



Cuenta **Pública** Participativa 2022

CUENTA PÚBLICA DE FONASA GESTIÓN 2021 / DESAFÍOS 2022



Mensaje de bienvenida

Capítulo 1: Fonasa Hoy

- Fonasa como asegurador público de Salud.
- Evolución y caracterización de la población beneficiaria.
- Funcionamiento de Fonasa a nivel país.
- Organigrama.
- Cobertura Territorial.
- Red de Canales Remotos.
- Trámites presenciales y trámites en línea.
- Reducción de riesgo de desastres 2020-2030.

Capítulo 2: Financiamiento y Gestión de Fonasa

- Ingresos de Fonasa.
- Financiamiento y distribución del gasto realizado por Fonasa.
- Gasto en atenciones de salud.
- Financiamiento de los Hospitales por GRD.
- Modalidad de Atención Institucional: actividad Programa 05 Financiamiento por GRD
- Financiamiento de la Atención Primaria de Salud.
- Compra directa: Diálisis, Ley de Urgencia, AUGE / GES Segundo Prestador.
- Convenios Establecimientos Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM).
- Licencias Médicas.
- Licencias Médicas y COVID-19.
- Cambios al esquema de financiamiento de Licencias Médicas.



Capítulo 3: Cobertura de Fonasa

- Modalidad de Atención Institucional (MAI).
- Garantías Explícitas en Salud (AUGE / GES).
- Gestión Ley Ricarte Soto.
- Modalidad Libre Elección.
- Nuevas prestaciones e innovaciones en arancel de la
- Modalidad Libre Elección 2021.
- Resolución de Lista de Espera quirúrgica Ges y No GES.

Capítulo 4: Rol, Cobertura y Protección para las personas en el marco de la pandemia del COVID-19

- Impactos de la pandemia del COVID-19 en la población beneficiaria de Fonasa.
- Apoyo y resolución de la Red Integrada de Salud.
- Uso de la Modalidad de Libre Elección en respuesta a necesidades de salud en pandemia.

Capítulo 5: Fonasa con sus funcionarias y funcionarios

- Servicios de Excelencia.
- Compromiso y Satisfacción Laboral.
- Participación para el compromiso.
- Comunicación Interna.
- Liderazgo para el compromiso.
- Gestión de Competencias.
- Capacitaciones: Herramienta para el desarrollo del talento.
- Programa “Nos cuidamos para cuidarte”.
- Programa “Coaching a jefaturas estratégicas y tácticas”.

Capítulo 6: Hitos destacados

- Tras un año del lanzamiento del Portal Datos Abiertos, primer
- panel de transparencia del financiamiento en la salud pública.
- Convenio Medicamentos con Precio Preferente para
- Beneficiarios Fonasa.
- Primera Encuesta Nacional de Necesidades de la Población
- Beneficiaria de Fonasa.
- Fonasa: Comprometido con entregar experiencias significativas para sus usuarios.
- Mejora Continua del Modelo de Atención.
- Campañas de mailing para la Habilitación de Usuarios.
- Indicador de Satisfacción Usuaría.
- Innovación.
- Fonasa lidera enfoque experiencia centrada en el usuario.

Capítulo 7: Participación Ciudadana

- Rol de la participación en Fonasa.
- Consejos de la Sociedad Civil.
- Conversatorios y Talleres de Capacitación.
- Reconocimiento a Fonasa “Compromiso Participación Ciudadana”.

Capítulo 8: Fonasa en Chile, Direcciones Zonales

- Zonal Norte.
- Zonal Centro Norte.
- Zonal Centro Sur.
- Zonal Sur.



Mensaje de bienvenida

CAMILO CID PEDRAZA
DIRECTOR NACIONAL DE FONASA




Las Cuentas Públicas son una forma de involucrar a las personas en la evaluación del trabajo que se realiza en las instituciones del Estado. Son ejercicios que hacemos anualmente para mejorar la entrega de información, aumentar la transparencia y fortalecer los espacios de participación de la sociedad civil.

Fonasa vivirá en estos cuatro años grandes transformaciones. Como es sabido, nuestra institución estará en el centro del programa de salud del Gobierno y robustecerla será vital para avanzar hacia la universalización de la cobertura y al acceso institucional para todos los habitantes de Chile.

Cuando hablamos de universalizar la cobertura y el acceso, nos referimos a extenderla a toda la población, pero bajo principios distintos a los que tiene actualmente, con un enfoque de derecho a la salud, de equidad y solidaridad, sobre las bases de un sistema de seguridad social que no dependa de las condiciones socioeconómicas de las personas y sus familias.

¿Por qué es necesario realizar esta transformación? Porque Chile no resiste más un sistema de salud que no está a la altura de las necesidades de las personas. Hoy tenemos un sistema de salud segmentado, fragmentado y subfinanciado.

Por una parte está Fonasa que acoge a quienes carecen de recursos económicos o estabilidad laboral y otros tramos que responden a las necesidades de salud de más de 15 millones de personas. Y por otro lado, encontramos un mundo privado, que recibe a quienes tienen mayores recursos.



Las Isapre estratifican a sus afiliados según su capacidad de pago y los riesgos individuales de salud. Ofrecen un sinnúmero de planes que también discriminan por sexo y edad. Capturan las cotizaciones de las remuneraciones más altas del país y a las personas con menos riesgo de enfermar, dejando a las de menores ingresos y mayores riesgos en Fonasa.

Entre estos dos mundos no existen ninguna conexión en términos de solidaridad y esto hay que subsanarlo con urgencia. Por eso, hemos dicho que terminaremos con las Isapre y con ello con el subsidio implícito que, a través de Fonasa, la sociedad chilena ha efectuado por largos años al aseguramiento privado respaldado en las reglas del sistema de salud existentes.

Actualmente el Fondo Nacional de Salud se hace cargo de todas las personas que se convirtieron en poco rentables para las Isapre, porque se enfermaron o porque con el paso de los años se volvieron potencialmente más “caros”. Por eso, por ejemplo, más del 90% de las personas adultos mayores en Chile están en Fonasa.

Hasta ahora, con los recursos de la seguridad social de salud ha sido posible desarrollar un poderoso sector privado que ha generado ganancias para unos pocos y una acumulación importante de capital que no se pone al servicio de quienes más lo necesitan, sino de aquellos más pudientes y sanos.

El sistema dual de salud en Chile estratifica a la población y reproduce desigualdades. Y ese es el problema: las brechas de resultados de salud, de utilización de servicios entre un mundo y otro, que son cada vez más grandes, se reproducen y tienen influencia en la pobreza en Chile.

Se ha dicho poco, pero la Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial monitorean los indicadores del sistema de salud que son importantes para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas: la protección financiera y al acceso de servicios de salud. En estos dos indicadores Chile está en una de las peores situaciones de la región. Incluso está peor que muchos países más pobres. Este es un escenario complejo. Se ha medido cómo esa desprotección financiera influye en la pobreza y resulta que hay un 2% de la población chilena que está en situación de pobreza o permanece en ella debido a los

grandes gastos de bolsillo en salud que se realizan.

Queremos poner fin a una salud fragmentada, lo que significará trabajar para coordinar y darle prioridad resolutive a los recursos en base a su eficiencia, para avanzar hacia un Fondo Universal de Salud que se convierta en el administrador único de los recursos de la seguridad social de salud.

En lo esencial esto debería significar lo mismo que representa para cualquier sistema de salud en el mundo, sistemas de salud maduros: que el financiamiento esté en función de las necesidades sanitarias y que esté disponible para aquellos que se enferman y necesitan intervenciones y acciones de salud.

Dentro del mismo sistema público de salud también tenemos problemas de coordinación, de fragmentación, controles y prestaciones superpuestas, con baja probabilidad de impulso de la Atención Primaria de Salud como estrategia. Esto lo vamos a corregir. Al mismo tiempo, esto es el reflejo del subfinanciamiento crónico del sector público, fundamentalmente de los aportes fiscales. Respecto de los países europeos nosotros tenemos un atraso de 50 a 60 años, en relación con la inversión pública de salud.

Por lo tanto, en estos años, la idea es aumentar el gasto público de salud de manera progresiva, hasta alcanzar los estándares y recomendaciones internacionales en la materia, buscando reducir el gasto de bolsillo de las personas y la importancia de las cotizaciones en el financiamiento.

En Fonasa recae la función del financiamiento del sistema de salud chileno y eso significa que confluyen en esta institución varias tareas que están muy asociadas: dónde está la recaudación de los recursos, quién define cuánto y por qué, los espacios fiscales y la sostenibilidad de la que se pueda dotar al sistema de salud. Y por supuesto, también tiene una función en materia de participación ciudadana, una relación con las personas, con las comunidades.

Entre nuestros desafíos está desarrollar formas de pago, generar asignaciones de recursos que sean más justas, pero que a la vez promuevan la eficiencia. Vamos a estar más centrados en la

colaboración que en la competencia. En Fonasa vamos a pasar de hablar de un Plan de Salud a comenzar a conversar sobre un Régimen General de Prestaciones, porque por supuesto tenemos que definir qué es lo que se hace, cuál es la cartera de servicios que le ofrecemos a Chile.

En definitiva, son años en que veremos una reorganización general del fondo, avanzando hacia un Fondo Universal de Salud que financiará redes integradas de salud, basadas en la estrategia de atención primaria de salud, según objetivos sanitarios, y mediante mecanismos que distribuyan los recursos disponibles con eficiencia y equidad.

Estoy seguro que Fonasa, con su capacidad y experiencia, podrá asumir los cambios y los desafíos que vienen con sus trabajadoras y trabajadores. Tenemos una gran oportunidad por delante para entregar una mejor salud a los habitantes de Chile.



Camilo Cid Pedraza
DIRECTOR NACIONAL DE FONASA



CAPÍTULO 1: FONASA HOY



Fonasa como asegurador público de Salud

Fonasa es el organismo público encargado de otorgar protección y cobertura de salud a todos sus cotizantes y sus cargas, así como a todas 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; asegurar el otorgamiento de las prestaciones de diagnósticos y tratamientos de alto costo; conocer y resolver, de acuerdo con la normativa vigente, los reclamos que sus beneficiarios efectúen.

Evolución y caracterización de la población beneficiaria

A nivel país, más de 15 millones de personas están protegidas por Fonasa. Esta cifra corresponde al 77% de la población, considerando las proyecciones demográficas del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) vigentes a la fecha.

Para Fonasa, la edad, género, nivel de ingreso, condición de salud o nacionalidad, no son impedimentos para entregar cobertura de salud y protección financiera a su población beneficiaria, por lo que no existe discriminación arbitraria de ningún tipo en el acceso y cobertura que entrega.

Entre el año 2020 y el año 2021, la población asegurada por Fonasa experimentó un crecimiento anual de 0,6%, destacando un aumento significativo de beneficiarias y beneficiarios mayores de 60 años.

Si se analiza la población total de Fonasa, las mujeres representan el 53% del universo, estadística similar a años previos. En relación con la cobertura territorial, prácticamente dos de cada tres beneficiarios (64%) reside fuera de la Región Metropolitana, pese a que esta región concentra más del 40% de la población nacional, de acuerdo con el último Censo. Cerca del 7% de la población de Fonasa corresponde a extranjeros, un millón de personas aproximadamente.

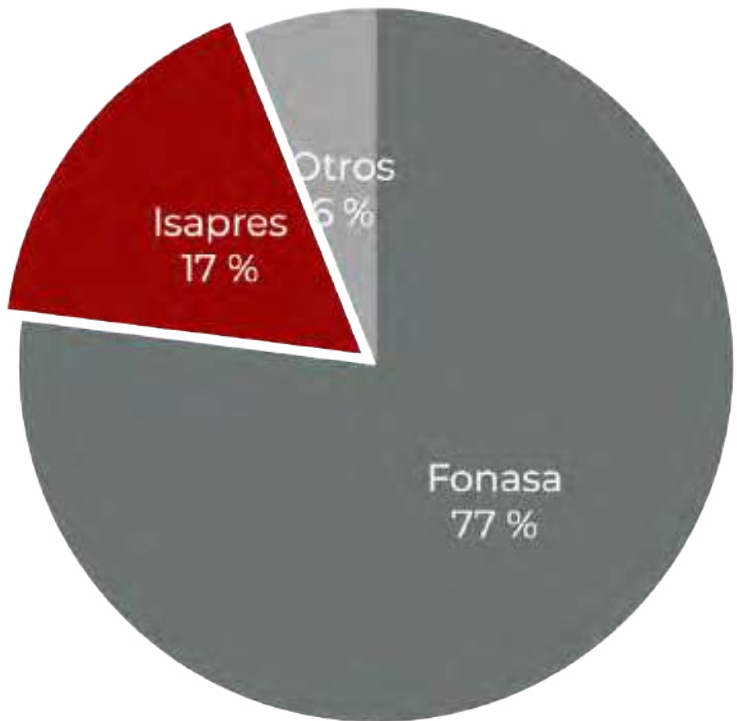
Sobre los tramos de la población beneficiaria, se observa que el 61%, es decir, más de 9 millones de personas, corresponde a titulares de los Tramos B, C y D, afectos al pago de cotización. El 39% restante se distribuye en dos grupos: por una parte, quienes son cargas de dichas personas y, por otra, personas clasificadas en el Tramo A, que tienen gratuidad en sus prestaciones de salud en el marco de la Modalidad de Atención Institucional (MAI).

Vale destacar que, en los Tramos B, C y D, hay tres segmentos etarios que destacan en relación con la cantidad de personas que son parte de esos grupos: el de los jóvenes - 15 a 29 años; el que corresponde a la población adulta - 30 a 44

años y aquel donde se ubican las personas mayores – principalmente pensionadas y pensionados, y que tienen más 60 años. Todos los grupos que se mencionan representan respectivamente, el 21%, 28% y 28% del universo total de cotizantes.

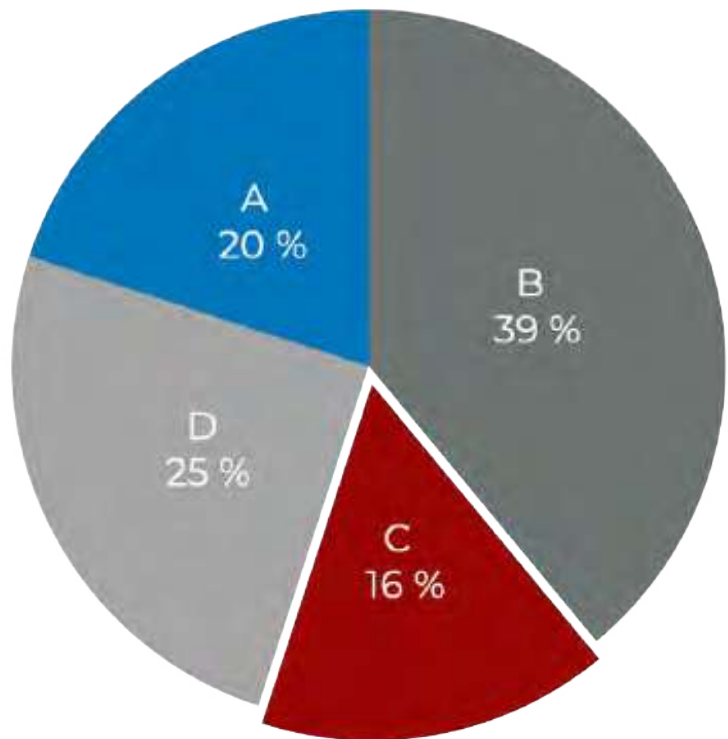
Entre los titulares de Tramos B, C y D que realizaron al menos una cotización en alguno de los 12 meses del año 2021 (7.785.629 personas), se destaca que un 48% registró una renta imponible promedio inferior a 400 mil pesos, mientras que 9 de cada 10 afiliados con cotizaciones percibieron rentas mensuales inferiores a 1 millón de pesos en promedio.

Gráfico 1. Distribución de la población nacional por sistema previsional de salud al que se encuentra adscrito (2021).



Fuente: División de Desarrollo Institucional.

Gráfico 2. Distribución de la población beneficiaria de Fonasa por Tramo (2021).



Fuente: División de Desarrollo Institucional.

Tramo A:

Personas carentes de recursos y personas migrantes, además de causantes de subsidio familiar (Ley 18.020).

Tramo B:

Personas que perciben un ingreso imponible mensual menor o igual a \$350.000.

Tramo C:

Personas que perciben un ingreso imponible mensual mayor a \$350.000.- y menor o igual a \$511.000.

Tramo D:

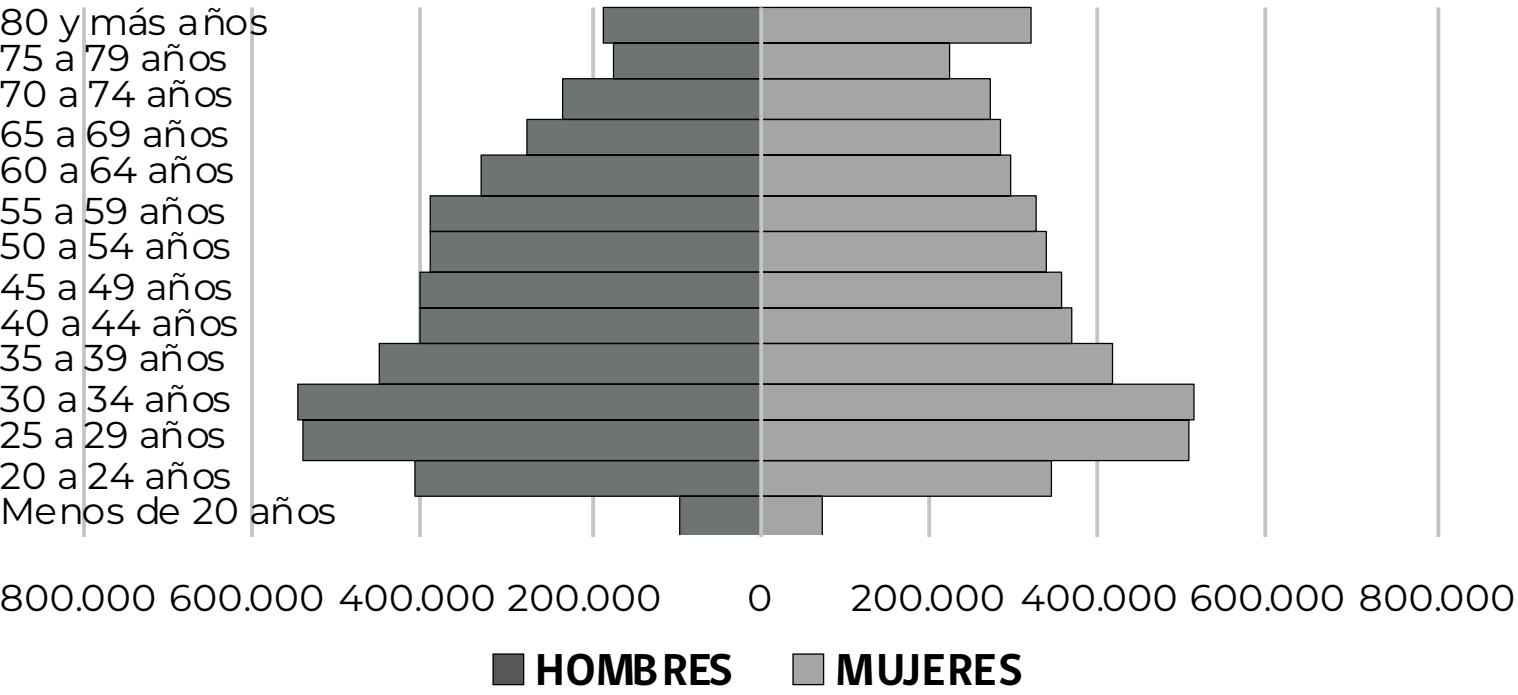
Personas que perciben un ingreso imponible mensual mayor a \$511.000.

Gráfico 3. Distribución de la población beneficiaria de Fonasa por grupo de edad (2021).



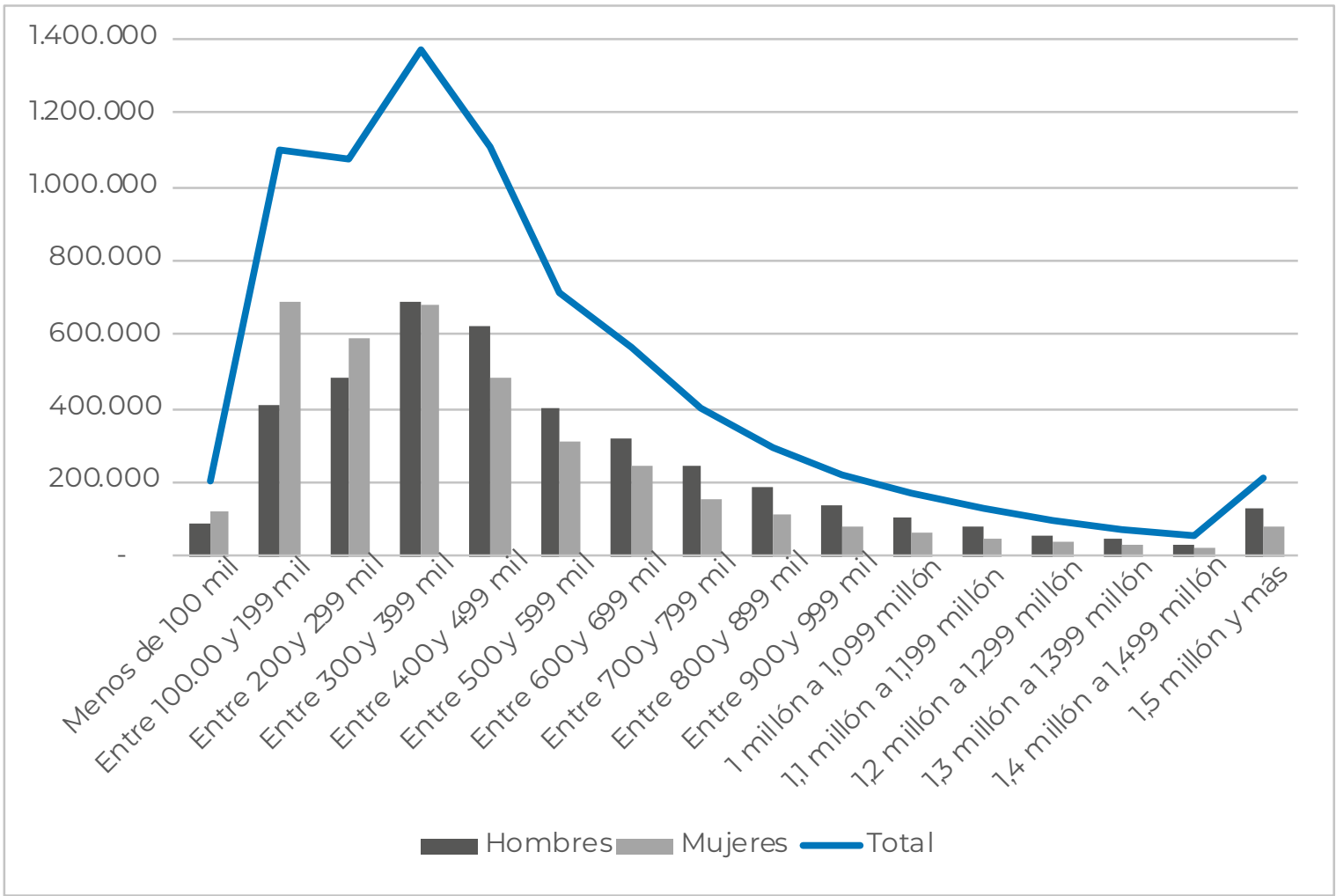
Fuente: División de Desarrollo Institucional.

Gráfico 4. Distribución de la población acreditada (titulares Tramos B, C y D) de Fonasa por grupo de edad (2021).



Fuente: División de Desarrollo Institucional.

Gráfico 5. Distribución de la población acreditada (titulares Tramos B, C y D) de Fonasa que registró, al menos, 1 cotización en los últimos 12 meses, por sexo y nivel de renta imponible mensual (2021).



Fuente: División de Desarrollo Institucional.

Funcionamiento de Fonasa a nivel país

Ffonasa se divide estructuralmente en cuatro Direcciones Zonales y un Nivel Central. Las Direcciones Zonales se encargan de los procesos desconcentrados y del funcionamiento de Fonasa en el territorio de su competencia. Gestionan y administran los recursos de manera local, pero con la articulación y el apoyo desde el Nivel Central, especialmente en el área Comercial, Financiera y de Contraloría.

Cada Dirección Zonal está a cargo de un Director Zonal, quienes dependen jerárquicamente del Director Nacional de Fonasa.

- **Dirección Zonal Norte:** Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama,
- **Dirección Zonal Centro Norte:** Regiones de Coquimbo y Valparaíso, Nivel Central: Regiones Metropolitana y de Bernardo O´ Higgins,
- **Dirección Zonal Centro Sur:** Regiones del Maule, Ñuble y Biobío,
- **Dirección Zonal Sur:** Regiones de La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.

Fonasa cuenta con una dotación efectiva de 1.183 personas: 378 funcionarios y 805 funcionarias. La distribución total por estamento corresponde a auxiliares (7), administrativos (514), técnicos (85), profesionales (542) y directivos (35) y jefe de Servicio (1).

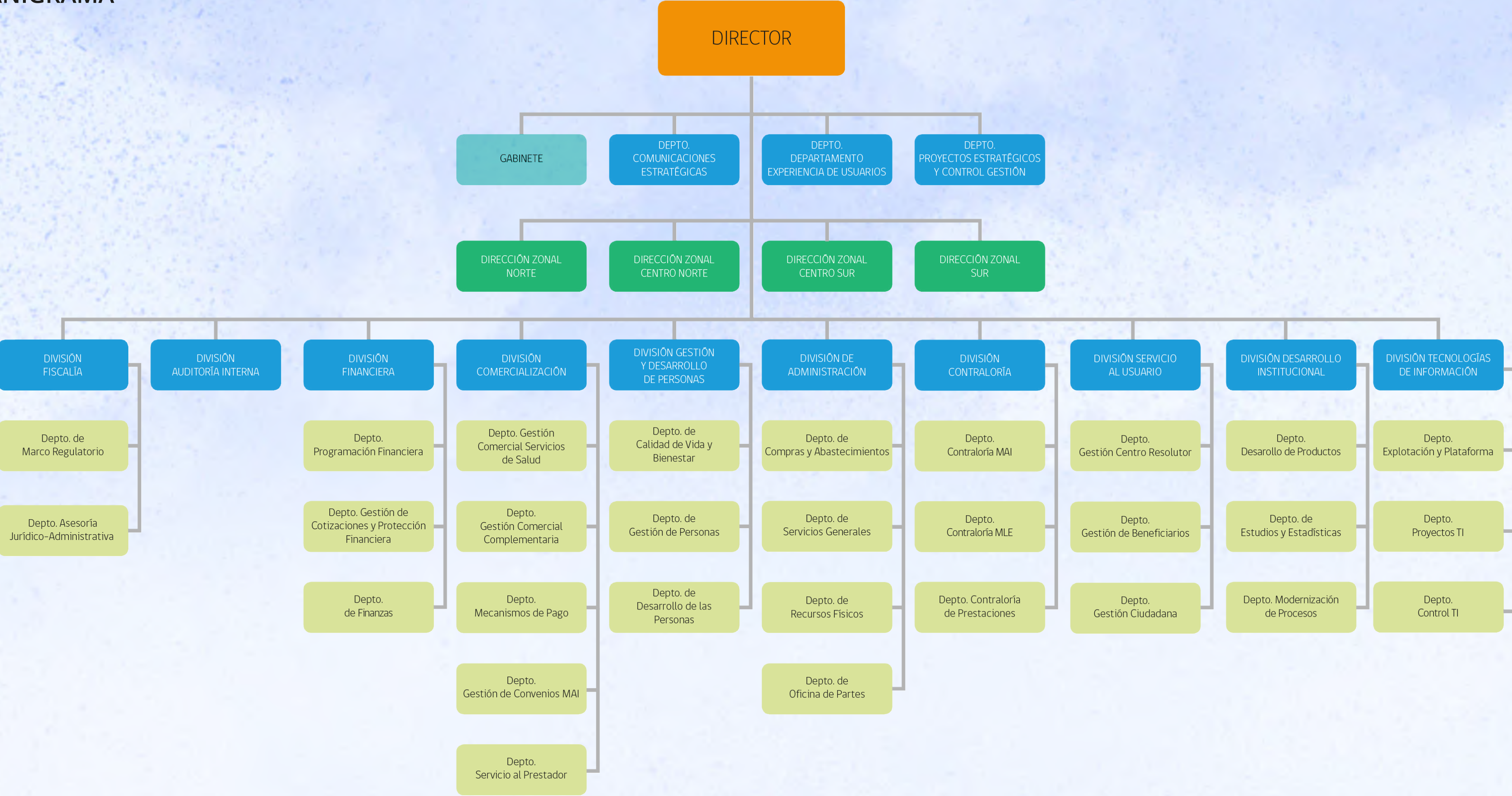
Tabla 1. Dotación de Fonasa por sexo 2021.

Dirección Zonal	Mujeres	Hombres	Total
Norte	83	31	114
Centro Norte	120	42	162
Nivel Central	401	206	607
Centro Sur	115	51	166
Sur	86	48	134
Total	805	378	1183

Fuente: División de Gestión y Desarrollo de las Personas.



ORGANIGRAMA



Fuente: División de Gestión y Desarrollo de las Personas.

Cobertura Territorial

Para el año 2021, FONASA dispuso de un total de 422 puntos de atención presencial, de los cuales 129 correspondieron a sucursales y 293 a puntos de atención en la Red de Entidades Delegadas (ChileAtiende, Municipalidades, Centros Médicos, Hospitales, Clínicas, Bienestar y otros).

Con estrictos protocolos de prevención, considerando que la pandemia se ha prolongado y con el fin de seguir facilitando el acceso a millones de usuarias y usuarios, Fonasa ha mantenido operativa la atención presencial de todas las sucursales grandes y medianas, equivalentes a más del 80% de las atenciones presenciales en un periodo habitual. A la vez y con el fin de disponibilizar sus servicios de manera permanente, en 2021 dispuso de 52.209 puntos de atención operativos en los prestadores. Esta cifra representa un aumento de un 7% en comparación con el año 2020, que es cuando se inicia la pandemia.

Tabla 3. Puntos de atención de la red Fonasa que operaron en 2021 en Modalidad Presencial

	N°
Sucursales Fonasa	129
Red de Entidades Delegadas	293
A) Chile Atiende	181
B) Municipalidades	57
C) Centros Médicos	11
D) Clínicas	19
E) Bienestar	17
F) Hospitales	8
Puntos de Atención en Prestadores	52209
A) Prestadores Bono Electrónico	11608
A1) Puntos de Atención en Prestadores Naturales	6100
A2) Puntos de Atención en Prestadores Jurídicos	5508
B) Prestadores Portal Prestadores	40601
B1) Puntos de Atención en Prestadores Naturales	35441
B2) Puntos de Atención en Prestadores Jurídicos	5160
TOTAL RED PRESENCIAL	52924

Fuente. División de Servicio al Usuario.





Tabla 4. Puntos de atención de la red Fonasa que operaron en 2021

			Prest. Bono Electrónico		Portal Prestador	
Dirección Zonal	Sucursales	Entidades Delegadas	Naturales	Jurídicos	Naturales	Jurídicos
Norte	10	93	308	647	2972	660
Centro Norte	16	53	1062	826	5896	944
Regiones Metropolitana y O'Higgins	51	83	3166	2669	13694	1995
Centro Sur	28	55	1155	963	7137	938
Sur	24	73	409	403	5742	623
Totales	129	293	6100	5508	35441	5160

Fuente. División de Servicio al Usuario.

Red de canales remotos

Además de la cobertura presencial, Fonasa también entrega sus servicios a través de canales remotos, lo que permite un ahorro importante de tiempo para millones de personas usuarias. Canales remotos de Fonasa:

Call Center:

- Información y orientación asistida a través de un ejecutivo.
- Autoatención, a través de IVR (respuesta de voz automatizada e interactiva), para la entrega de valores de bonos y número de folio bonos.
- Tecnología que realiza llamadas para los reclamos GES permitiendo grabar la conversación que se tiene con las y los beneficiarios.

Página Web:

- Entrega un servicio de información y orientación.
- Disponibiliza los servicios en línea de Fonasa para que las personas puedan hacer sus trámites sin salir de su casa.

Centro de Atención Virtual:

- Gestiona los servicios en línea dispuestos en “Mi Fonasa” de la página web. Es para personas usuarias, empleadores y prestadores, con información y servicios diferenciados para todos ellos.

Canales Digitales:

- Entrega una atención personalizada remota a través de las redes sociales de Fonasa. Informa, orienta y resuelve las solicitudes administrativas o los trámites que no han podido resolver las personas.

Trámites presenciales y trámites en línea

En el año 2021 se realizaron casi 90 millones de trámites, lo que equivale a casi 7,5 millones de trámites realizados por mes y más de 245 mil trámites y/o transacciones por día.

Del número total de trámites realizados en 2021, 38 millones (43%) fueron efectuados por medio de canales digitales, mientras que una cifra superior a los 51 millones (57%) se realizó de manera presencial.

De los servicios en línea, se destaca especialmente el seguimiento a garantías AUGE (31%), la visualización de los registros históricos de bonos (30%) y la emisión de certificados previsionales (18%). A su vez y en relación con los trámites efectuados en el canal presencial, el 79% de éstos, se asocian a la venta de bonos, luego un 14% a los procesos de actualización de datos, y un 5% a la obtención de certificados de cotizaciones (3%) y afiliación (2%).

Tabla 5. Trámites y transacciones realizadas en el año 2021 según canal de atención (digital y presencial).

Trámite	Canal digital	Canal presencial	Total
Venta de Bonos	1.002.385	40.507.055	41.509.440
Seguimiento De Garantía Auge	11.929.793	0	11.929.793
Ver Histórico Bono	11.523.906	25.240	11.549.146
Actualizar Datos Beneficiario	84.243	7.407.438	7.491.681
Certificado Previsional Para Servicios De Salud	6.797.197	0	6.797.197
Actualiza Modal Contactabilidad	3.165.832	0	3.165.832
Certificado De Cotizaciones	1.128.511	1.451.955	2.580.466
Certificado Afiliación	694.907	1.253.000	1.947.907
Afiliación A Fonasa	261.941	604.145	866.086
Copia De Bono	361.441	0	361.441
Actualización Ubicabilidad	337.617	0	337.617
Inscripción Cargas Familiares	82.411	191.321	273.732
Consulta Deuda Ges	188.477	0	188.477
Descargar Bono	146.532	0	146.532
Inscripción Percapita	90.430	35.015	125.445
Solicitud Ciudadana Nueva Solicitud	83.290	0	83.290
Inscripción Grupo Hogar	74.442	0	74.442
Certificado Pago Prestaciones	58.756	0	58.756
Deuda Empleador	53.748	0	53.748
Detalle Deuda Ges	10.198	0	10.198
Deuda Empleador Detalle Periodo	7.198	0	7.198
Certificado Honorarios	5.969	13	5.982
Laguna Previsional	5.052	0	5.052
Solicitud De Cvp	1.528	0	1.528
Enviar Reclamos Y Solicitudes	420	0	420
Reservar Actividad En Agenda Fonasa En Terreno	214	0	214
Totales	38.096.438	51.475.182	89.571.620
%	43 %	57%	100%

Fuente. División de Servicio al Usuario.





Reducción de riesgo de desastres 2020-2030

En el marco de la política de reducción de riesgo de desastres 2020-2030, promovida por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el Fondo Nacional de Salud identificó la oportunidad de insertarse como un medio educativo frente a la ciudadanía, convirtiéndose en un puente que articula a la población beneficiaria que asiste a sus sucursales y la ONEMI.

Desde esta declaración, en 2021 se firmó un convenio que definió un trabajo conjunto entre ambas instituciones con el propósito de capacitar y acercar a las funcionarias y funcionarios a nivel nacional en materias de Gestión de Riesgo de Desastres. A su vez, las partes acordaron compartir contenidos asociados a la temática en el canal de televisión interno, presente en la red de sucursales de Arica a Punta Arenas y con mensajes y contenidos locales para cada zona o región, según el riesgo más latente de su territorio geográfico.

Se ha realizado un programa de capacitaciones con tasas de participación exitosas. Se espera continuar con este tipo de actividades durante el 2022, buscando reforzar y crear una cultura sobre la prevención de riesgos, tanto en edificios institucionales, como la red de sucursales.

Las acciones comprometidas se ejecutan con el apoyo y coordinación de los Departamentos de Comunicaciones, Gestión de Personas y Servicio al Usuario y División de Administración de Fonasa, y por parte de ONEMI; Comunicaciones, División de Protección Civil y la Academia de Protección Civil.





CAPÍTULO 2:
FINANCIAMIENTO Y
GESTIÓN DE FONASA



Ingresos de Fonasa

Los ingresos de Fonasa el año 2021 fueron de M\$ 11.090.469.622. Del total percibido, el 77% corresponde a aportes fiscales, un 21% procede de la recaudación de cotizaciones y el 2% de otras fuentes de financiamiento (Fondo Tratamiento de Alto Costo, CAPREDENA, Sistema de Protección a la Infancia, recuperación préstamos médicos, entre otros).

Tabla 6. Monto y distribución porcentual de los ingresos de Fonasa por tipo, según ejecución acumulada al 4° trimestre de 2021.

	M\$	%
Aporte Fiscal	8.555.052.496	77
Cotizaciones	2.303.560.548	21
Otros	231.856.578	2
Total	11.090.469.622	100

Fuente: División de Gestión Financiera

Financiamiento y distribución del gasto realizado por Fonasa

En el año 2021, el 90,1% del gasto total de Fonasa se destinó al financiamiento de las prestaciones de salud de sus beneficiarias y beneficiarios, equivalente a M\$9.924.753.166. Este componente del gasto implicó un incremento de 12% en relación con los recursos que se destinaron para esto en 2020.

A su vez, junto al gasto realizado para financiar prestaciones de salud, se destinó M\$940.630.697 a la entrega de prestaciones de carácter pecuniario, incluyendo el pago de Subsidios de Incapacidad Laboral (SIL) y el otorgamiento de préstamos médicos. Esta cifra representó un 8,5% del gasto total que tuvo Fonasa en 2021.

Finalmente, el gasto de administración de Fonasa (personal, compra de bienes y servicios, devolución de cotizaciones, reintegros al fisco) ascendió a M\$146.975.297, equivalente a un 1,3% del gasto total.

Tabla 7. Monto y distribución porcentual del gasto de Fonasa por tipo, según ejecución acumulada al 4° trimestre de 2021.

	M\$	%
Prestaciones de salud	9.924.753.166	90
Prestaciones pecuniarias	940.630.697	9
Gastos administrativos	146.975.297	1
Total	11.012.359.160	100

Fuente: División de Gestión Financiera.

Gasto en atenciones de salud

Respecto al financiamiento de prestaciones de salud, el 65% del gasto corresponde al financiamiento que Fonasa otorga a la Red Pública, alcanzando los M\$6.444.448.505, con un crecimiento de 11% en términos nominales respecto al 2020. Dichos recursos, permiten la operación de todos los Hospitales Públicos y la administración de los Servicios de Salud. Asimismo, durante 2021, Fonasa financió la Atención Primaria de Salud (APS), mediante el per-cápita municipal, por un total de M\$ 2.297.185.635.

Sobre la Compra Directa de Fonasa, ésta alcanzó en 2021 M\$474.367.884 (5% del gasto total). Este componente de gasto se destina principalmente a prestaciones de Diálisis, atenciones respaldadas por la Ley de Urgencia y Segundo Prestador GES. Todas, iniciativas que complementan la oferta de salud para las personas beneficiarias.

Finalmente, la Modalidad Libre Elección (MLE), que es la que permite a las personas beneficiarias atenderse en la red de prestadores en convenio, concentra el 6% de los gastos que Fonasa efectúa para las atenciones de salud. Mientras, los gastos destinados al financiamiento de diagnóstico y tratamientos de alto costo contemplados por la Ley Ricarte Soto, representó en 2021, el 1% del gasto asistencial.

Tabla 8. Monto y distribución porcentual del gasto asistencial de Fonasa por tipo, según ejecución acumulada al 4° trimestre de 2021.

	M\$	%
Financiamiento Red Pública de Salud	6.444.448.505	65
Financiamiento Atención Primaria de Salud	2.297.185.635	23
Modalidad Libre Elección	588.972.173	6
Compra Directa Fonasa	474.367.884	5
Ley Ricarte Soto	115.542.495	1
Otros	4.236.474	0
Total	9.924.753.166	100

Fuente: División de Gestión Financiera.

Financiamiento a Hospitales por GRD

La creciente demanda de los beneficiarios y beneficiarias por más y mejores atenciones de salud, mandata a Fonasa a gestionar de manera más eficiente los recursos que recibe. Es así como en 2020 se inició un proceso de implementación de una nueva forma de pago a 65 Hospitales de la Red Pública de Salud mediante la herramienta de Grupos Relacionados de Diagnóstico (GRD). Este cambio en el mecanismo de pago a los hospitales se presentó en 2019, ante el Congreso de la República, en la discusión del Presupuesto Público de la Nación, siendo aprobado para su implementación en 2020. De esta manera, fue a principios de ese año, cuando se suscribieron acuerdos de gestión con 65 establecimientos.

Los precios de transferencia se determinaron considerando la complejidad asistencial, tamaño y los gastos asociados de dichos establecimientos. Se establecieron 5 grupos: 17 hospitales generales, 38 hospitales complementarios, 6 establecimientos especializados, 2 institutos de alta complejidad y 2 establecimientos de la Zona Austral. Cada uno de éstos, tiene un precio de transferencia que permite orientar la gestión de sus costos bajo la metodología mencionada.

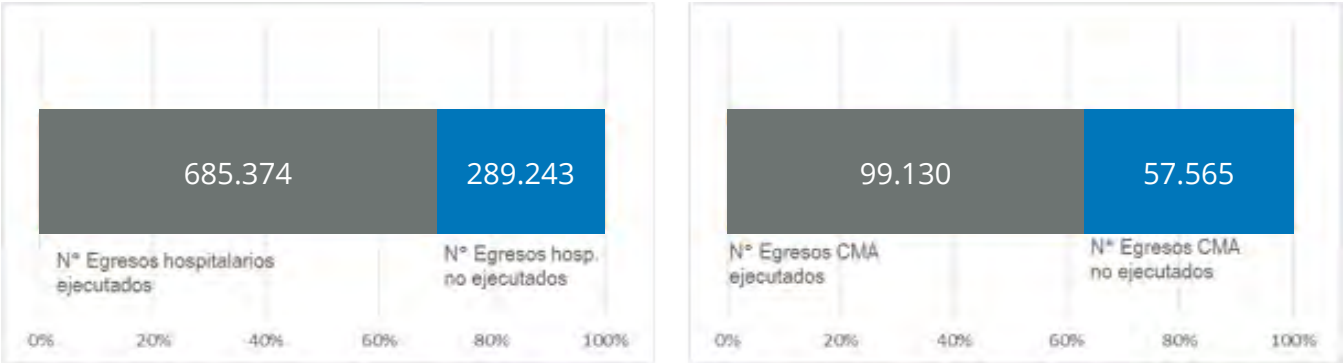


Sin perjuicio de lo anterior y a pesar de haber establecido en enero 2020 una ruta de trabajo para el financiamiento y la gestión de los hospitales, con la irrupción de la pandemia, la implementación del nuevo programa de financiamiento hospitalario por GRD se inició bajo condiciones extraordinarias y muy distintas a las esperadas. Se debieron reorganizar los servicios sanitarios, reprogramar la actividad asistencial de las hospitalizaciones y atenciones ambulatorias y, además, adecuar el programa de transferencias que haría Fonasa a los Servicios de Salud.

A pesar de la pandemia y la flexibilidad en el cumplimiento de los objetivos, dado el contexto sanitario, la herramienta GRD se siguió utilizando para monitorear las actividades realizadas en los establecimientos de salud. Esto implicó que todos los nuevos convenios que se establecieron para implementar la Red Integrada de Salud para enfrentar el COVID-19, se realizaran mediante esta metodología de pago. Esto permitió uniformar los precios, estandarizar los pagos y analizar las actividades realizadas para las beneficiarias y beneficiarios de Fonasa, desde el marco de una Red Integrada de camas a nivel país.

De esta forma, los egresos de hospitalización de beneficiarios FONASA comprometidos para el año 2021 eran 974.617. Finalmente, a diciembre de dicho año, se contabilizaron 685.374 egresos, lo que representa un 70,32% de cumplimiento respecto de lo programado. En el caso de la Cirugía Mayor Ambulatoria, se comprometieron 156.695 cirugías para el año 2021, y se efectuaron 99.130, lo cual representa un 63,26% respecto de lo programado.

Gráfico 6. Total Egresos Hospitalarios (EH) y de Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA) ejecutados el año 2021 respecto de lo programado.



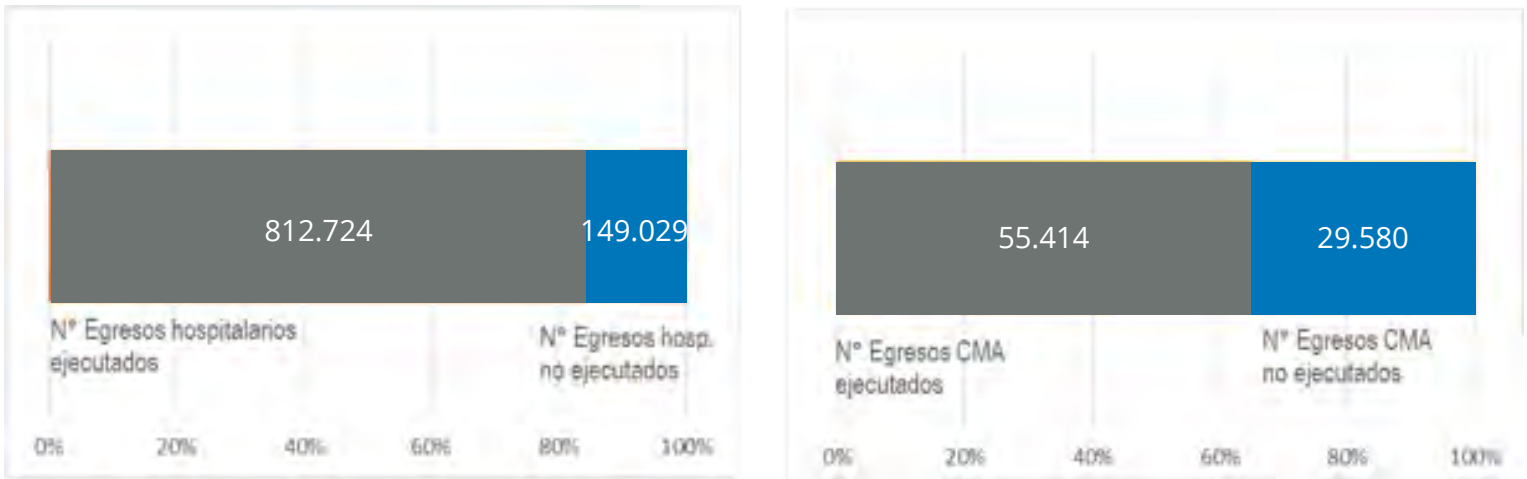
Fuente: División de Comercialización

Para poder comparar los egresos comprometidos del período con los egresos efectivos, es necesario transformar la producción a egresos equivalentes, que corresponden a los egresos ajustados por complejidad. Esto, para eliminar la distorsión producida por la diferencia entre el peso medio programado versus el realmente observado, ya que una de las consecuencias de la pandemia, fue el incremento de la complejidad de los egresos públicos.

En efecto, el peso medio de los egresos hospitalarios comprometidos para el 2021 es de 0.99, mientras que el peso medio efectivo para el 2021 fue de 1.19. Lo anterior significa que el episodio consume (gasta) 19% más recursos que el promedio de los pacientes que comúnmente se hospitalizan.

De esta forma, los egresos equivalentes de hospitalización de beneficiarios FONASA comprometidos para el año 2021 fueron de 961.753. A diciembre de 2021 se contabilizaron 812.719, lo cual representa un 84,50% respecto de lo programado. En el caso de la Cirugía Mayor Ambulatoria, se comprometieron 84.994 cirugías equivalentes para el año 2021 y se efectuaron 55.413, representa un 65,20% en relación con lo programado.

Gráfico 7. Total de Egresos Hospitalarios (EH) y de Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA) ajustados por complejidad GRD ejecutados el año 2021 respecto de lo programado.



Fuente: División de Comercialización



Modalidad de Atención Institucional

Es la Red preferente de atención de las personas beneficiarias de Fonasa. A esta modalidad tienen acceso la totalidad de las personas beneficiarias de Fonasa y la integran principalmente los Prestadores Públicos.

Se estructura en un nivel primario, en el que se incluyen los establecimientos de Atención Primaria de Salud (CESFAM, Consultorios Rurales y Urbanos, Postas de Salud Rural) y en un nivel secundario y terciario, compuesto por los Hospitales, Centros de Referencia de Salud, Centros de Diagnóstico Terapéutico (CDT), y Centros Comunitarios de Salud Mental Familiar (COSAM), entre otros.

Modalidad de Atención Institucional: actividad Programa 05 Financiamiento por GRD

La metodología de Pago por GRD considera transferir a los establecimientos públicos la actividad realizada y registrada en la herramienta GRD, correspondiente a egresos de Hospitalización y de Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA). Los episodios transferidos corresponden a aquellos validados para pago en función de las siguientes características: Rut válido informado, previsión declarada FONASA Modalidad Institucional en la herramienta de registro GRD o asegurados en otras instituciones pero que corresponden a beneficiarios del Programa de Reparación y Atención Integral de Salud (PRAIS).

Adicionalmente a la actividad mensual registrada, se adicionan egresos de los 4 procesos de reliquidación trimestral, proceso que consiste en un ajuste del monto mensual transferido a los establecimientos, que se materializa en caso de que existan diferencias entre la transferencia efectuada y la validación y valorización de los egresos correspondientes a igual período, pero obtenidos posteriormente al momento de liquidar. Recoge las modificaciones y correcciones efectuadas por los establecimientos hospitalarios en convenio.

Adicionalmente, existe la línea presupuestaria, Prestaciones Ambulatorias, que contempla toda la activad Ambulatoria GES, Prestaciones No GES, tal como las Quimioterapia, Radioterapias, y Prestaciones Ambulatorias asociadas a Trasplantes.

Por último, el financiamiento por GRD, contempla recursos para financiar todo el resto de la actividad asistencial que realiza los establecimientos que son financiados por GRD.

Tabla 9. Ejecución Programa 05 Financiamiento por GRD año 2021: Actividad y transferencias".

Líneas Programáticas	Actividad	Monto Ejecutado 2021M\$
Egresos Hospitalarios	E685.374	\$ 1.715.966.716
Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA)	99.130	\$ 115.391.060
Prestaciones Ambulatorias	3.624.811	\$ 375.067.450
Total	4.409.315	\$2.206.425.226

Fuente: División de Comercialización.

Financiamiento de los establecimientos de Atención Primaria de Salud (APS)

El aporte estatal a las municipalidades (denominado aporte per cápita basal) es el que permite financiar el funcionamiento de los establecimientos de Atención Primaria de Salud en 278 comunas del país, es decir, el 86% de las comunas que disponen de establecimientos de administración municipal.

Para el presente año (2022), el aporte llegó a \$9.048 por cada persona beneficiaria y beneficiario. Expresado en pesos del mes de enero de 2022, el monto supone un crecimiento, en términos reales, de 1% en comparación al año anterior, totalizando un incremento de 34,6% en el financiamiento a la APS desde el año 2017.

Este aumento en el per cápita mejora las atenciones del Plan de Salud Familiar, que es el programa de prestaciones dirigido a la población que cubre las necesidades sanitarias de las personas (niños, adolescentes y adultos mayores) y también ayuda a reducir las listas de espera de las atenciones otorgadas en los APS.

Este financiamiento beneficia a 13.287.796 personas que se encontraban inscritas al mes de septiembre de 2021 en algún establecimiento de Atención Primaria de Salud. De todos ellos, un 57% corresponde a beneficiarias y beneficiarios de Fonasa de los Tramos A y B.

Tabla 10. Población inscrita en establecimientos de atención primaria de salud según previsión y tramo de población beneficiaria de Fonasa (diciembre de 2021).

Tramo / Previsión	Tipo de establecimiento APS donde está inscrita		Total población inscrita APS (*)	Total población beneficiaria Fonasa	% Pob. Inscrita APS / Pob. Beneficiaria
	Municipal	Otro			
Tramo A	2.566.374	23.461	2.589.835	2.999.241	86%
Tramo B	4.954.938	50.743	5.005.681	6.001.917	83%
Tramo C	1.882.390	21.156	1.903.546	2.370.547	80%
Tramo D	3.002.776	35.062	3.037.838	3.862.109	79%
Total población beneficiaria Fonasa	12.406.478	130.422	12.536.900	15.233.814	82%
PRAIS / Otra Previsión	98.727	1.206	99.933		
Sin previsión	697.183	6.125	703.308		
Total población inscrita APS	13.202.388	137.753	13.340.141		

Fuente: División de Desarrollo Institucional

(*) Nota: si bien el financiamiento 2022 se determina conforme a la población inscrita en septiembre de 2021, en este cuadro se presenta el número de población inscrita al mes de diciembre del mismo año, a fin de mantener congruencia con el dato de población beneficiaria informado en la presente Cuenta Pública, que corresponde a diciembre de 2021.



Compra directa

Programa Compra Directa contempla complementar con oferta privada, en aquellas áreas donde existe déficit de oferta pública, como por ejemplo el tratamiento de diálisis, con el fin entregar mayor cobertura de atención a nuestra población beneficiaria.

Diálisis

Desde 2005 y en el marco del cumplimiento de sus garantías GES de acceso, oportunidad, protección financiera y calidad de la atención, Fonasa entrega recursos para que establecimientos privados en convenio, entreguen los tratamientos para los pacientes con diálisis (Enfermedad Renal Crónica – ERC), en etapa 4 y 5. Más de 21.000 pacientes se dializan y reciben este tipo de tratamientos en los centros privados en convenio que son sujetos a licitaciones públicas cada tres años.

En 2021 FONASA realizó una Licitación Pública para poder contratar, bajo la Modalidad de Atención Institucional, la oferta privada de prestaciones para diálisis y de esta manera dar continuidad a la atención de los beneficiarios, en cumplimiento con las garantías GES. La licitación, se hizo para la compra de servicios de prestaciones de Hemodiálisis y Peritoneodiálisis y rige desde inicios de 2022 hasta 2024.

Durante el año 2021, Fonasa facilitó el acceso a 219 centros de diálisis a nivel nacional, en los cuales se ha prestado atención a 20.894 pacientes, incluyendo 20.484 pacientes que reciben hemodiálisis y 210 que reciben peritoneodiálisis.

La derivación de los pacientes es centralizada desde Fonasa hacia los centros de diálisis privados en convenio. Se hace a través de un sistema automatizado, con la incorporación de registro biométrico para la identificación de los pacientes en cada sesión de diálisis, en el marco del Modelo de Gestión de Derivación, Monitoreo y Registro de Diálisis a cargo del Fonasa.

Tabla 11. Centros de Diálisis privados y municipales 2021

Centros de Diálisis privados y municipales 2021			
PACIENTES	PACIENTES EN	TOTAL PACIENTES	GASTO
Hemodiálisis	Peritoneodiálisis	DIÁLISIS	COMPRA DIRECTA
20.484	410	20.894	\$ 184.187.379.487

Fuente: División de Comercialización

Ley de Urgencia

En 2021 el número total de casos de Ley de Urgencia validados por la División de Contraloría de Fonasa fue de 33.938 pacientes. Esta cifra representa un aumento de 48% en comparación a 2020, lo que se explica especialmente por los casos de hospitalizaciones que han sido derivados por el COVID-19.

Gráfico 8. Número total de casos certificados por Ley de Urgencia en 2021.



NOTA: Los pacientes que se hospitalizan por COVID-19, ingresan como “Ley de Urgencia”, básicamente por temas operativos internos. Al entrar como Ley de Urgencia, luego se integra al mecanismo de pago GRD, que es el que se ha utilizado para los pagos de las atenciones en el marco de la Red Integrada.





AUGE / GES Segundo Prestador

Fonasa tiene la obligación legal de garantizar el acceso oportuno de beneficiarias y beneficiarios que presentan un problema de salud GES en la Red Pública, cuya garantía de oportunidad no ha sido resuelta dentro del plazo estipulado para su cumplimiento.

Cuando se producen estas situaciones, las y los usuarios, tienen derecho a realizar un reclamo ante Fonasa dentro de los 30 días desde el vencimiento del plazo garantizado, para la designación de un segundo prestador dentro de dos días hábiles.

En 2021, fueron derivados 12.489 casos a un segundo prestador GES. De este total, más del 50% correspondieron a personas que requirieron de distintas prestaciones o tratamientos asociados a cáncer de mama, colecistectomía preventiva del cáncer de vesícula, cáncer colorrectal y tratamiento quirúrgico de cataratas.

Tabla 12. Casos GES derivados a un segundo prestador en 2021 por problema de salud.

Problema de Salud	Casos
CÁNCER DE MAMA EN PERSONA DE 15 AÑOS Y MÁS (8)	1.949
COLECISTECTOMÍA PREVENTIVA DEL CÁNCER DE VESÍCULA EN PERSONAS DE 35 A 49 AÑOS (26)	1.580
TRATAMIENTO QUIRÚRGICO DE CATARATAS (11)	1.197
CÁNCER COLORECTAL EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS (70)	1.129
ENDOPROTESIS TOTAL CADERA PERSONAS 65 Y MÁS CON ARTROSIS CADERA CON LIMITACIÓN FUNCIONAL SEVERA (12)	854
TRATAMIENTO DE LA HIPERPLASIA BENIGNA DE LA PRÓSTATA EN PERSONAS SINTOMÁTICAS (35)	730
CÁNCER CERVICO UTERINO (3)	657
TRATAMIENTO QUIRÚRGICO DE HERNIA DEL NÚCLEO PULPOSO (44)	568
CÁNCER DE PRÓSTATA EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS (28)	490
CÁNCER GÁSTRICO (27)	410
ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA ETAPA 4 Y 5 (1)	364
CÁNCER RENAL EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS (83)	339
CÁNCER DE OVARIO EPITELIAL (71)	285
LINFOMAS EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS (17)	257
TUMORES DEL SISTEMA NERVIOSO CENTRAL EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS (43)	210
CÁNCER DE TIROIDES DIFERENCIADO Y MEDULAR EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS (82)	203
TRASTORNOS DE GENERACION IMPULSO Y CONDUCCIÓN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS QUE REQUIEREN MARCAPASO (25)	197
TRATAMIENTO QUIRÚRGICO DE LESIONES CRÓNICAS DE LA VÁLVULA AÓRTICA EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS (74)	156
RETINOPATÍA DIABÉTICA (31)	135
CÁNCER DE PULMÓN EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS (81)	124
DESPRENDIMIENTO DE RETINA REGMATÓGENO NO TRAUMÁTICO (32)	123
LEUCEMIA EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS (45)	109
CÁNCER DE TESTÍCULO EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS (16)	85
CÁNCER VESICAL EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS (72)	73
TRATAMIENTO QUIRÚRGICO LESIONES CRÓNICAS DE VÁLVULAS MITRAL Y TRICÚSPIDE PERSONAS 15 AÑOS Y MÁS (79)	63
ESTRABISMO EN PERSONAS MENORES DE 9 AÑOS (30)	52
TRATAMIENTO QUIRÚRGICO DE ESCOLIOSIS EN PERSONAS MENORES DE 25 AÑOS (10)	51
VICIOS DE REFRACCIÓN EN PERSONAS DE 65 AÑOS Y MÁS (29)	37
DISRAFIAS ESPINALES (9)	18
MIELOMA MÚLTIPLE EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS (84)	13
CARDIOPATÍA CONGÉNITA OPERABLES EN MENORES DE 15 AÑOS (2)	5
TRATAMIENTO MÉDICO EN PERSONAS DE 55 AÑOS Y MÁS CON ARTROSIS CADERA Y/O RODILLA LEVE O MODERADA (41)	4
FISURA LABIOPALATINA (13)	3
GRAN QUEMADO (55)	3
RETINOPATÍA DEL PREMATURO (57)	3
HEMORRAGIA SUBARACNOIDEA SECUNDARIA A RUPTURA DE ANEURISMAS CEREBRALES (42)	2
ALIVIO DEL DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS POR CÁNCER AVANZADO (4)	2
ACCIDENTE CEREBROVASCULAR ISQUEMICO EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS (37)	1
TRAUMA OCULAR GRAVE (50)	1
HIPOACUSIA BILATERAL EN PERSONAS DE 65 AÑOS Y MÁS QUE QUIEREN USO DE AUDÍFONO (56)	1
AYUDAS TÉCNICAS PARA PERSONAS DE 65 AÑOS O MÁS	1
DIABETES MELLITUS TIPO 2 (7)	1
ESCLEROSIS MÚLTIPLE RECURRENTE REMITENTE (67)	1
HIPERTENSIÓN ARTERIAL PRIMARIA O ESCENCIAL EN PERSONAS DE 15 AÑOS Y MÁS (21)	1
HEPATITIS C (69)	1
TRATAMIENTO DE ERRADICACIÓN DEL HELICOBACTER PILORI (80)	1
Total general	12.489

Fuente: División de Comercialización

Convenios con Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM)

Ocho de cada diez personas mayores están aseguradas por Fonasa. Es por esto que la institución ha desarrollado convenios con los Establecimientos de Larga Estadía para Adulto Mayor (ELEAM), generando el pago asociado a un conjunto de atenciones y servicios de salud (canastas), para los pacientes que son personas mayores y que se encuentran en estas instituciones.

En el año 2021 estuvieron vigentes cuatro convenios con ELEAM, correspondientes a Congregación Pequeña Obra De La Divina Providencia, Fundación Las Rosas, Hogar de Cristo, Municipalidad de Victoria y Fundación para el Desarrollo (FIDE XII).

Producto de estos convenios, en 2021 se otorgó atención a 2.447 personas, lo que significa un aumento de 42% respecto del año 2020, cuando se atendieron 1.721 personas.

Tabla 13. Número beneficiarios y montos pagados a Establecimientos de Larga Estadía de Adultos Mayores (ELEAM) en 2021 por cada institución en convenio.

Prestador	Montos pagados	Número de beneficiarios
Fundación Las Rosas	4.593.010.174	1.809
Hogar de Cristo	1.503.722.408	522
Congregación Pequeña Obra De La Divina Providencia	123.717.019	50
Municipalidad de Victoria	111.715.943	37
Fundación para el Desarrollo (FIDE XII)	24.655.294	29
TOTAL	6.356.820.838	2.447

Fuente: División de Comercialización

Licencias médicas

Durante el año 2021, el número de licencias Curativo Común (licencias tipo 1, 2 y 7) emitidas para cotizantes de FONASA es de 6.740.827 licencias, alcanzando el máximo aumento en el periodo 2018 al 2021.

En año 2021 el promedio de licencias emitidas es de 561.673 al mes. El aumento en licencias médicas otorgadas el año 2021 respecto al 2020 subió en un 49%, lo que impactó fuertemente en el gasto por subsidios de incapacidad laboral asociado a estas licencias.

El porcentaje de licencias resueltas en el periodo respecto a las licencias emitidas es de un 83% en año 2021, lo que se explica porque no todas las licencias son resueltas en COMPIN en el mismo mes de emisión. No obstante, durante el mes siguiente al de emisión, se resuelven la totalidad de licencias del mes anterior que no pasan a etapas de peritaje de pertinencia del reposo médico.

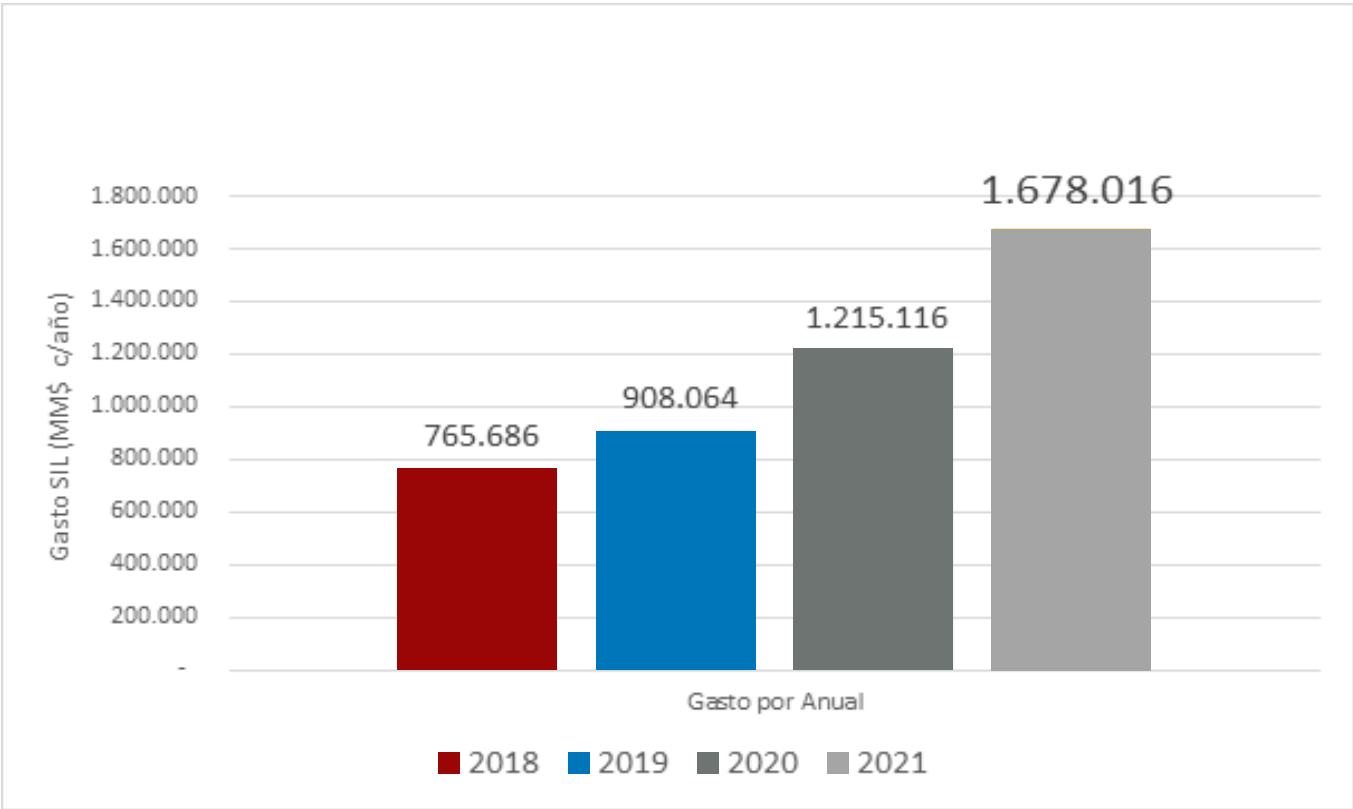
El Gasto en licencias médicas ha ido en alza constante en los periodos 2018 al 2021, debido al aumento en el uso de licencias, alcanzando un aumento del 38% en el Gasto en licencias médicas en el 2021 respecto al año 2020.

Tabla 14. Número de Licencias Médicas emitidas según estado (2018-2020).

Estado Licencia	Número de Licencias Médicas Curativa Común			
	2018	2019	2020	2021
Nº Licencias	3.908.827	4.247.133	4.528.320	6.740.827
LM Resueltas	3.907.962	4.245.258	4.521.572	6.728.962
LM Autorizadas	3.653.779	3.986.400	4.207.159	6.221.594
LM Pagadas	3.311.721	3.622.226	3.891.883	5.552.206
% de licencias pagadas sobre las resueltas	85%	85%	86%	83%

Fuente: División de Desarrollo Institucional

Gráfico 9. Gasto Anual período 2018 a 2021



Fuente: División de Desarrollo Institucional

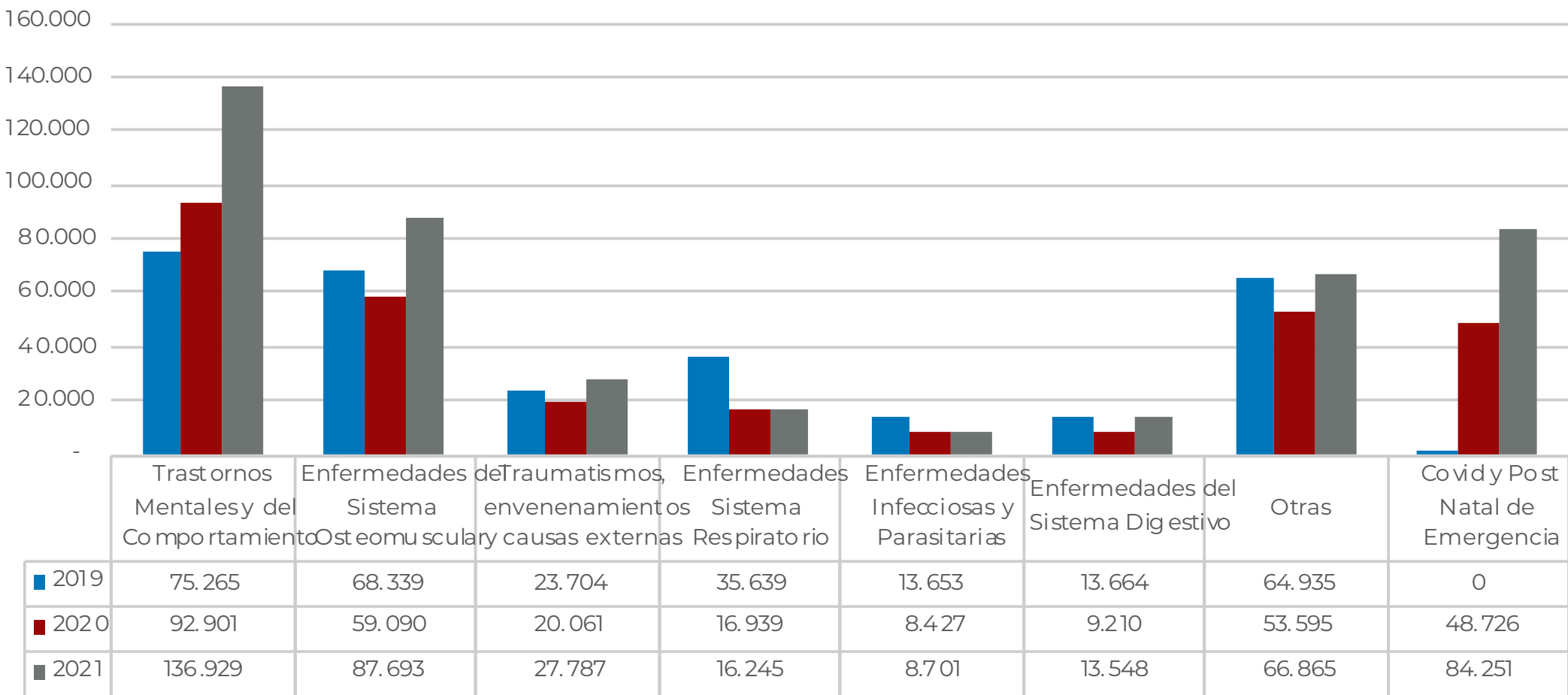
Licencias Médicas y COVID-19

Más de 1 millón de licencias médicas pagadas durante el año 2021 (19%) correspondieron a diagnósticos asociados a COVID-19, esto también incluye las licencias médicas por postnatal de emergencia.

En relación con los grupos de diagnóstico que tuvieron alzas significativas en los últimos tres años, los trastornos mentales y de comportamiento generaron el 30% de licencias pagadas en el año 2021. Esto equivale a más de 1,6 millones de licencias anuales, con un promedio mensual superior a 136 mil unidades.

A su vez, al comparar el año 2020 y 2021, se observan aumentos en el número de licencias pagadas relativas a enfermedades del sistema osteomuscular, como así también en las categorías de traumatismos, envenenamientos y causas externas, enfermedades del sistema digestivo y otras. En el caso de las licencias vinculadas a enfermedades del sistema respiratorio (excluido COVID-19) y de enfermedades infecciosas y parasitarias, se registró un número de unidades pagadas muy similar al de 2020.

Gráfico 10. Número promedio de licencias médicas mensuales pagadas, según tipo de diagnóstico, 2021.



Fuente: División de Desarrollo Institucional

Cambios al esquema de financiamiento de Licencias Médicas

Respecto al financiamiento de las licencias médicas es importante destacar las adecuaciones realizadas en el marco de la Ley de Presupuestos del año 2021.

En conformidad con el artículo 27 de la ley 18.833, las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.) son responsables de administrar los Subsidios por Incapacidad Laboral de aquellos trabajadores afiliados al Fondo Nacional de Salud (Fonasa). Para el cumplimiento de la Ley, que rige desde 1989, se estableció que se destinaría el 0.6% de las cotizaciones de salud para el pago que se menciona y que las Cajas recaudarían directamente ese monto. Esta misma Ley establece que si en el ejercicio de pago mensual a las Cajas se le produce un déficit, éste debe ser reembolsado por Fonasa a las Cajas.

Para comprender lo mencionado, se debe conocer cómo ocurre el financiamiento de Fonasa, el cual se genera por dos vías: con los aportes del Estado y las cotizaciones de las personas trabajadoras. Los aportes del Estado generan el 77% de los ingresos de Fonasa, y las cotizaciones corresponden al 21%. La mayor parte del gasto de Fonasa es para financiar las atenciones de salud (90%) y también para pagar los Subsidios de Incapacidad Laboral (Licencias Médicas) a las que tienen derecho aquellos trabajadores que cotizan su 7%.

En relación con el pago de las licencias médicas, se hacen a través de dos mecanismos, como pago directo a las personas beneficiarias o bien, través de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF).

El pago directo ocurre cuando las Compin pagan directamente a las personas trabajadoras, mientras que la otra modalidad de pago es a través de las Cajas de Compensación (CCAF).

En este proceso, participan las Compin - que son quienes autorizan las Licencias Médicas; la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), que es la entidad que fiscaliza; Fonasa, como la institución que entrega los recursos para el pago y las CCAF. En el año 2020, el 81% del gasto por Licencias Médicas, se pagó mediante las Cajas de Compensación.

Con los años, se ha venido producido un aumento en el uso y demanda de las Licencias Médicas. Esto ha implicado que Fonasa deba ir aportando pagos mensuales adicionales a las CCAF para restituir los dineros que van faltando. Considerando que esto ha sido una tendencia sostenida en el tiempo y, que el monto de 0,6% se ha hecho insuficiente para el pago de los subsidios laborales, desde enero de 2021, mediante una glosa en la Ley de Presupuestos, fijada por el Ministerio de Hacienda, se definió que las C.C.A.F. pudieran recaudar directamente el 3,1% de salud - en reemplazo del anterior 0,6%. Sin embargo, si bien hubo una mayor recaudación, los montos nuevamente fueron insuficientes, pues ha habido un aumento en el uso y demanda de licencias médicas producto de la pandemia, específicamente en salud mental.

Dado lo anterior, para la Ley de Presupuestos del año 2022, mediante la misma glosa del año anterior, se estableció por mandato presidencial que se podía aumentar la recaudación directa del 3.1% a otro porcentaje mayor. Fue así como, en febrero 2022, se materializó la recaudación directa de las Cajas del 3.1% al 6.45%, del 7% del total de la cotización en salud que hacen las y los beneficiarios de Fonasa.



CAPÍTULO 3: COBERTURA DE FONASA

Fonasa asegura la atención de las personas beneficiarias a través de dos modalidades: Modalidad de Atención Institucional (MAI), que se realiza en los establecimientos que forman parte del Sistema Nacional de Servicios de Salud (Red Pública) o bien, utilizando la Modalidad de Libre Elección (MLE), que es la que se hace a través de los prestadores en convenio (clínicas, establecimientos privados con o sin fines de lucro, hospitales universitarios, hospitales institucionales de las FFAA, y pensionados de hospitales de la Red Pública).

Modalidad de Atención Institucional

Es la Red preferente de atención de las personas beneficiarias de Fonasa. A esta modalidad tienen acceso la totalidad de las personas beneficiarias de Fonasa y la integran principalmente los Prestadores Públicos.

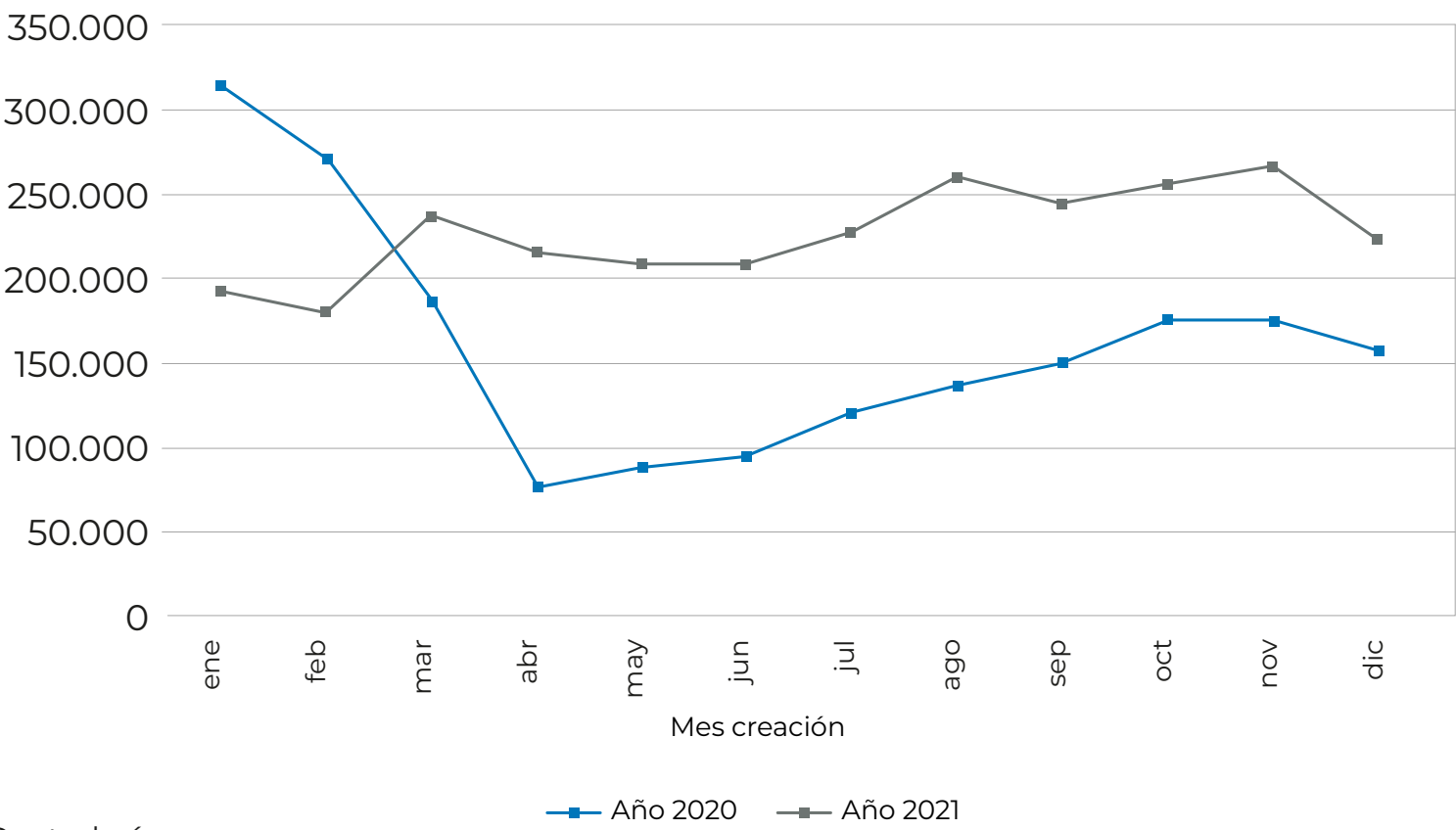
Se estructura en un nivel primario, en el que se incluyen los establecimientos de Atención Primaria de Salud (CESFAM, CECOSF, Consultorios Rurales y Urbanos, Postas de Salud Rural) y en un nivel secundario y terciario, compuesto por los Hospitales, Centros de Referencia de Salud, Centros de Diagnóstico Terapéutico (CDT), y Centros Comunitarios de Salud Mental Familiar (COSAM), entre otros.

Garantías Explícitas en Salud (AUGE/GES)

Las Garantías Explícitas en Salud (AUGE/GES) establecen garantías exigibles por Ley en acceso, oportunidad, protección financiera y calidad en la resolución de 85 problemas de salud de las personas beneficiarias.

En el año 2021, se registró un total de 2.703.453 casos creados. Si bien esta cifra aún está por debajo del máximo histórico registrado en el año 2019 (con 3.387.725 casos creados), representa un crecimiento de 39% respecto de 2020, donde se contabilizaron 1.940.469 casos creados.

Gráfico 11. Número de casos GES creados por mes en años 2020 y 2021

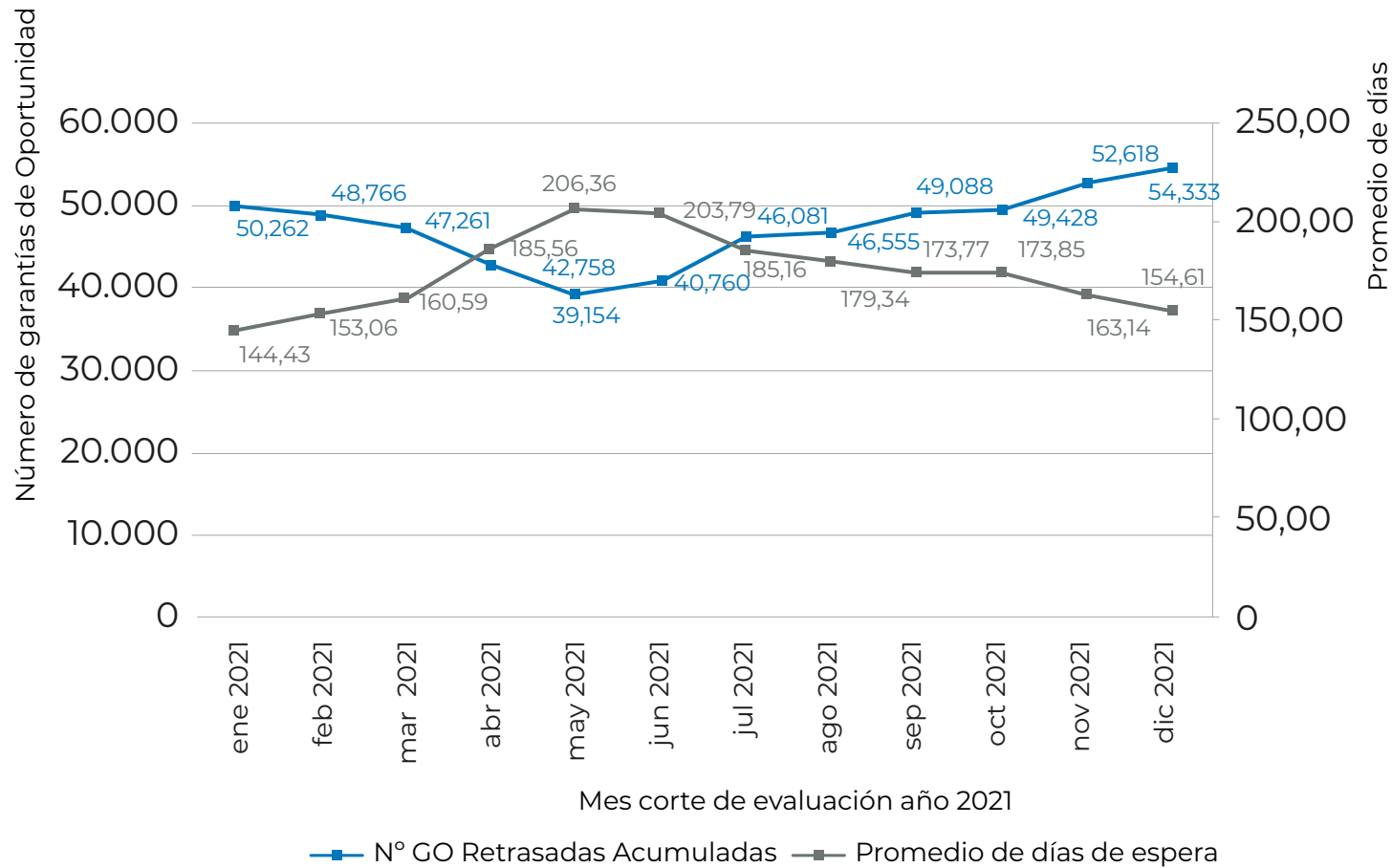


Fuente: División de Contraloría



Al 31 de diciembre de 2021, el total de Garantías de Oportunidad retrasadas acumuladas fue de 54.333, cifra superior a la observada un año antes, cuando se acumularon 52.526 garantías retrasadas. No obstante, el promedio de días de espera mostró una tendencia de retroceso a contar del segundo semestre de 2021, descendiendo desde un nivel máximo de 206 días, alcanzado en el mes de mayo, a 163 días promedio en diciembre.

Gráfico 12. Número de garantías retrasadas y días promedio de espera por mes, año 2021.



Fuente: División de Contraloría

Gestión Ley Ricarte Soto 2021

La Ley N° 20.850, conocida como “Ley Ricarte Soto”, es un sistema de protección financiera para el diagnóstico y tratamiento de problemas de salud de alto costo. Acceden a éste las personas que tienen un Sistema de Salud Previsional en Chile, ya sea cotizantes de Isapres, Fonasa y Fuerzas Armadas y de Orden.

Durante el año 2021 se atendieron 9.215 personas bajo esta modalidad, anotando un crecimiento de 21% respecto al año anterior en la atención de nuevos casos, en que se incorporaron 7.577 pacientes.

Tabla 16. Número de casos atendidos por la Ley Ricarte Soto en 2021, por patología.

Patologías LRS	Decreto	Beneficiarios 2021
Profilaxis VRS	Decreto 1	2.697
Nutrición Enteral Domiciliaria	Decreto 2	1.499
Artritis Reumatoide Refractaria	Decreto 1	1.260
Cáncer de mama Gen Her2	Decreto 1	1.146
Artritis Psoriásica	Decreto 4	744
Esclerosis Múltiple Refractario	Decreto 1	346
Colitis Ulcerosa	Decreto 4	304
Esclerosis Lateral Amiotrófica	Decreto 4	246
Crohn	Decreto 2	243
Implante Coclear	Decreto 3	211
Bomba de insulina	Decreto 2	165
Lupus Eritematoso Sistémico	Decreto 4	63
Inmunodeficiencias primarias	Decreto 4	57
Mielofibrosis	Decreto 4	57
Hipertensión Arterial Pulmonar	Decreto 1	47
Tumores del estvroma gastrointestinal no resecables o metastásicos	Decreto 4	32
Angioedema Hereditario	Decreto 3	28
Enfermedad de Huntington	Decreto 4	18
Epidermólisis	Decreto 4	15
Tumores Neuroendocrinos	Decreto 3	12
Fabry	Decreto 1	9
Estimulación Cerebral	Decreto 3	4
Mucopolisacaridosis I	Decreto 1	4
Gaucher	Decreto 1	3
Mucopolisacaridosis II	Decreto 1	3
Mucopolisacaridosis VI	Decreto 1	1
Tirosinemia	Decreto 1	1
Total		9.215

Fuente: División de Desarrollo Institucional



Modalidad de Libre Elección

Es la red complementaria a la Institucional. A esta modalidad tienen acceso los usuarios de los Tramos B, C y D, y sus cargas. Se accede a través de la compra de un bono a la red de prestadores privados en convenio y las atenciones tienen un copago.

Esta modalidad la integran principalmente los Prestadores Privados (Hospitales Universitarios, Hospitales de las Fuerzas Armadas y de Orden, Mutuales, otros privados), tanto personas naturales como instituciones que están en convenio con Fonasa para la entrega de prestaciones a la población asegurada.

En el año 2021, el número de prestaciones que se entregaron, a través de la MLE, alcanzó a 41,5 millones, llegando a un promedio mensual de emisión cercano a los 3,5 millones. En comparación con 2020, las cifras de emisión de 2021 fueron más altas en todos los meses del año.

Tabla 15. Número de Bonos de Atención de Salud (BAS) emitidos por mes, monto total, bonificado y copago en Modalidad de Libre Elección durante 2021.

	BAS Emitidos	Monto Total (\$)	Monto Bonificación (\$)	Monto Copago (\$)
ene-21	3.160.046	103.197.881.019	45.436.444.088	57.667.055.099
feb-21	2.956.819	95.312.225.624	42.134.645.690	53.074.362.075
mar-21	3.541.860	115.067.663.421	51.289.890.851	63.651.004.282
abr-21	3.106.192	102.462.355.731	46.061.161.907	56.299.742.624
may-21	3.413.907	110.308.483.812	48.218.854.425	61.994.266.114
jun-21	3.610.375	119.993.938.763	52.885.657.101	67.020.809.115
jul-21	3.678.906	127.049.034.905	55.890.538.088	71.054.217.719
ago-21	3.853.044	133.827.226.046	58.859.387.960	74.852.018.781
sep-21	3.538.172	124.867.251.181	55.563.543.665	69.194.422.557
oct-21	3.628.557	130.471.095.704	58.512.516.909	71.844.488.194
nov-21	3.801.962	132.822.925.850	58.610.114.214	74.069.982.025
dic-21	3.219.600	118.198.459.775	53.837.003.843	64.302.549.426
Totales	41.509.440	1.413.578.541.831	627.299.758.741	785.024.918.011

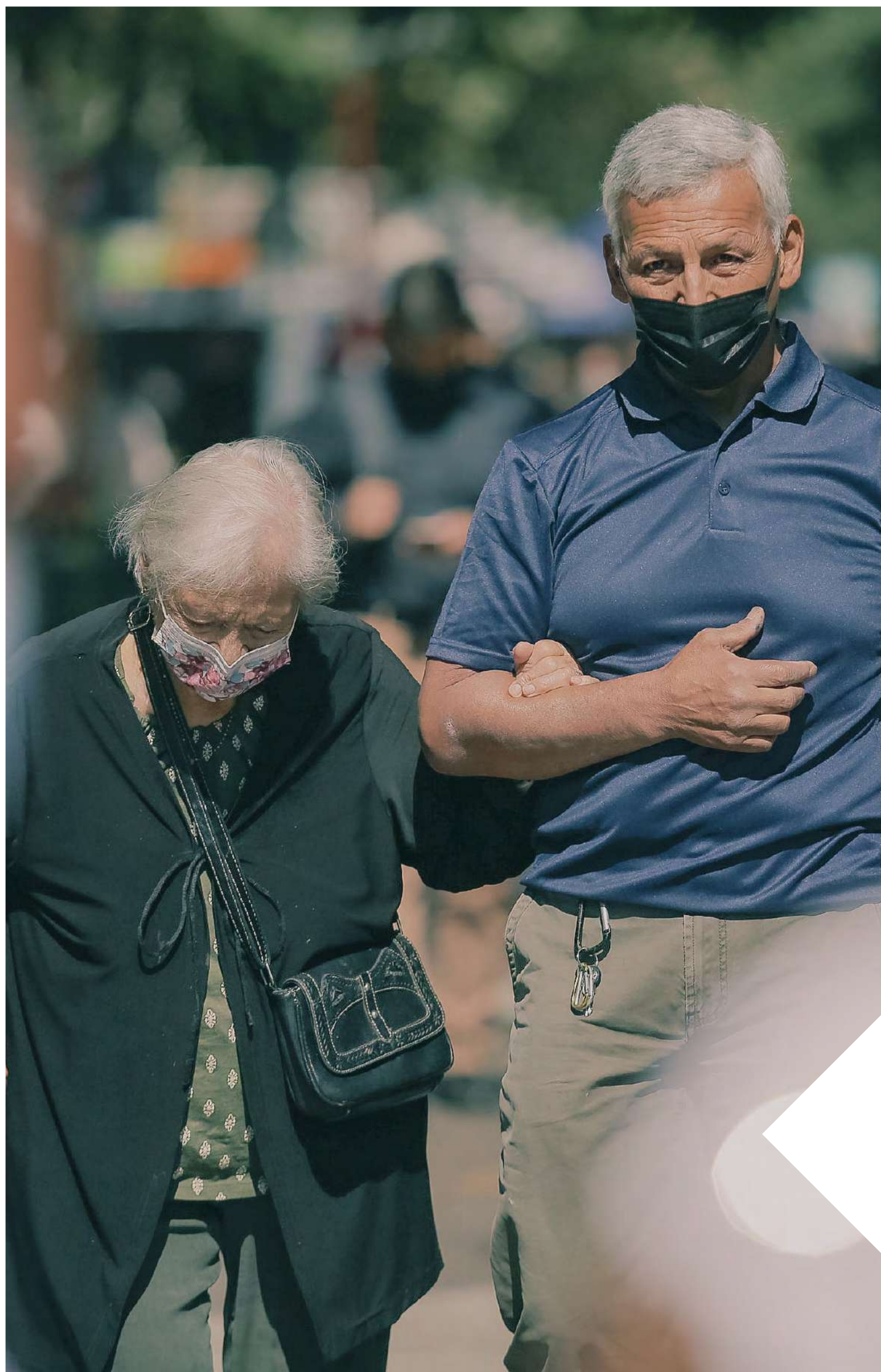
Fuente: División de Desarrollo Institucional

Nuevas prestaciones en arancel de la Modalidad Libre Elección 2021

Durante todo el 2021, mediante el trabajo colaborativo y sostenido en el tiempo con una serie de grupos de interés, colegios de profesionales, sociedades científicas, agrupaciones de pacientes, Sociedad Civil, mundo parlamentario y muchos otros, se generaron mejoras y nuevas coberturas en el arancel de la Modalidad Libre Elección.

Para diagnósticos y tratamientos en cáncer:

- **Instilación vesical (incluye colocación de sonda y vacuna BCG):** Este tratamiento busca generar un ambiente antitumoral en la vejiga y con esto evitar la aparición del tumor (recurrencia) y que, en caso de que ello suceda, no se dé un estadio mayor (progresión).
- **Biopsia Core Mamaria:** Se cubre la toma de biopsia con aguja bajo visión ecográfica de la mama (Biopsia Core), esto permite obtener muestras aisladas histológicas de una lesión sospechosa mamaria y/o axilar guiado por ultrasonido, para la confirmación diagnóstica del cáncer de mama.
- **Nuevos Programas de Bonos PAD**
- **PAD Cirugía Bariátrica:** Si bien las cirugías bariátricas cuentan con un programa especial para los usuarios de Fonasa de la Red Pública de Salud, ahora se incorpora en la Modalidad Libre Elección. Se agregan dos nuevos PAD, quirúrgicos, para el tratamiento de la obesidad:
 - PAD Cirugía Bariátrica por By Pass Gástrico.
 - PAD Cirugía Bariátrica Manga Gástrica.
- **PAD Trastorno Espectro Autista**
 - 1 PAD de Evaluación Diagnóstica Complementaria a personas del Espectro Autista, que se realiza en el niño, niña o adolescente como complemento al diagnóstico médico.
 - 3 PAD para el tratamiento de personas del espectro autista por Tramos etarios, hasta los 18 años. Cada PAD de tratamiento, constará de atenciones integrales otorgadas por un equipo de salud conformado por Terapeutas Ocupacionales, Fonoaudiólogos y Psicólogos, según la edad y las necesidades del paciente.



• PAD Parkinson

- Test de Levodopa (prueba médica para asegurar de que la implantación del estimulador cerebral profundo sea una opción segura y adecuada).
- Implantación de Estimador Cerebral Profundo (incluye el dispositivo), que consiste en implantar electrodos en ciertas zonas el cerebro que regulan los impulsos anormales.

• PAD Traumatológicos

- PAD Luxofractura cerrada de tobillo con osteosíntesis.
- PAD Fractura de clavícula con osteosíntesis.
- PAD Retiro de material de osteosíntesis de mayor complejidad.
- PAD Retiro de material de osteosíntesis de menor complejidad.

Cada PAD incluye el valor del pabellón de cirugía mayor, días cama, honorarios de todo el equipo médico - encabezado por médico especialista en Traumatología y Ortopedia, exámenes preoperatorios, elementos de osteosíntesis (placas y tornillos) y también bota de descarga en Luxofractura de tobillo y cabestrillo simple en Fractura de Clavícula.

• PAD Hospitalización Domiciliaria Básica, para pacientes adultos y Pediátricos

A nivel país, ha surgido la necesidad de incorporar esta prestación a los aranceles Fonasa como una modalidad asistencial alternativa a la hospitalización tradicional. En ésta, la persona recibe cuidados similares a los que se entregan estando hospitalizado, tanto en calidad como en cantidad y en atención a lo exigido por su estado de salud hospitalario para su mejor manejo clínico y terapéutico.

Este PAD de Hospitalización Domiciliaria Básica Adulto y Pediátrico, se crea para pacientes agudos, con indicación médica que requieran vigilancia y acciones de enfermería y apoyo kinésico de baja complejidad, tanto respiratorio como motor en sus domicilios por un periodo de 7 días.

- **Pacientes con enfermedades poco frecuentes**

Mientras más pronta sea la pesquisa, mejor será la adherencia a los tratamientos y, en las enfermedades raras o poco frecuentes, entregar diagnósticos acertados y oportunos, puede implicar un cambio importante en la calidad de vida de estos pacientes. Se incorporan 7 nuevas prestaciones que se orientan a la detección de trastornos innatos del metabolismo. Algunas de éstas:

- La pesquisa Neonatal Ampliada, examen que se realiza en recién nacidos para detectar enfermedades que pueden provocar graves secuelas si no son tratadas, como el Hipotiroidismo Congénito, Fibrosis Quística, Tirosinemia, Defectos congénitos del metabolismo, entre otras.
- Prueba de citogenética que contribuye especialmente a la detección de problemas del desarrollo físico e intelectual, sirviendo también para confirmar o descartar diagnósticos cuando existe sospecha clínica.

- **Enfermedades crónicas**

Según cifras del Departamento de Epidemiología del Ministerio de Salud, más de la mitad de la población del país vive con dos o más enfermedades crónicas. Dado que una buena parte de esos pacientes aún no han sido diagnosticados y requerirán controles periódicos para evitar cuadros más graves, Fonasa ha incorporado prestaciones orientadas a la pesquisa, tratamiento y seguimiento de este tipo de patologías.

- **Exámenes de laboratorio**

Incorporación de 7 nuevas prestaciones orientadas al diagnóstico, tratamiento y seguimiento de enfermedades crónicas tales como:

Trombofilia, enfermedades reumáticas, enfermedades autoinmunes, enfermedades de la tiroides, Diabetes tipo 1 y 2 y enfermedades inflamatorias intestinales.

- **Dispositivo para Monitoreo Continuo de la Glucosa**

Incorporación de 2 prestaciones en la modalidad de reembolso: 1.-Monitor Continuo de Glucosa y 2.- Sensor (Monitoreo Continuo Glucosa). Es un dispositivo que permite medir niveles de glucosa de forma continua, dando lecturas en minutos. Es de gran utilidad para optimizar el tratamiento de pacientes diabéticos y así mantener un control metabólico adecuado. De esta forma, los pacientes no requieren estar pinchándose el dedo para controlar sus índices, siendo de gran ayuda para niños y niñas que, en algunos casos, no se pueden adherir a las mediciones capilares con la frecuencia deseada.

- **Otras prestaciones**

- **Matronería:** Es la atención Integral otorgada por profesional matrona o matrócn, en lo que respecta a la salud sexual y reproductiva de las personas a lo largo de su ciclo vital y a la mujer o persona con capacidad de gestar, comprendiendo la atención prenatal, la preparación para el parto y el puerperio.
- **Acupuntura para dolor crónico oncológico y osteomuscular:** La Acupuntura es una especialidad de la Medicina Tradicional China que consiste en la inserción de agujas sólidas, estériles, en puntos específicos de la superficie corporal, lo que permite equilibrar, mantener e incrementar el bienestar físico y mental de las personas. Desde este año se incorpora a la Modalidad Libre Elección y se orienta al tratamiento del dolor crónico de origen oncológico y dolor crónico osteomuscular.



Resolución de Lista de Espera quirúrgica Ges y No GES

Sin duda que enfrentar el COVID-19 a nivel país, significó también la postergación de muchas de las atenciones en salud y el país debe prepararse para una nueva pandemia: las atenciones que dejaron de hacerse y aquellas que están en listas de espera, las que sin duda seguirán estresando al sistema.

Desde lo mencionado, la Ley de Presupuesto del Sector Público 2021, consideró la creación de un Fondo Extraordinario Transitorio por un total de MM\$114.855 para la reducción de las listas de espera, acrecentadas por la pandemia del COVID-19.

Esta ley destina recursos al Ministerio de Salud para la resolución de listas de espera GES y NO GES, los que fueron dispuestos en Fonasa para dar cumplimiento a la glosa 26.2 de la partida 50 capítulo 01 programa 03 que señala lo siguiente:

“De esta forma, se establece que el Fondo Nacional de Salud, sea quien, a través de la dictación de una resolución, dispondrá un protocolo para la resolución integral de las Listas de Espera, estableciendo el listado de intervenciones y tratamientos que se incluirá en el uso de estos recursos, el procedimiento de licitación que Fonasa realizará a prestadores públicos y privados, y sus condiciones económicas y técnicas, así como también, el establecimiento de comités de priorización clínicos de nivel general y regional, y una línea base que estime el universo de dichas listas para su resolución”.

La estrategia de resolución de Listas de Espera tiene un enfoque de priorización por riesgo sanitario. Para ello, se estableció a nivel nacional, un “Comité de Priorización Nacional” y a su vez, en cada región del país un “Comité Regional de Priorización Sanitaria” que determina el listado de los pacientes que accederán a la resolución de sus problemas de salud en forma prioritaria, según los lineamientos entregados por el Comité de Priorización Nacional y la oferta local de soluciones.

Dentro de las condiciones de la licitación a prestadores, la Ley estableció un orden de prelación para las derivaciones a prestadores de acuerdo a lo siguiente: establecimientos dependientes del Sistema Nacional de Servicios de Salud, que tengan capacidad resolutive fuera de horarios institucionales; hospitales universitarios, establecimientos de salud de las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública; establecimientos sin fines de lucro u otros prestadores o establecimientos de Salud no contemplados anteriormente y que otorgarán soluciones a dichos problemas de salud considerando la atención integral y que pasarán a ser parte de una red de resolución de Listas de Espera.

Por otro lado, se estableció un precio máximo de referencia a pagar por una misma resolución de salud. Se agrega a lo anterior que el Fondo Nacional de Salud debió dar cuenta trimestralmente, a las Comisiones de Salud de la Cámara de Diputados y del Senado, además de la Comisión Especial Mixta de Presupuestos, respecto de la ejecución de los recursos destinados a la resolución de Listas de Espera de las atenciones de salud para el año 2021.

Para dar cumplimiento a lo señalado en la glosa presupuestaria Fonasa realizó las gestiones de manera oportuna, como se señala en el siguiente cronograma:

- 31-12-2020 / Publicación Protocolo de Resolución de Listas de Espera.
- 04-01-2021 / Presentación de Bases de Licitación para establecimientos públicos y privados a Contraloría General de la República.
- 15-01-2021 / Resolución para la creación de los Comité de Priorización Nacional y Regional.
- 16-02-2021 / Toma de Razón por parte de CGR de las bases de licitación.
- 17-02-2021 / Publicación Licitación Público y Privada en Mercado Público.
- 26-05-2021 / Adjudicación de Ofertas para iniciar la derivación de los pacientes en lista de espera priorizados.

La licitación permitió disponer de cerca de 23.000 cupos mensuales para la resolución de intervenciones quirúrgicas, de manera integral y pagada mediante GRD. De éstas, el 63% corresponde a cupos en Establecimientos Públicos.

Esta estrategia permitió, durante el año 2021, resolver 6.096 prestaciones que se encontraban en espera.

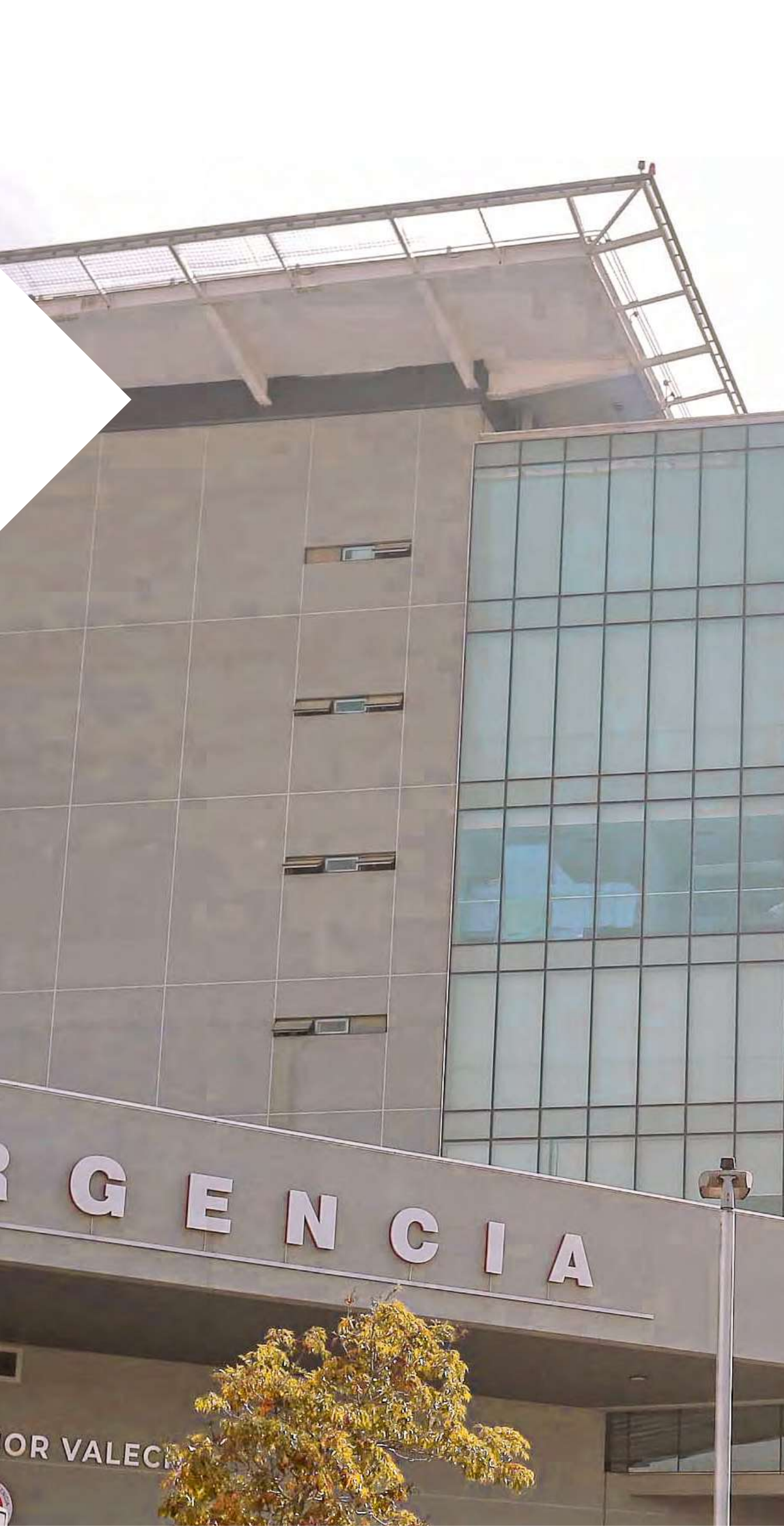
Este total incluye 861 casos de cirugías derivadas de garantías retrasadas GES y 5.235 casos de cirugías en Lista de Espera No GES. Del total de casos resueltos, el 59% fue atendido en establecimientos privados, mientras que el 41% restante fue resuelto en establecimientos públicos.

Respecto a los recursos que se han gastado, a la fecha, no se registran pagos a prestadores públicos debido a que estos se realizarán una vez prestado el servicio, pero se han incorporado al presupuesto de los Servicios de Salud por MM \$27.521.

Tabla 17. Número de casos resueltos de la Lista de Espera quirúrgica priorizada según tipo (GES / no GES) y establecimiento (público / privado).

Etiquetas de fila	Lista de Espera GES	Lista de Espera NO GES	Total general
Privado	471	3.152	3.623
Público	390	2.083	2.473
Total general	861	5.235	6.096

Fuente: División de Comercialización





CAPÍTULO 4:
COBERTURA Y PROTECCIÓN
PARA LAS PERSONAS
EN EL MARCO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19



Impactos de la pandemia del COVID-19 en la población beneficiaria de Fonasa

La pandemia del COVID-19 tuvo profundas consecuencias sobre la población beneficiaria de Fonasa, impactando directamente en sus necesidades y demandas por el acceso y protección financiera a la salud. De acuerdo con los datos del Ministerio de Salud, 31 de cada 1.000 personas beneficiarias reportó confirmación de diagnóstico por COVID-19 en el año 2020. En el año 2021, los contagios se propagaron, llegando a una cifra de 62 personas con diagnóstico COVID-19 positivo por cada beneficiario/a de Fonasa.

De acuerdo con estimaciones realizadas por la División de Desarrollo Institucional de Fonasa y la información recibida por convenio desde el Ministerio de Salud, la tasa de hospitalizaciones derivadas del COVID-19 escaló de 2,6 por cada 1.000 personas beneficiarias en 2020 a 4,1 sobre el mismo denominador de población en 2021. En sintonía con estas variaciones, el número de fallecidos se estimó en 1,56 por cada 1.000 personas beneficiarias durante el año 2021. Esta cifra resultó mayor, también, a la observada en 2020, cuando se registraron 1,32 decesos por cada 1.000 personas beneficiarias.

En paralelo a estos indicadores, 2021 marcó el despegue del proceso de vacunación, cuya cobertura en la población beneficiaria de Fonasa ha sido extensa. Ya hacia el mes de diciembre de 2021, el número de población beneficiaria de Fonasa que contaba con esquema de vacunación completo (2 dosis) se estimaba en casi 12 millones, según los análisis de la División de Desarrollo Institucional.

Apoyo y resolución de la Red Integrada de Salud

Tras la declaración de alerta sanitaria, Fonasa fue estableciendo una serie de medidas tendientes a facilitar el mejor cumplimiento de los objetivos de salud pública y a su vez, apoyar la gestión hospitalaria. Una medida importante, liderada desde el Ministerio de Salud, fue la creación de la Red Integrada de Salud, para los efectos del manejo de pacientes con COVID- 19. Esta red fue conformada por todas las camas hospitalarias, públicas o privadas y coordinadas desde la Unidad de Gestión Centralizada de Camas (UGCC), encargada de la derivación y traslado de los pacientes que necesiten ser hospitalizados por COVID-19.

La Red Integrada de Salud, creada mediante Resolución Exenta N° 156, de fecha 1 de abril 2020, junto a una serie de otras medidas complementarias, permitió activar capacidades para otorgar respuesta a las necesidades de salud que se intensificaron durante el año 2021. De acuerdo con los datos disponibles para los 65 hospitales públicos que actualmente han implementado el mecanismo de pago por GRD, la Red Integrada - desde su entrada en operación hasta diciembre de 2021 - permitió la resolución de 14.247 casos, de los cuales 11.929 (84%) correspondían a diagnóstico COVID-19. Asimismo, el volumen de recursos financieros canalizados a estos hospitales por Fonasa para la resolución de casos, en el marco de la gestión de la Red Integrada de Salud, se estima en \$223 mil millones.

Tabla 18. Número de casos resueltos (pagados, cerrados, derivados o en proceso) y monto facturado mediante la Red Integrada en hospitales con mecanismo de pago GRD, 2021.

Estado Folio	COVID		NO COVID		TOTAL	
	N° de casos	Monto Facturación	N° de casos	Monto Facturación	N° de casos	Monto Facturación
Total general	11.929	202.908.792.025	2.318	20.691.691.581	14.247	223.600.483.606

Uso de la Modalidad de Libre Elección

Como se presenta en el cuadro siguiente, la MLE permitió el acceso a las pruebas PCR, test de anticuerpos virales y test de antígenos. Sólo en el año 2021 más de 1,1 millones de personas se realizaron test PCR, movilizand

Si a estos exámenes se suman los test de Anticuerpos Virales y de Antígenos, se alcanza una cifra superior a 2 millones de exámenes para la detección del COVID-19.

Tabla 19. Número de prestaciones, usuarios, monto, copago y gasto total asociado a exámenes de diagnóstico de COVID-19, 2021.

Prestación	Glosa	Prestaciones	N° Personas	Contribución estatal M\$	Copago M\$	Gasto total M\$
0306082	Reacción de Polimerasa en cadena (P.C.R.) en tiempo real, SARS CoV-2, (incluye toma muestra hisopado nasofaríngeo).	1.866.185	1.106.737	23.312.487	23.312.487	46.624.787
0306069	Anticuerpos virales, determ. de (SARS CoV-2 IgM IgG), (adenovirus, citomegalovirus, herpes simple, rubéola, influenza A y B; virus varicela-zoster; virus sincicial respiratorio; parainfluenza 1, 2 y 3; Epstein Barr y otros), c/u	183.385	86.719	467.894	467.894	1.453.841
0306271	Test rápido de detección de antígenos SARS-CoV-2 (incluye toma de muestra)	4.881	4.450	19.528	19.528	39.056

Fuente: División de Desarrollo Institucional



Si a estos exámenes se suman procedimientos y exámenes de diagnóstico por imágenes, que tuvieron una demanda específica en casos de personas con COVID-19 positivo, se tiene que más del 5% del gasto realizado por la MLE en el año 2021, correspondió a prestaciones directamente relacionadas con el diagnóstico en el contexto de la pandemia. Este porcentaje duplica al observado en 2020.

La demanda por exámenes y test diagnósticos fue, a su vez, un componente relevante en el incremento del uso de la MLE durante el año 2021. Según se aprecia en la Tabla siguiente, el uso de la MLE superó los 7 millones de usuarios en este último año, representando más del 57% de la población que cuenta con la posibilidad de atenderse a través de esta modalidad (titulares de Tramos B, C y D).

Asimismo, el apoyo estatal (Fondo de Ayuda Médica, FAM) entregado, alcanzó a más de \$48 mil pesos por beneficiario y a casi \$7 mil 500 pesos por cada prestación, cifras que se sitúan en el máximo histórico de beneficios otorgados utilizando la Modalidad Libre Elección.

Tabla 20. Número de población con acceso a la MLE, usuarios, actividad y gasto FAM promedio por beneficiario y por prestación, 2015-2021.

Año	Pob. Potencial BCD Dic	Pob. Accede (Usuarios)	Actividad	FAM Prom Benef (Balance)	FAM Prom Prest (Balance)
2015	9.992.138	5.076.230	50.642.332	30.763	6.070
2016	10.343.866	5.291.000	53.710.236	33.665	6.483
2017	10.733.219	5.471.867	55.144.261	33.138	6.450
2018	10.755.542	5.669.682	60.095.424	35.325	6.322
2019	11.569.476	6.100.808	67.824.594	36.066	6.152
2020	12.034.429	5.785.232	61.853.070	34.666	6.745
2021	12.234.573	7.055.637	79.028.021	48.140	7.453

Fuente: División de Desarrollo Institucional





CAPÍTULO 5: FONASA CON SUS FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS

Las personas cumplen un rol clave en la gestión de Fonasa. El esfuerzo, compromiso y vocación de servicio de funcionarios y funcionarias, permiten generar políticas públicas de cara a las necesidades de la población.

La institución busca que las personas se desarrollen en un ambiente de excelencia técnica y humana, con ambientes de trabajo adecuados e instancias de comunicación oportunas y participativas, aspectos que resultan claves para seguir mejorando y fortaleciendo la cultura organizacional.

En el 2021, la División de Gestión y Desarrollo de las Personas, fortaleció una línea de trabajo para el desarrollo integral y permanente de las funcionarias y funcionarios, así como también, el mejoramiento continuo de los ambientes laborales, a través de la satisfacción laboral, aspecto considerado clave en un contexto de pandemia.

El plan de trabajo incluyó diferentes iniciativas, entre las que destacan:

Servicios de Excelencia

- Estandarización de procesos concursables por Perfiles de Cargo.
- Actualización y formalización de Procesos de Reclutamiento y Selección con el objetivo de mejorar y modernizar los procesos asociados al ingreso de nuevas personas a la institución, el que fue aprobado por Resolución Exenta 4H N°1915 de 15 de septiembre de 2021.
- Implementación de un Plan de Capacitación para fortalecer las competencias y potenciar conocimientos técnicos de funcionarios/as.
- Fortalecimiento de competencias técnicas y relacionales de funcionarios/as a través de la realización de actividades de capacitación y formación, con un porcentaje promedio de aprox. un 80% de funcionarios/as capacitados/as en relación con la dotación.
- Incorporación de Programa de Capacitación transversal con temáticas propias institucionales, a través de plataformas virtuales sincrónicas, lo que ha permitido la integración territorial de la institución.
- Implementación de Programa de Formación para Jefaturas de Sucursal, el que fue una iniciativa trabajada en conjunto desde la mesa de Capital Humano.
- Mejoras al Proceso de Evaluación de Desempeño: Incorporación de firma simple en las Hojas de Calificación por parte del presidente y la secretaria de la Junta Calificadora. Notificación virtual dentro del Proceso de las Entidades Delegadas (EE.DD)

Compromiso y Satisfacción Laboral

La División Gestión y Desarrollo de las Personas impulsa un trabajo colaborativo que busca mantener un alto nivel de Engagement o compromiso de los(as) funcionarios(as) de Fonasa. Este esfuerzo, que fue mandatado hace cuatro años, ha implicado una interacción permanente de confianza, empatía, conciliación y clima laboral. En estos años se han venido gestionando las palancas más pertinentes que ayuden a disminuir el agotamiento y aumentar la satisfacción laboral. Esto, a través de la implementación de iniciativas transversales y otras específicas que diseñan los propios equipos de trabajo.

En noviembre de 2021, se aplicó por cuarta vez la encuesta de Compromiso y Satisfacción Laboral, destacando, en primer término, el aumento en el nivel de participación, pasando de un 82,4% el 2020 a un 87% el año pasado.

Se detallan los resultados de la medición anual, correspondiente al año 2021:

Índice Engagement:	4,16	Total Engagement:	16%
Índice Agotamiento:	2,58	Riesgo de Agotamiento:	18%
Total Agotamiento:	19%		

Fuente: División de Gestión de Personas

Vale mencionar que post medición, se emprendió y ejecutó un ciclo de gestión de planes de mejora por cada División, Dirección Zonal, Departamento o grupo de Unidad. Así también, se desarrolló un plan institucional, enfocado en impulsar el Engagement y modular el agotamiento.

Gráfico 13. Resultados del estudio: Niveles de Engagement.



Gráfico 14. Resultados del estudio: Niveles de agotamiento.



En 2021 se produjo un descenso de un 3,7% en el índice de Engagement en relación con el indicador de agotamiento, un factor altamente significativo para el clima laboral. Sin perjuicio de lo anterior y a pesar de llevar más dos años de pandemia, se ha logrado mantener en una franja acotada con un aumento discreto, que se eleva un 1,9%.

Vale mencionar que, durante los años 2020 y 2021 se abordó un extenso plan de contención para hacer frente a la fatiga pandémica y a las diversas implicancias y desafíos de la crisis sanitaria. Junto a ello, los planes se volcaron en alta medida a contener las demandas emocionales, especialmente en sucursales.



Participación para el compromiso

Para el diseño e implementación de acciones se contó con el trabajo colaborativo entre asociaciones de funcionarios y profesionales de la División Gestión y Desarrollo de Personas, particularmente en ámbitos como Cultura y Satisfacción Laboral. Se mantuvo mesas técnicas de trabajo cuyo objetivo fue proponer acciones en los distintos ámbitos de acción de la división, mediante reuniones virtuales periódicas. También se trabajó directamente con los funcionarios a través de la aplicación de encuestas, realización de grupos focales y conversatorios, con el propósito de levantar de primera fuente propuestas de acciones específicas asociadas a los distintos ámbitos de acción definidos.

Las mesas de trabajo son las siguientes:

- Mesa de Carrera funcionaria.
- Mesa de Conciliación de vida laboral y familiar.
- Mesa de Compromiso y satisfacción laboral.
- Mesa de Inclusión Laboral.
- Mesa de Retención Talento Interno.

Comunicaciones internas

La División de Gestión y Desarrollo de Personas y el Departamento de Comunicaciones Estratégicas, fortalecieron su trabajo conjunto con el fin de mejorar las comunicaciones internas. Es así como, acorde a la política interna y a través de los canales disponibles, se elaboró una serie de productos en la institución, entre los que destacan:

- Celebraciones de hitos.
- Ejecución de campañas para el fortalecimiento de la cultura y autocuidado por COVID-19.
- Resumen noticioso semanal, “Fonasa al Día”.
- Organización y celebración virtual del 42° Aniversario Institucional a nivel nacional.

Liderazgo para el compromiso

Plan de capacitación permanente en el Modelo de Gestión del Desempeño a evaluadores y evaluados a través de modalidades mixtas (sincrónicas y asincrónicas).

Gestión por competencias

Actualización y formalización de los perfiles de cargo, lo que implicó generar un mapa integral que permite observar y gestionar “familias de cargos”, las competencias específicas para cada una de ellas y los niveles de desarrollo en cada uno de los descriptores conductuales que los conforman.

Capacitaciones: herramienta para el desarrollo del talento

En el ámbito de las actividades de capacitación realizadas, 1084 funcionarios y funcionarias participaron en distintas instancias de mejoramiento y desarrollo de competencias laborales. Destaca el “Plan Anual de Capacitación” y también las iniciativas internas de diferentes áreas técnicas para transferir el conocimiento a sus colegas del país, a través de plataformas virtuales.

El presupuesto asociado a la glosa de capacitación fue de \$98.085.808, de los cuales \$68.059.334 fueron ejecutados por el Nivel Central y \$30.026.474, en las Direcciones Zonales.

Programa “Nos Cuidamos Para Cuidarte”

En condiciones de pandemia y con el objetivo de promover el cuidado integral de las personas asegurando el funcionamiento y la continuidad operativa de la institución, se desarrolló un programa especial 2020 y 2021, el que incluyó acciones en todos los ámbitos de Gestión y Desarrollo de Personas. Dicho trabajo se realizó de manera continua, mediante el trabajo colaborativo y diálogo permanente con las asociaciones de funcionarios.

Programa “coaching a jefaturas estratégicas y tácticas”

Este programa, en el que participaron 13 jefaturas a nivel nacional, se encuentra inserto en un proyecto macro desarrollado en el 2021, para el fortalecimiento de Competencias Laborales y abordaje de brechas observadas y de respuesta proactiva para alcanzar nuevos estándares y niveles definidos por la institución.

La fase de intervención del programa inició con el trabajo para la aplicación del instrumento de Evaluación 360° (The Leadership Practices Inventory, de Barry Z. Posner y James M. Kouzes en adaptación interna de Fonasa). Y se desarrolló en 10 sesiones individuales en las 5 prácticas de liderazgo efectivo, las cuales fueron derivadas del instrumento.

Cabe mencionar que, la iniciativa ejecutada con recursos propios y autogestionados se aplicó entre mayo y noviembre de 2021.





CAPÍTULO 6:
HITOS DESTACADOS

Tras un año del lanzamiento del Portal Datos Abiertos, primer panel de transparencia del financiamiento en la salud pública.

Dando continuidad al trabajo iniciado en 2020, durante 2021 se avanzó en la publicación y entrega de información estadística e institucional a través del Portal de Datos Abiertos de Fonasa. Además de la información correspondiente a bases de datos de egresos hospitalarios de hospitales adscritos al mecanismo de pago por Grupos Relacionados de Diagnóstico (GRD), en 2021 se pusieron a disposición múltiples bases de datos, tableros estadísticos interactivos y documentos, vinculados a los siguientes ámbitos de gestión:

- Población beneficiaria
- Población inscrita en establecimientos de atención primaria
- Prestaciones emitidas en la Modalidad de Libre Elección
- Licencias médicas tramitadas
- Préstamos médicos
- Ley Ricarte Soto
- Estudios de Caracterización del Gasto
- Primera Encuesta de Necesidades de la Población Beneficiaria de Fonasa
- Indicadores de gestión de hospitales que cuentan con mecanismo de pago GRD

Entre los materiales publicados en el Portal, se destaca la disponibilidad de bases de datos innominadas de población beneficiaria e inscrita en establecimientos APS, con registros disponibles desde el año 2018 hasta 2021.

Resguardando estándares y normativa vigente en materia de protección de datos personales, esta información habilita a investigadores, profesionales del sector público y privado, además de público en general, a conocer algunas de las principales fuentes de datos institucionales y a desarrollar estudios o análisis en profundidad en el ámbito de la salud pública en Chile.

Más de 2 años de descuentos en medicamentos.

En el mes de octubre de 2019 se inició la operación de convenios con distintas farmacias adjudicadas a través de licitación pública para que las beneficiarias y beneficiarios de Fonasa pudieran acceder a medicamentos con descuentos.

En el periodo comprendido entre octubre de 2019 y diciembre de 2021, el beneficio de compra rebajada de medicamentos fue utilizado por 297.173 personas, generando un ahorro promedio mensual por usuaria/o de \$ 53.294. Este beneficio de venta rebajada de medicamentos ha complementado el acceso a fármacos y ha entregado alternativas para acceder a aquellos medicamentos que no se encuentran disponibles en todas sus variedades en los consultorios, como es el caso de anticonceptivos, entre otros.

Los principales usuarios de este beneficio corresponden a sectores medios y población que no está cubierta por los programas o subsidios del Estado, destacando a personas que se están atendiendo a través de la Modalidad Libre Elección.

Además, el 79% de quienes compraron medicamentos empleando este beneficio, se ubica en los Tramos superiores al 40% más vulnerable o no formaba parte del Registro Social de Hogares.

A su vez, el 71% del total de ventas de medicamentos en convenio corresponde a mujeres, destacando especialmente el segmento de 20 a 39 años (el que, por sí solo, explica el 23% del total de ventas).

Con relación al consumo específico de algunos fármacos, se han detectado cuatro principios activos que revisten mayor demanda entre los medicamentos adquiridos vía convenio por beneficiarias y beneficiarios de Fonasa. Éstos son el Etinilestradiol, Metformina, Insulina y Esomeprazol.

El desglose de los datos revela que la Región Metropolitana concentra el 68% de las ventas, con más de 1 millón de unidades vendidas.

Primera Encuesta de Necesidades de la Población Beneficiaria de Fonasa

Con el propósito de identificar acciones prioritarias para la gestión institucional, el Fondo Nacional de Salud (Fonasa) realizó una encuesta telefónica dirigida a conocer las necesidades que enfrenta actualmente su población beneficiaria en materia de protección sanitaria y financiera.

La encuesta se aplicó entre los días 3 al 20 de diciembre 2021 y consideró una muestra de 1.549 personas correspondientes a beneficiarias y beneficiarios titulares de 18 y más años pertenecientes a los Tramos A, B, C y D residentes en todas las regiones del país, con un nivel máximo de error estimado de 2,5% a nivel nacional.

La base de datos y resultados generales de la Encuesta fueron publicados en el Portal de Datos Abiertos de Fonasa y se difundieron en el marco del seminario “Evidencias y desafíos actuales para la investigación en el sector salud”, realizado a través de modalidad online el día 14 de enero de 2022 y donde participaron expositores de las Universidades Católica y Adolfo Ibáñez.



Entre sus principales resultados, la encuesta mostró que un porcentaje mayoritario de la población (86,7%) prefiere mantenerse en el seguro público aun cuando tuviera opción de cambiarse a una Isapre.

Si bien el 68,4% de beneficiarias y beneficiarios tuvo acceso al menos a una consulta médica durante el año 2021 (de manera presencial u online), existe una alta demanda por acceder de manera urgente o muy urgente a prestaciones de salud, destacando consultas de medicina general (38,7%), consultas de especialidad (42,4%), consultas dentales (44,7%) y cirugías).

Respecto al acceso a los medicamentos, se destaca que 3 de cada 4 personas que fueron atendidas en un consultorio u hospital público pudieron acceder gratuitamente a la totalidad de los medicamentos que les fueron recetados.

El estudio también confirmó la existencia de importantes inequidades socioeconómicas y de género vinculadas al acceso a fármacos: entre quienes consumieron, al menos un medicamento, su gasto promedio mensual por este concepto fue \$44.256, siendo más alto este monto en adultos mayores (\$52 mil) y mujeres (\$46 mil). Además, el porcentaje de mujeres que declararon haber dejado de consumir algún medicamento que les fue recetado en los últimos 6 meses, duplicó al de los hombres (14,7% versus 7,8%).

Por otra parte, se demuestra que el endeudamiento derivado de hospitalizaciones es una situación que afecta a un porcentaje reducido de la población asegurada por Fonasa. Sólo el 2% de las y los encuestados manifestó mantener, a la fecha, algún tipo de deuda (sea con un hospital público o privado) generada a raíz de una hospitalización. Sin embargo, entre quienes presentan endeudamiento, el monto promedio adeudado representa una gran carga económica, llegando a más de \$2 millones para quienes mantienen deudas con un hospital público y de más de \$6 millones en promedio entre quienes tienen deudas con clínicas o centros privados.

Fonasa comprometido con entregar experiencias significativas para sus usuarios

Continuidad y Mejora Continua del Modelo de Atención

Con el fin principal de implementar modelos de atención integrales que generen experiencias significativas, durante el 2021, Fonasa comenzó un proceso de modernización tecnológica que permitió una atención ágil, resolutive y personalizada de la población beneficiaria en las sucursales.



En dicho contexto, se ejecutaron dos iniciativas que lograron un alto impacto en los indicadores de atención:

- **Gestor de Turno**

Iniciativa que permite ofrecer el mejor y más moderno servicio de gestión de filas en sucursales, con el objetivo de disminuir los tiempos de espera, mejorar la productividad, descongestionar y aumentar la satisfacción de las personas beneficiarias. Fueron instalados en 44 sucursales a lo largo del país, permitiendo un seguimiento efectivo de la trazabilidad y prestaciones requeridas las personas beneficiarias en más del 60% de la producción asociada a este canal.

Además, esta nueva tecnología entrega a través de un código QR el seguimiento del número de atención a distancia, facilitando la experiencia del servicio y favoreciendo la estrategia de distanciamiento físico en tiempos de pandemia.

Esta herramienta permitió la administración del flujo de la sucursal y derivación para cada zona según tipo de trámite y características del beneficiario, lo que contribuyó en el desarrollo de una experiencia ágil y de calidad.

- **Módulos de Auto Atención**

En el año 2021 se instalaron 50 equipos de auto atención, ergonómicos e inclusivos, en los cuales se pueden realizar casi 30 trámites en línea y de distintas instituciones del Estado.

De esta manera, las personas pueden obtener certificados de afiliación y de cotizaciones del Seguro Público. Además, pueden acceder a documentos del Registro Civil, Ministerio de Desarrollo Social, Tesorería General de la República, Comisión para el Mercado Financiero (CMF), Instituto de Previsión Social (IPS), Superintendencia de Pensiones y la Dirección General de Movilización Nacional. Además, en el mismo dispositivo, las personas beneficiarias pueden crear su Clave Única.

Campañas de mailing para la Habilitación de Usuarios

Comprendiendo la misión y objetivos estratégicos de Fonasa 2018 - 2022, que se enfocaba en entregar servicios de alta calidad, orientados a “informar” a nuestros/as usuarios en materia de “uso” y “acceso” al sistema de salud, Fonasa generó el envío de correos personalizados a usuarios, ya sean beneficiarios, empleadores y/o prestadores, estableciendo una relación de comunicación que permita fomentar experiencias cercanas.

El año 2021 se enviaron más de 1.700.000 correos en más de 30 campañas dirigidas, generando conocimiento en las siguientes materias:

- Información sobre servicios y sucursales.
- Información para devolución de pago en exceso.
- Publicación Boletín Laboral.
- Convenios MLE.
- Códigos de Teleconsulta.
- Informar modificaciones de medicamentos o insumos Ley Ricarte Soto.

Estas campañas son desarrolladas por medio de una base de contactos de nuestros usuarios, obteniendo una efectividad de envío superior al 92%.

Indicador de Satisfacción Usuaría

Entre el 06 de agosto y el 05 de octubre del 2021, el Ministerio de Hacienda, aplicó la encuesta de satisfacción en 63 Servicios Públicos, en la que Fonasa obtuvo como resultado 54 puntos en su nivel de satisfacción y calidad de servicio durante el año, por sobre el promedio Nacional. Fonasa es estudiada en el grupo Salud/Previsión, obteniendo el 3er lugar en el comparativo con dichas instituciones

Con una muestra de 3.288 personas beneficiarias encuestadas, el 69% de los encuestados se encuentra satisfecho con la última experiencia de servicio efectuada en Fonasa.

Cabe mencionar que los encuestados fueron usuarios que registraron atención entre mayo y junio del año recién pasado. Según la caracterización, los tres canales más utilizados son: Sitio Web (40%), Atención Presencial (26%) y Call Center (13%). Por su parte, los trámites más solicitados por los usuarios fueron: Compra de Bono (32%), Emisión de Certificado de Afiliación Fonasa (22%) y, por último, Afiliación a Fonasa (18%).

Con el estudio se busca aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de metodologías que favorezcan el aprendizaje de las instituciones en el tiempo (comparándose consigo mismas). Con respecto a los ámbitos de la medición es posible observar que el

Canal de Atención con mejores resultados de satisfacción corresponde a la Atención Presencial con un 74% de personas beneficiarias satisfechas con el servicio. Mientras que el trámite mejor evaluado de acuerdo con las respuestas emitidas es la Emisión de Certificado de Afiliación con 71% de personas beneficiarias satisfechas con el servicio.

Entre los atributos que permiten comprender estos resultados destacan la evaluación satisfactoria en la “utilidad de la información entregada por parte de Fonasa” y la “claridad de la información del resultado del trámite”, con un 77% y 78% de calificaciones favorables, respectivamente.

Innovación

Fonasa es una institución que se moderniza y actualiza, desarrollando mejoras significativas que permiten fortalecer la experiencia de servicio centrada en las necesidades de nuestros usuarios. En este marco el año 2021 se realiza el lanzamiento de dos proyectos:

- **Nombre Social**
 - Cumpliendo con el compromiso de ser el Seguro Público para todas las personas, sin ningún tipo de discriminación, se creó una innovación que permite reconocer la identidad de género y dignidad en el trato a la población Trans beneficiaria de Fonasa, visibilizando su nombre social en los productos y servicios de Fonasa y, además, favoreciendo la experiencia de servicio que reciben.
 - El Nombre Social puede ser emitido en los siguientes documentos formales de Fonasa: Bonos de Atención; Certificados de Afiliación; y Certificado de Cotizaciones.
 - El trámite se encuentra disponible en el canal presencial y de manera remota en MiFonasa.
- **Ahórrate la Fila**
 - Con el fin de seguir facilitándole la vida a los beneficiarios, Fonasa generó innovaciones durante la pandemia: atenciones a distancia a través del escaneo de un código QR. En el año 2021 esta iniciativa efectuó más de 40.000 atenciones a personas beneficiarias, quienes desde la comodidad de su hogar pueden realizar afiliación, emisión de certificados, entre otros trámites.



Fonasa lidera enfoque experiencia centrada en el usuario

Comunidad de Innovación en Salud Pública

- Con el propósito de conectar e interoperar con otras instituciones que estén generando innovaciones que ayuden a mejorar la salud pública de Chile, Fonasa fue parte y expuso en el taller de planificación de la Comunidad de Innovación en Salud Pública.

Fonasa cimienta las bases para crear espacios formales de innovación entre instituciones de salud en el sector público

- La sociedad chilena ha cambiado, se ha empoderado y hoy, espera y exige un mejor servicio, con énfasis en un trato digno, justo y transparente. En el Estado, esto es particularmente sensible, ya que, para millones de personas, es el único proveedor de servicios tan importantes como salud o educación.
- Centrarse en el usuario es un enfoque estratégico que resulta fundamental para que las instituciones públicas puedan contribuir de manera efectiva a satisfacer las necesidades de la ciudadanía, y con ello generar bienestar social y mayor confianza en las instituciones.
- En este sentido Fonasa lidera, en conjunto con el Servicio de Impuestos Internos (SII) y el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), la Red de Experiencia de Usuarios en el Estado (REUNE), comunidad de instituciones públicas comprometidas con la implementación del enfoque de experiencia y servicio centrado en el usuario que busca promover este enfoque y generar herramientas de conocimiento y buenas prácticas. Durante el año 2021 esta red realizó 2 seminarios:
 - Tu experiencia cuenta para el Estado: medición satisfacción de usuarios en pandemia y lanzamiento red REUNE.
 - La ciudadanía en el centro: Buenas prácticas de experiencia usuaria en tiempos de pandemia.





CAPÍTULO 7:
**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**



Los cambios de paradigmas del siglo XXI y los nuevos desafíos sociales y los que deja la pandemia, requiere repensar los roles y esfuerzos y, además, visualizar a las

Organizaciones de la Sociedad Civil como socios estratégicos y actores relevantes para la creación, promoción, intermediación y mejoramiento de la experiencia en una dimensión que fomente la participación con la ciudadanía.

Rol de la participación en Fonasa

Potenciar la participación ciudadana, abrir espacios para promover y desarrollar la solidaridad entre las personas, apoyar y fortalecer a las organizaciones de la sociedad civil mediante el manejo de información y tecnologías, a través de un equipo de funcionarios competentes y comprometidos con su rol de servidores públicos, fueron parte de los desafíos que se desarrollaron en la gestión 2021.

Tabla 21. Talleres de capacitación a personas funcionarias en Participación Ciudadana y Transparencia.

Talleres de capacitación personas Funcionarias Participación Ciudadana y Transparencia.	Relator	N° Personas Funcionarias			Total Asistentes
		Fecha	M	F	
Compartir experiencia sobre trabajo desarrollado en Ministerio de Justicia en Chile y Costa Rica	Peter Sharp	09-06-2021	24	39	63
Participación Ciudadana para adecuada gestión de Políticas Públicas experiencia Nacional e internacional	Andrea Sanhueza				
El gobierno electrónico en la Gestión Pública para aumentar la transparencia y la Participación Ciudadana	Alejandra Naser	10-06-2021	24	39	63
Mesa de Diálogo Gobierno Abierto Planes de Acción					
Total	Jaime Ibarra		24	39	63

Fuente: División de Usuarios

Consejos de la Sociedad Civil (COSOC)

Cumpliendo el compromiso de incorporar activamente la participación de la ciudadanía en la gestión de FONASA, en el año 2021, continuaron operando los 35 Consejos de la Sociedad Civil (COSOC). De ellos, 32 fueron coordinados por Direcciones Zonales y 3 por el Nivel Central. Se efectuaron 59 sesiones, todas en modalidad remota y participaron 334 consejeros.

A las instancias permanentes de participación, también se suma la Cuenta Pública Participativa del año previo, realizada de forma remota.

Tabla 22. Número de Consejos de la Sociedad Civil que tuvieron actividad durante el año 2021 por Dirección Zonal.

Dirección Zonal	N°
Norte	7
Centro Norte	8
Nivel Central	3
Centro Sur	9
Sur	8
Total	35

Fuente: División de Usuarios

Tabla 23. Número de sesiones virtuales realizadas por los Consejos de la Sociedad Civil durante el año 2021 por Dirección Zonal.

Dirección Zonal	N°
Norte	3
Centro Norte	10
Nivel Central	11
Centro Sur	16
Sur	22
Total	59

Fuente: División de Usuarios

A partir de la crisis sanitaria, Fonasa inició un trabajo co-participativo, rearticulando a los miembros de los COSOC de manera virtual, recogiendo las sugerencias, opiniones y propuestas, detectar inequidades, discriminaciones, limitaciones y restricciones en el acceso a la salud, a partir de la revisión de los productos estratégicos Modelo de Atención y el Plan de Salud que ofrece Fonasa con perspectiva de género.

De esta manera, durante el año 2021, en el marco de continuidad del trabajo, se conformaron 2 mesas temáticas, en base a las prioridades manifestadas por los/as dirigentes: Mesa de Salud Mental y Mesa de Salud Dental, levantado mapas de empatía y propuestas con perspectiva de género.

Tabla 24. Participación en actividades de Género en Salud Mental y Dental

	Talleres de capacitación personas consejeras	Relator	N° Personas Funcionarias			Total Asistentes
			Fecha	M	F	
Salud Mental	Introducción sobre el objetivo de la Mesa de Salud Mental.	Dr. Luis Barra U. de Antofagasta	02-07-2021	5	17	22
	Compartir principales problemas de Salud Mental		13-07-2021	4	16	20
	Ley de Salud Mental 21.331, promulgada 2021		03-08-2021	6	14	20
	Urgencia en Salud Mental, estrategias de prevención primeros auxilios en salud mental	Equipo de Participación	17-08-2021	5	18	23
	Conversatorio Salud Mental			14	25	39
	Total			90		124

Tabla 25. Participación en actividades de Género en Salud Mental y Dental II

Talleres de capacitación personas consejeras	Relator	N° Personas Funcionarias			Total Asistentes
		Fecha	M	F	
Generalidades y perspectiva epidemiológica Odontológica en Chile	Dra. Rosa Maria Alarcón - SSMC	05-08-2021	4	5	9
Generalidades y perspectiva epidemiológica Odontológica en Chile - Programas de Atención Primaria Ciclos de Vida de las personas					
Programas de Atención Primaria y Ciclo de Vida de las personas (Redes Asistenciales)		12-08-2021	3	5	8
Modificaciones y actualizaciones del Arancel 2021 en la Modalidad de Atención Institucional (Red Pública de Salud) y Modalidad de Libre Elección (Privado en convenio con FONASA) prestaciones Odontológicas	Paola Aguilera- Depto. Desarrollo de Productos - FONASA	06-09-2021	5	13	18
Conversatorio Salud Dental	Equipo de Participación		16	20	36
Total			48		71



Tabla 26. Participación en actividades de Género en Salud Mental y Dental II

Talleres sobre Violencia Sexual	Relator	N° Personas Funcionarias			Total Asistentes
		Fecha	M	F	
Enfoque multidisciplinario: primera acogida, acciones	Equipo Profesional Fundación León Bloy (Psicólogas/abogada)	26-08-2021	4	8	12
Total			4	8	12
Total General			90	185	270

Fonasa en terreno

Otra línea de trabajo en Participación Ciudadana corresponde a la entrega de atención personalizada y habilitación de grupos colectivos sobre información relevante. Las actividades se desarrollaron en modalidad mixta de trabajo, con actividades presenciales en terreno y a través de plataformas digitales para atención e información, habilitando en derechos y beneficios de Fonasa. El 64% de las atenciones recibidas corresponden mujeres y un 36% a hombres.

Tabla 27. Número de actividades en terreno realizadas en 2021 por Dirección Zonal y número de participantes.

Dirección Zonal	N° Actividades	N° personas
Norte	47	964
Centro Norte	440	4256
Nivel Central	273	9643
Centro Sur	240	4973
Sur	205	9969
Total	1205	29805

Fuente: División de Servicio al Usuario.

Consulta Ciudadana

A través de esta se buscó fortalecer la relación colaborativa con organizaciones, de manera presencial o virtual, para incorporar sus opiniones e ideas de innovación, y definir los medios e instancias preferentes para lograr esto.

Se efectuaron dos preguntas y se espera contar con un sondeo inicial de las expectativas de la sociedad civil, construyendo así un seguro público de salud más abierto a las ideas y sugerencias de todas y todos.

- Se recibieron un total de 224 respuestas de las cuales 169 (75,4%) corresponden a personas de género femenino, 54 género masculino (24,1 %) y 1 respuesta género no binario (0.04%)
- El 57% de las personas que participaron en la Consulta Ciudadana corresponden a edades entre 31 y 60 años.
- El 55% de las personas respondieron que si pertenecen a OSC (Organizaciones de la Sociedad Civil) un 63% a Juntas de Vecinos.

Informe de la Consulta Ciudadana

De las 123 personas que respondieron, el 95% se manifestó a favor de aportar en forma colectiva a la generación de ideas de innovación para Fonasa. El 85% de los encuestados, prefiere el correo electrónico y la encuesta en línea como canales de trabajo.

Reconocimiento a Fonasa en la Categoría “Compromiso Participación Ciudadana”

La División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaria General de Gobierno, premió y reconoció a seis instituciones por sus destacados procesos de participación con la ciudadanía durante el año 2020. Se reconoció el trabajo destacado de Fonasa en el marco de la implementación de los mecanismos de participación ciudadana.





CAPÍTULO 8:
DIRECCIONES
ZONALES

DIRECCIÓN ZONAL NORTE

Caracterización de la población

La Dirección Zonal Norte de Fonasa, con presencia en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama, cuenta con nueve sucursales que ofrecen atención a más de 1.247.557 personas beneficiarias, los que se distribuyen en los siguientes tramos:

Tabla 28. Población beneficiaria por Tramo

Tramos	N° de Beneficiarios
A	267.641
B	425.334
C	199.761
D	354.821
Total	1.247.557

Fuente: Dirección Zonal Norte

El total de personas beneficiarias representa un incremento cercano a las 36 mil en comparación al 2020.

Tabla 29. Número de personas beneficiarias por región:

Tramos	N° de Beneficiarios
Arica y Parinacota	212.731
Tarapacá	305.314
Antofagasta	469.584
Atacama	259.928
Total	1.247.557

Fuente: Dirección Zonal Norte

Logros de gestión

Departamento de Contraloría

En el 2021, el Departamento de Contraloría realizó varias gestiones en el ámbito de la fiscalización, ya que se aplicaron 7 suspensiones transitorias y 1 cancelación de convenio Modalidad Libre Elección. Esto se traduce en un total de multas que alcanza los 2.678,08 UF con un monto FAM recuperado de \$39.141.979.

Departamento de Administración y Finanzas

A pesar de la pandemia, el Departamento a cargo de las finanzas y de la administración de la Dirección Zonal Norte, logró el 100% de la Ejecución Presupuestaria.

En el marco del Covid-19, es decir, la compra de implementos de seguridad para todo el personal de la Dirección Zonal Norte, con el fin de resguardar su salud, alcanzó los 16.121.868 millones de pesos, los que se traduce en la compra de mascarillas, alcohol gel, sanitización y otros implementos de seguridad.

Departamento Servicio al Usuario

El Seguro Público se debe a sus usuarios, y en el caso de la Dirección Zonal Norte -junto a sus sucursales- extiende su servicio gracias a 11 oficinas ChileAtiende, 19 quioscos de autoatención, 1 Fonasa Móvil, 4 Servicios de Salud y 18 centros de diálisis.

Pese a que la pandemia limitó los desplazamientos de las personas, las sucursales no dejaron de funcionar, entregando -además de la orientación y asesoría de los ejecutivos de sucursales- la venta de bonos. Es así como, de enero a diciembre del 2021, se emitieron 309.774 ventas. A su vez, la emisión de ventas en plataformas externas como Sencillito, Multicaja, Bono Front, CajaVecina y Bono Web, sumó un total de 1.680.335 emisiones.

Departamento de Comercialización y Gestión Financiera

Durante el 2021 entregó el financiamiento a Servicios de Salud del Norte Grande, MM\$445.507.611 en total. DZN destinó más de 5 mil millones de pesos a prestadores en convenio en relación con Covid-19.

Departamento Gestión y Desarrollo de las Personas

Al Departamento le corresponde aplicar y gestionar las políticas, y estrategias en el ámbito del personal de la DZN, con el fin de lograr un ambiente laboral saludable para potenciar un equipo de personas competentes y comprometidos que aporten consecución de los objetivos Institucionales. En 2021 tuvo un importante desarrollo, destacando las siguientes actividades:

- **Recursos y Competencias**
Fortalecimiento de los recursos y competencias de los líderes como gestores de cambio para asegurar una excelencia en la atención hacia la ciudadanía y generar un ambiente laboral satisfactorio.
- **Emoción/funcionarios**
Contener el desgaste físico y emocional de los funcionarios de la Dirección Zonal Norte, más en periodo de pandemia
- **Comunicación y encuentros**
Orientar y mejorar nuestros canales y vías de comunicación con los diferentes grupos de interés, para generar mejores espacios de encuentros y llegar con la bajada de información a los equipos de trabajo en forma expedita y oportuna.



Participación ciudadana

En relación con la participación en actividades, durante el 2021 se contabilizaron 50, destacando que dicho número consideró participación en encuentros telemáticos y presenciales, cuidando y respetando todas las medidas sanitarias impartidas por las autoridades de Salud. En síntesis, acercando Fonasa y entregando soluciones a las personas en cada comuna del Norte Grande.

Entre las actividades destacadas se encuentran los Gobiernos en Terreno (GET) que acercan los servicios y trámites del Estado a las personas. Bajo esa premisa, se participó del primer Gobierno en Terreno en Socaire, a 3.500 metros sobre el nivel del mar, en la región de Antofagasta, llevando la asesoría y solución de los problemas de salud a los asistentes.

DIRECCIÓN ZONAL CENTRO NORTE

Caracterización de la población

La Dirección Zonal Centro Norte es la encargada de operar los procesos desconcentrados, administrar recursos y gestionar las funciones de intermediación comercial, intermediación financiera y control de prestaciones, en las regiones de Coquimbo y Valparaíso.

La Dirección Zonal tiene asiento en la Región de Valparaíso y cuenta con un Centro de Gestión Regional (CGR) en la Región de Coquimbo.

La red de atención presencial a público está conformada por 15 sucursales: Coquimbo, La Serena, Ovalle, Illapel, Los Andes, San Felipe, La Ligua, Quillota, La Calera, Villa Alemana, Quilpué, Viña Norte, Viña del Mar, Valparaíso y San Antonio.

Población asegurada

La población asegurada de Fonasa en la Región de Coquimbo supera las 686 mil personas, lo que equivale al 81% de la población total. En la Región de Valparaíso en tanto, la población asegurada es de 1 millón 979 mil personas, lo que representa el 77% de la población total.

En promedio, el 72% de las personas aseguradas de Fonasa, está inscrita en un establecimiento de Atención Primaria de Salud. Lo anterior representa por una parte el acceso a atenciones de salud en la red pública y por otra, determina el financiamiento per cápita según población Fonasa válidamente inscrita.

Tabla 29. Número de personas beneficiarias por región

Región	Población Fonasa	Población Total	%
Coquimbo	686.014	848.079	81%
Valparaíso	1.530.639	1.979.373	77%
Total	2.216.653	2.827.452	78%

Fuente: Dirección Zonal Centro Norte

Logros de gestión e innovaciones

Entrega del plan de salud

Uno de los objetivos estratégicos de Fonasa este periodo fue gestionar las fuentes y usos de recursos financieros del sector salud, con eficiencia y oportunidad, para la entrega del plan de salud a su población asegurada. En este sentido, a la Dirección Zonal Centro Norte le correspondió articularse con Servicio de Salud Coquimbo, Servicio de Salud Aconcagua, Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota y Servicio de Salud Valparaíso – San Antonio, y la respectiva red hospitalaria.

Adicionalmente, desde la Dirección Zonal Centro Norte se gestionó durante el año 2021 la compra de un total de 2.961 prestaciones a prestadores privados de salud, lo que permitió derivar a un segundo prestador a pacientes con garantías de oportunidad retrasadas, incumplidas o en lista de espera (ver recuadro).

Al mismo tiempo, se consolida la implementación del nuevo mecanismo de compra sanitaria a prestadores basado en Grupos Relacionados por Diagnóstico (GRD), con enfoque en la resolución integral y riesgo compartido. La Dirección Zonal Centro Norte gestionó por esta vía 1.471 camas críticas para pacientes neonato, pediátricos y adultos, en prestadores privados.

Para agilizar la realización de intervenciones quirúrgicas que se postergaron o cancelaron producto de la pandemia, Fonasa ejecutó el Programa de Resolución de Listas de Espera GES/No GES, financiado por el Fondo de Emergencia Transitorio de la Ley de Presupuesto 2021. En junio de ese año se inicia el proceso de derivación de pacientes a prestadores públicos y privados adjudicados, tarea que en la jurisdicción de la Dirección Zonal Centro Norte se tradujo en la entrega efectiva de un total de 429 intervenciones, la mitad de ellas en prestadores públicos fuera de horario habitual.

Cabe recordar que una de las funciones de Fonasa es vigilar, monitorear y fiscalizar el correcto uso de los recursos en el otorgamiento del Plan de Salud a los beneficiarios. En este contexto, la Dirección Zonal Centro Norte fiscalizó durante el año 2021 a un total de 63 prestadores privados en convenio Modalidad Libre Elección, entre personas jurídicas (centros médicos) y naturales (médicos, kinesiólogos, psicólogos, nutricionistas, terapeutas ocupacionales y enfermeras).





Servicios de alta calidad y oportunidad

Para una mejor experiencia usuaria, Fonasa continuó durante el año 2021 con la implementación de un nuevo modelo de atención en su red de sucursales. En la Dirección Zonal Centro Norte se incorporaron mejoras en las sucursales de Coquimbo, Ovalle, Valparaíso, Villa Alemana y Viña Norte. Esta última, se reacondicionó después de sufrir un incendio.

Para informar, orientar y ayudar a resolver las necesidades sanitarias de las personas, la Dirección Zonal Centro Norte materializó con éxito en su territorio iniciativas de carácter nacional, tales como los servicios “Ahórrate la Fila” y “Agenda tu Visita”. Adicionalmente, ejecutó un plan piloto de difusión hacia la población asegurada a través de la elaboración de correos masivos.

Cabe destacar además que la Dirección Zonal Centro Norte registró una satisfacción neta de 56% en la Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021. Uno de los desafíos para el presente año será ofrecer las condiciones para que funcionarios y funcionarias desarrollen su potencial en un ambiente de excelencia técnica y humana, y por su intermedio, incrementar la satisfacción usuaria hacia Fonasa en las regiones de Coquimbo y Valparaíso.

Un equipo competente y comprometido

Para garantizar el adecuado funcionamiento del servicio, la Dirección Zonal Centro Norte destinó durante el año 2021 más de 71 millones de pesos a la mantención y/o mejoramiento de infraestructura en el Centro de Gestión Regional y Sucursal Coquimbo, ambos inmuebles de propiedad del Fonasa. Efectuó, además, diversas reparaciones y compra de mobiliario para la red de sucursales.

La dotación de la Dirección Zonal Centro Norte aumentó de 160 funcionarios el año 2020 a 165 funcionarios el año 2021. El 67% del total se desempeña en la red de sucursales en atención a público.

El equipo de la Dirección Zonal Centro Norte ejecutó el 99% de los compromisos establecidos en su Planificación Estratégica Zonal 2021. Adicionalmente, cumplió en un 100% las metas suscritas en el Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) y también en un 100% el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), ambos asociados a incentivos económicos. En este último, aportando al cumplimiento de indicadores en materia de satisfacción usuaria, eficiencia energética, licitaciones, concentración del gasto, medidas de género, tasa de accidentabilidad, reclamos respondidos y acceso a la información pública.

El compromiso de quienes conforman la Dirección Zonal Centro Norte es evidente, por ejemplo, al observar la Gestión de Solicitudes Ciudadanas Escalables. El total general de solicitudes fue de 8.018 el año 2021, lo que representa un aumento de 86% en comparación con el periodo anterior. Recordemos que entre los reclamos se encuentran los de pacientes con garantías de oportunidad incumplidas.

Tabla 30. Gestión de Solicitudes Ciudadanas

TIPO SCE	2019	2020	2021
Reclamos	2.987	3.743	7.502
Solicitudes	231	434	377
Felicitaciones	77	85	120
Denuncias	26	49	19
Sugerencias	4	3	-
Total general	3.325	4.314	8.018

Fuente: Dirección Zonal Centro Norte

Relación con la comunidad. Participación ciudadana.

En materia de participación ciudadana y, como parte del plan de trabajo en Equidad de Género comprometido en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), la Dirección Zonal Centro Norte efectuó reuniones con los 8 Consejos de la Sociedad Civil que funcionan al alero de Fonasa en las regiones de Coquimbo y Valparaíso. Integrantes de estos consejos participaron a su vez, en mesas de trabajo a nivel nacional en las temáticas de Salud Mental y Salud Dental.

Fonasa estuvo presente además en 17 actividades presenciales, entre “Gobierno en Terreno”, “Plaza Ciudadana” y “Feria de la Salud”, entregó 485 atenciones de manera no presencial y ofreció durante el año 4 charlas en línea.

DIRECCIÓN ZONAL CENTRO SUR

Caracterización de la población

La Dirección Zonal Centro Sur es la encargada de operar los procesos desconcentrados, administrar recursos y gestionar las funciones de intermediación comercial, intermediación financiera y control de prestaciones en las regiones de Maule, Ñuble y Biobío.

La Dirección Zonal tiene asiento en la Región del Biobío y cuenta con un Centro de Gestión Regional (CGR) en la Región de Maule y otro en la región de Ñuble.

Población asegurada

La población Fonasa en las tres regiones es de 2 millones 856 mil 165 personas, representando al 76% de la población total en las tres regiones de la DZCS.

La población asegurada de Fonasa en la Región de Maule supera el millón de personas, lo que equivale al 65% de la población total. En la Región de Ñuble, la población asegurada es de 453 mil personas, lo que representa el 88% de la población total. En Biobío, la población asegurada es de más de un millón 395 mil personas, equivalentes al 83% de la población total.

El 67% de la población total se encuentra inscrita en un establecimiento de Atención Primaria de Salud. Esto equivale al 87% de la población asegurada por Fonasa. Lo anterior representa por una parte el acceso a atenciones de salud en la red pública y, por otra, determina el financiamiento per cápita según población Fonasa válidamente inscrita.

Tabla 30. Número de personas beneficiarias por región.

Región	Población Fonasa	Población Total	%
Biobío	1.395.484	1.676.269	83%
Maule	1.006.959	1.553.043	65%
Ñuble	453.722	517.060	88%
Total	2.856.165	3.746.372	76%

Fuente: Dirección Zonal Centro Sur



Logros de gestión

- La **red de atención** consiste en 23 Sucursales, 2 Fonasa Móviles, 29 convenios de servicios con IPS, 48 Entidades Delegadas activas. Puntos de pago en locales de Klap y Sencillito.
- Casi 42 millones de **bonos vendidos** y 363 mil **atenciones de acreditación** en sucursales de Fonasa. Se entregaron casi 100 mil productos en las entidades delegadas.
- **Programa especial Fonasa en Tu Comuna** con servicios en los municipios de 8 comunas. Servicios incluyen Actualización con Registro Civil; Entrega de Certificados de Afiliación; Entrega de Certificado de Cotización; Consulta Licencias Médicas; Certificado Per Cápita; Consulta estado de solicitudes ciudadanas; Orientación e Información, y Emisión de prefolio para bonos que debe ser pagado en Sencillito o KLAP (ex Multicaja).
- **Asesor Virtual:** Nace de la necesidad de ampliar la dotación de asesores de salud con atención a público, que producto de la pandemia se ha visto disminuida. Funcionamiento permanente en la Sucursal Concepción, con horario de 10:00 a 13:00 horas, con el asesor de salud de la sucursal de Cañete, Cristian Peña, ocasionalmente apoyado por otros asesores. Incremento de la aceptación y uso de afiliados. Permite apoyar periodos de licencias médicas de larga data y ahora en periodo de feriados legales. Iniciativa presentada al Concurso de Innovación Funciona del Servicio Civil. Más de dos mil atenciones del Asesor Virtual durante 2021.
- **Optimización de gestión de kioscos de Autoatención:** Desde enero del 2021 se habilitó la iniciativa local de un kiosco de autoconsulta orientado hacia la calle en la sucursal de Chillán, para apoyar la descongestión y cuidar los aforos del espacio cerrado de este local. Proyectos de kioscos implementados desde diciembre del 2021 en Parral, Nacimiento, Cañete, San Carlos y Talcahuano.
- **Afiliación en línea:** 129.911 solicitudes fueron realizadas a través del portal web de Fonasa entre el 2020 y el 2021. Las solicitudes aumentaron 67% el año 2021.
- **Servicio Agenda Web:** Permite a quienes necesiten realizar un trámite presencialmente en las sucursales, mitigar los riesgos de contagio y cumplir con todas las medidas de prevención del COVID al agendar su visita inscribiéndose en un link, para luego recibir un correo electrónico de confirmación con el día y la hora reservada. El solicitante es contactado telefónicamente por un asesor de salud para orientarle respecto al trámite e incluso, intentar resolverlo remotamente, evitando acudir a la sucursal.

- **Nuevo Modelo de Atención.** El año 2021 se materializaron los proyectos de habilitación en las sucursales de Talca, Curicó, Linares y Coronel. Con el objetivo de mejorar la experiencia de servicio de beneficiarios(as) y potenciar los canales digitales y auto atención, Fonasa dispuso la implementación de sucursales habilitadoras, ágiles y personalizada. Este modelo tiene como sentido empoderar a la población beneficiaria en trámites digitales, con el fin de contribuir en mejorar su calidad de vida en ahorrarles tiempo en no concurrir a sucursales para realizar trámites.
- **Servicio Ahórrate la fila:** Consiste en el acceso a la atención remota de un asesor de salud a través del escaneo de una QR, disponible en afiches en sucursales y otros organismos colaboradores. El código deriva a un formulario para ingresar los datos del solicitante para que el asesor de Fonasa contacte y solucione su requerimiento. Gracias a este nuevo servicio, pueden afiliarse remotamente a Fonasa, obtener prefolio de un bono, reembolsar prótesis y órtesis, devolver bonos, obtener certificados, valorizar programas médicos, realizar seguimiento a garantías AUGE, entre otros.

Más de 10.500 atenciones entre los servicios Ahórrate la Fila y Agenda Web.

Innovaciones locales

- **Programa Fonasa Tami Mapu Meu:** Busca disminuir las brechas de atención para las comunidades mapuche/pehuenche, principalmente en prestaciones médicas, odontológicas y otros problemas que puedan ser prioritarios. En 2021 se asignó presupuesto de \$65.169.240 en Arauco y \$46.653.619 en Biobío.
- **Tratamientos de Fertilidad de Alta Complejidad en la Red Pública:** El programa otorga atención a todas las parejas que han cumplido los criterios de inclusión para tratamiento de fertilización in vitro (FIV). Se financia un total de 100 tratamientos divididos en cupos para SS Ñuble, SS Biobío, SS Concepción, SS Talcahuano, SS Arauco y SS Araucanía Norte con un presupuesto aproximado para el año 2021 de \$258.493.779.- en tratamientos de alta complejidad definidos anualmente para este programa.
- **Hogar Buen Samaritano (Molina).** Brinda apoyo a hogar que acoge a personas en condición de postradas, con discapacidad intelectual, en riesgo social o en condiciones de pobreza, buscando mejorar su calidad de vida desarrollando sus capacidades y favoreciendo su integración a la sociedad. En 2021 se benefician con este convenio 49 pacientes. Se asignó presupuesto de \$239.005.000.

- **Hogar Padre Manolo (Talca).** En este proyecto predomina la idea de gratuidad y de brindar amor a los enfermos terminales. En 2021, el Hospital Regional de Talca, mantiene un convenio vigente por 17 camas, lo beneficia a un total de 15 a 17 pacientes por mes. Cabe señalar que, según indica el SS Maule, la Fundación no ha facturado en 2021. Se asignó presupuesto de \$80.403.000.
- **Fundación Contigo en el Camino (Talca).** El objetivo de este convenio es entregar la cobertura de hospedaje y/o alimentación para pacientes y acompañantes derivados por el Hospital Regional de Talca, que reciben su tratamiento en este Establecimiento Público de Salud y que no cuentan con la red apoyo necesaria, dado que provienen de zonas alejadas de la región. Se asignó presupuesto de \$91.130.000.- La cobertura promedia en 2021 a 19 pacientes y/o familiares con un total de 62 prestaciones en promedio por mes a octubre de 2021 (Alimentación, hospedaje o ambas).

Relación con la comunidad. Participación ciudadana

La DZCS cuenta con **9 Consejos de la Sociedad Civil (Cosoc)** en las regiones del Maule, Ñuble y Biobío.

- Se convocó un **Cosoc temático, dirigido a agrupaciones de diversidades sexuales**, para identificar y trabajar en brechas de salud y atención.
- Participación en un total de 12 talleres que concluyeron con conversatorios para abordar brechas y propuestas de solución sobre Salud Mental y Dental.
- **Beneficiarios de Fonasa con brecha digital.** Han asistido alrededor de 340 personas de diversas comunas y regiones a las 51 charlas realizadas hasta el 22 de noviembre.
- **Estudiantes de carreras del ámbito de la salud de último año.** Solo el 2021 se capacitaron cerca de 400 estudiantes de las Universidades Santo Tomás-Concepción, Universidad San Sebastián Concepción, Santiago y Valdivia y Universidad Católica del Maule. Los estudiantes que participaron cursan las carreras de Medicina, Kinesiológica, Fonoaudiología, Psicología, Enfermería, Tecnología Médica, Nutrición y Dietética y Química y Farmacia)
- 80 mil personas mayores beneficiadas con **dispositivos móviles administrados por Fundación Conecta Mayor** a nivel país.
- 2.303 personas asistieron a las 50 **charlas de servicios digitales** que se realizaban los martes.
- Capacitación para 80 asesores de salud sobre **Nombre Social**.
- Participación en mesas de trabajo regionales y nacionales sobre **Salud y Género**.

- **305 actividades en terreno.** 49% más que el 2020 (205 actividades). 6.571 personas atendidas. 25% más que el 2020 (5.209 atenciones). 69 visitas a comunas sin presencia de sucursales de Fonasa. 33% más que el 2020 (51 visitas).

- **1.764 atenciones del Fonasa Móvil** en 73 salidas a terreno.



DIRECCIÓN ZONAL SUR

Caracterización de la población

La Dirección Zonal Sur es la encargada de operar los procesos desconcentrados, administrar recursos y gestionar las funciones de intermediación comercial, intermediación financiera y control de prestaciones, en las regiones de La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo y Magallanes y de la Antártica Chilena.

La Dirección Zonal Sur tiene asiento en la región de La Araucanía y cuenta con cuatro centros de gestión regional (CGR).

La red de atención presencial a público está conformada por 22 sucursales Fonasa: Angol, Hospital Lautaro, Hospital Purén, Victoria, Traiguén, Temuco, Avenida Alemania, Villarrica, Panguipulli, Los Lagos, Valdivia, La Unión, Osorno, Hospital Osorno, Puerto Varas, Puerto Montt, Ancud, Castro, Puerto Aysén, Coyhaique, Puerto Natales y Punta Arenas.

Población asegurada

La población asegurada de Fonasa al 31 de diciembre de 2021, de la Dirección Zonal Sur es 2.273.915, en la región de La Araucanía es de 908.737, lo que equivale al 89 % de la población total; en la región de Los Ríos es 361.369 lo que equivale al 89 % de la población total; en la región de Los Lagos es de 788.939 lo que equivale al 88 % de la población total; en la región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo es de 81.345 lo que equivale al 76 % de la población total y en la región de Magallanes y de la Antártica Chilena es de 133.525 lo que equivale al 74 % de la población total.

El 41% de la población de los Pueblos Originarios del país, se encuentra concentrada en las cinco regiones de la Dirección Zonal Sur. Fuente: Radiografía de género: “Pueblos originarios en Chile 2017 INE”

El 91% de la población Fonasa de la Dirección Zonal Sur está inscrita en un establecimiento de atención primaria de salud. Lo anterior representa por una parte el acceso a atenciones de salud en la red pública y por otra, determina el financiamiento per cápita según población Fonasa válidamente inscrita.

Tabla 31. Número de personas beneficiarias por región.

Región	Población Fonasa	Población Total	%
La Araucanía	908 737	1 019 548	89 %
Los Ríos	361 369	407 818	89 %
Los Lagos	788 939	897 303	88 %
Aysén	81 345	107 737	76 %
Magallanes	133 525	179 949	74 %
Total	2 273 915	2 615 355	87%

Fuente: Dirección Zonal Sur.

Logros de gestión

- En el área comercial se está trabajando fuertemente y en forma integrada a nivel nacional en la resolución de listas de espera y con la red integral de COVID-19.
- En relación con la Gestión y Desarrollo de las Personas, esta dirección zonal obtuvo el primer lugar en la última medición de Engagement, posicionándose por sobre el promedio nacional. Esto gracias al desarrollo exitoso de los planes de trabajo de los equipos, liderados por sus jefaturas respectivas y con el apoyo técnico del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas Zonal.
- En la misma línea esta dirección zonal ha implementado una completa bitácora de las licencias médicas largas de los funcionarios y las funcionarias, a fin de; por un lado, acompañarlos en este proceso desde el punto de vista institucional, del área de calidad de vida y bienestar y por otro lado desde el punto de vista de gestión de reemplazos y suplencias, a fin de apoyar a las unidades de trabajo en la continuidad de sus trabajos.
- En el Centro de Gestión Regional de Aysén, destaca el aumento en torno al 55% de nuevas inscripciones o ampliaciones de convenios de prestadores entre profesionales y entidades, permitiendo dar más opciones de acceso a la salud.

Innovaciones locales

- El área de Gestión y Desarrollo de las Personas de la dirección zonal llevó a cabo un programa de apoyo a las jefaturas frente a alguna alerta de conflicto en sus equipos, lo cual es abordado proactivamente y desde el punto de vista de la psicología organizacional, lo que ha contribuido a evitar problemas de esa índole, aportando herramientas a las jefaturas en el liderazgo y conducción de los equipos de trabajo.

- En otra área, el Departamento de Contraloría, durante el año 2021, fue piloto de un sistema innovador de fiscalización llamado “Fiscalización ágil”, esto permitió implementar un sistema más rápido y poder abarcar más prestadores a fiscalizar en un mismo periodo de tiempo.

- El área de Servicio al Usuario también implementó diversos proyectos innovadores, ejemplo de esto son:

- Fonasa en tu comuna:** La Dirección Zonal Sur, en su constante búsqueda de excelencia en la atención generó convenios con otros servicios públicos, en particular con distintas municipalidades del territorio, permitiendo así llegar con servicios Fonasa a más beneficiarios/as.

Actualmente se cuenta con 33 convenios en operación y son los siguientes:

Tabla 32. Comunas por región adscritas a Fonasa en tu comuna

La Araucanía (10)	Los Ríos (3)	Los Lagos (10)	Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo (4)	Magallanes y de la Antártica Chilena. (6)
Renaico	Mariquina	Río negro	Puerto Aysén	Timaukel
Victoria	Río Bueno	Fresia	Capitán Prat	Porvenir
Lautaro	Lago Ranco	Llanquihue	Guaitecas	Laguna
Nueva Imperial		Los Muermos	Cochrane	Blanca
Cholchol		Chaitén		Río Verde
Toltén		Puerto Montt		San Gregorio
Cunco		Castro		Puerto
Melipeuco		Quemchi		Williams
Lonquimay		Cochamó		
Pucón		Dalcahue		

- Ahórrate la Fila:** Esta iniciativa se crea, diseña e implementa en el mes de junio del año 2020 y consiste en un nuevo canal de atención remota. Nace de la necesidad que presentan los beneficiarios/as de ser asesorados integralmente para realizar sus trámites de manera rápida, a bajo costo y sin trasladarse. La implementación consistió en instalar afuera de las sucursales, un código QR, que podían escanear las personas, para luego, en un formulario, completar sus datos de contacto y así ser contactado por un asesor/a de Fonasa o también podían, a través de un número de WhatsApp, realizar el contacto.

Los resultados de esta iniciativa han sido todo un éxito, ya que durante el año 2021 se realizaron 35.596 atenciones en toda la dirección zonal. Es importante mencionar que tuvo muy buena acogida en la ciudadanía, recibiendo un gran número de felicitaciones por esta nueva modalidad de atención.

- El Centro de Gestión Regional de Los Lagos (CGR Los Lagos) en coordinación con la institución Fundación de Las Familias de la comuna de Quinchao y con la Delegación municipal de Mirasol en la ciudad de Puerto Montt, implementó el proyecto:
- **Atención virtual en terreno:** Consistió en entregar atención personalizada mediante la plataforma tecnológica de video llamada a usuarios que requerían información. El compromiso de Fonasa fue disponer de un funcionario que atendiera en línea y en tiempo real estos requerimientos.
- El Centro de Gestión Regional de Aysén desarrolló un proyecto de innovación consistente en **hacer que la página web de Fonasa sea más accesible**, esto se pretende lograr con la generación de una cápsula de video que dé a conocer los servicios y trámites de Fonasa, incluyendo un intérprete de lengua de señas, opciones de idioma hablado y subtítulos en español, inglés, mapudungún, rapa nui, aymara, quechua y creolé, y con opciones para la visualización por parte de personas daltónicas. Esta iniciativa está en etapa de diseño.
- El Centro de Gestión Regional de Magallanes, durante el año 2021, comenzó a desarrollar un proyecto cuyo objetivo es generar una iniciativa de mejoramiento que impactara el servicio al usuario y/o participación ciudadana. Para ello y luego de reuniones de trabajo con el equipo local, se trabajaron dos ideas:
- **“GAMIFICACIÓN: Jugando Aprendemos de Previsión en Salud”:** Buscó resolver el desinterés de los jóvenes por las capacitaciones en el formato tradicional, por lo que se buscó llegar a ellos de manera diferente con las tecnologías o herramientas de aprendizaje que se están utilizando basadas en ambientes lúdicos. Jugar es la forma favorita de nuestro cerebro de aprender y basado en esto, se llevaron a cabo formación en gamificación del equipo desarrollador, así como instancias con estudiantes para reconocer el nivel de conocimiento que tienen con Fonasa y desde ahí generar un prototipo que se pueda testear durante este año 2022.
- **“¡HOLA! Bienvenida a Fonasa”.** Bienvenida Virtual a Nuevos Afiliados a Fonasa. Entre julio y octubre del año 2021 se llevó a cabo un piloto que consistió en que luego que una persona se afiliaba en nuestras sucursales, a la semana siguiente se le enviaba un SMS a su teléfono dando la bienvenida a Fonasa y sugiriendo guardar nuestro contacto para futuras consultas y así dar respuesta a sus



inquietudes sin necesidad de concurrir a la sucursal. Esto fue muy bien evaluado por los usuarios, siendo una iniciativa que se está evaluando ampliar a nivel nacional.

Relación con la comunidad. Participación ciudadana.

El trabajo con la comunidad implica asumir la responsabilidad de una comunicación continua y constante para responder, difundir, conversar y promover los servicios que nuestra institución tiene a disposición.

En este sentido el año 2021, a pesar de estar en pandemia, se realizaron actividades en todas las regiones. Es conocido que nuestras regiones tienen dificultades de acceso, climáticas o extensos territorios, sin embargo, las funcionarias y funcionarios, ponen su mejor esfuerzo para llegar a los lugares más recónditos, buscando personas beneficiarias que requieren de nuestros servicios. Tal como ocurrió con la región de Aysén, donde se logró estar presente en el 80% de sus comunas durante el año 2021.

También se realizó un importante trabajo con los Cosoc, principalmente en forma virtual, para responder a las necesidades que en tiempo de pandemia se han hecho más notorias (problemas con traslado de personas que se dializan, consultas por listas de espera, análisis de déficit de especialistas, entre otros). Junto con lo anterior, también se generaron instancias con agrupación de personas sordas, talleres para mujeres lideresas de Prodemu y capacitación a equipos de funcionarios de hospitales, trabajo colaborativo con IPS-Chile Atiende, prestadores y municipalidades en convenio de todas las regiones.

Cuenta 
Pública
Participativa 2022

