

FONASA
GESTIÓN 2018-2022
RESUMEN EJECUTIVO



ÍNDICE

- 2** División de Gestión Financiera
- 4** División de Comercialización (DIVCOM)
- 6** División de Contraloría
- 8** División de Desarrollo Institucional
- 10** Departamento de Proyectos Estratégicos y Control de Gestión
- 12** División de Tecnologías de la Información
- 14** División Fiscalía
- 16** Departamento de Comunicaciones Estratégicas
- 18** División de Gestión y Desarrollo de las Personas
- 20** División de Servicio al Usuario
- 22** División de Administración
- 24** Departamento de Experiencia de Usuarios
- 26** División de Auditoría Interna
- 28** Dirección Zonal Norte
- 30** Dirección Zonal Centro Norte
- 32** Dirección Zonal Centro Sur
- 34** Dirección Zonal Sur

DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA

Introducción

A la División de Gestión Financiera le corresponde proponer la política y administrar los procesos de intermediación, gestión de recursos financieros y presupuestarios del Fondo. Debe gestionar la recaudación de Cotizaciones, el Aporte Fiscal y otros ingresos. Asimismo, le corresponde diseñar y proponer las políticas y normas de ejecución presupuestaria del Fondo Nacional de Salud y del Sistema Nacional de Servicios de Salud y la coordinación del proceso de formulación presupuestaria anual del Sector Salud (Partida 16). Esta División la integran tres Departamentos: "Gestión de Cotizaciones y Protección Financiera", "Programación Financiera" y "Finanzas".

Hitos relevantes de gestión

El Departamento Gestión de Cotizaciones y Protección Financiera: Tiene a cargo la gestión de la Recaudación de Cotizaciones (Imposiciones Previsionales), la Cobranza y Fiscalización de las cotizaciones de salud adeudadas y los procesos asociados a velar por el cumplimiento de la garantía de Protección Financiera de nuestros beneficiarios.

La Recaudación de Cotizaciones: Se gestiona a través de los convenios de recaudación electrónica con PreviRed, y manual con el Instituto de Previsión Social (IPS), en el primer caso, con vigencia hasta febrero 2024. PreviRed recauda el 99,5% de las cotizaciones de salud, por otro lado, el IPS tiene a su cargo la recaudación manual, que solo alcanza al 0,5%.

Respecto de la Cobranza y Recuperación de las cotizaciones de salud adeudadas: Este proceso se ha ido integrando de manera progresiva al contrato de recaudación electrónica que se mantiene con PreviRed, además de procesos internos de carácter masivo, como son la publicación de empleadores deudores en el Boletín Laboral de la Dirección del Trabajo, y la notificación de empleadores con Mora Presunta.

La Garantía de Protección Financiera: Se logra a través de la gestión y monitoreo del Sistema de Gestión de Garantías de Protección Financiera (GGPF) que permite la determinación de los copagos establecidos por Ley N°19.966. Otra forma de contribuir a la Protección Financiera ha sido la automatización del proceso de condonación integrado al Registro Social de Hogares del Ministerio de Desarrollo Social (MIDESO).

El Departamento de Programación Financiera: Ha enfrentado principalmente dos desafíos: El primero sujeto a la implementación del programa Grupos Relacionados por Diagnóstico (GRD) y el segundo, a la condición de pago de facturas de los Servicios de Salud y sus establecimientos de manera directa, mediante la Tesorería General de la República (TGR).

La implementación del programa de financiamiento mediante GRD: Ha significado una mayor coordinación, tanto con la Subsecretaría de Redes Asistenciales, como con cada uno de los Servicios de Salud, para el oportuno control de los marcos presupuestarios y la mejora de este, ejerciendo monitoreo y supervisión en los acuerdos de gestión que fundamentan las fuentes de financiamiento asociadas al gasto.

El pago centralizado que realiza la TGR de las facturas de los Servicios de Salud: Ha requerido del apoyo de Fonasa como administrador de las fuentes de financiamiento asociadas a dicho gasto, tanto en materias contables, como en materias de control del flujo efectivo (control de las disponibilidades de caja), generando un proceso de conciliación entre la ejecución presupuestaria y financiera del gasto.

El Departamento de Finanzas: Se han iniciado y están en etapa de desarrollo dos procesos relevantes. El primero, es la modernización de los pagos y disminución de los tiempos de respuesta, el cual se instaure con la entrada en vigor del Modelo de Pago Centralizado, mediante el pago garantizado a 30 días (contados desde la emisión de los DTE) por parte del Gobierno Central, a través de la Tesorería General de la República. Y el segundo es la Administración del Presupuesto Institucional, que logró la descentralización del presupuesto en cada Dirección Zonal de FONASA, creando controles eficientes que garantizan la utilización eficiente de los recursos fiscales del Fondo, gestionando con ello, desde la etapa de formulación hasta la ejecución, un porcentaje del 99% de cumplimiento en los últimos 4 años.

Situaciones o hechos pendientes

No existen situaciones pendientes.

DIVISION DE COMERCIALIZACIÓN (DIVCOM)

Introducción

A esta División le corresponde asegurar el acceso a los servicios sanitarios contenidos en el Plan de Salud de los beneficiarios del Fondo, mediante la detección de necesidades, gestionando la oferta y demanda con enfoque sanitario, de equidad y eficiencia en el uso de los recursos

Hitos relevantes de gestión

Financiamiento de Hospitales GRD: A contar de la Ley de Presupuestos 2020, que creó el Programa de Transferencias 05 "Pago Asociado a Diagnóstico" para 65 hospitales de alta y mediana complejidad y para el año 2022 establece la continuidad del Programa, considerando que este mecanismo de pago asociado a GRD favorece la transparencia de la actividad que se hace en los establecimientos, en conjunto con el cumplimiento de los objetivos sanitarios y financieros y permite estandarizar los niveles de servicios en hospitales públicos de características similares, además de una mejor estandarización de la actividad clínica, estructura de costos y planificación financiera, lo que repercute directamente en las personas. Los Acuerdos de Gestión con estos 65 Hospitales GRD y Servicios de Salud (SS), han sido suscritos y tomados de razón al 28 de febrero 2022.

Medidas ante COVID-19: Se realizó complementariedad público-privada de prestadores, con la suscripción de más de 100 convenios para la operatividad de la Red Integrada dispuesta por MINSAL, con pago a través de GRD a precios establecidos. Asimismo, se realizaron convenios de Diálisis con centros de atención exclusiva para pacientes COVID-19; financiamiento de traslados de pacientes dializados caso confirmado, casos en sospecha, caso Probable y Contacto estrecho. Además, se realizó derivación a prestadores privado con convenios GES 2º Prestador, a los pacientes con Cáncer (GES), ante conversión de los hospitales públicos en atención de pacientes COVID-19; se apoyó a los SS en la disminución de listas de espera de patologías GES Cáncer, convenio colaboración con Fundación Arturo López Pérez (FALP) para atención gratuita de pacientes oncológicos no GES, conformación de equipo de trabajo Cáncer MINSAL para la derivación de parte de este comité a los prestadores en convenio de forma centralizada, según las prioridades clínicas, la oferta y demanda de estas garantías GES.

Licitación GES 80 (junio 2019– junio 2022): Se mejora la coordinación tanto en el ámbito de los prestadores como para las Direcciones Zonales.

Diálisis: El 9/12/2021 se adjudicó la Licitación ID 591-19-LR21 bajo un nuevo modelo que consigna la competencia de precios y la diversificación de los cupos adjudicados, evitando la concentración en grandes centros.

Convenios con Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEM): Cobertura nacional para un total de 2.371 cupos distribuidos según tipo de limitaciones funcionales: Graves: 1468, Moderada: 671 y Leve: 231.

Resolución de Lista de Espera quirúrgica No GES: En 2018, 48.789 intervenciones quirúrgicas realizadas y facturadas por GRD, por M\$79.247.882 en prestadores públicos. En los privados, se derivaron 14.314 beneficiarios de distintas regiones del país, por M\$ 11.000.000. En el año 2021, Programa de Beneficios FET, licitaciones públicas adjudicadas a Hospitales del SNSS fuera de horario y prestadores privados, institucionales FFAA y Universitarios, en igualdad de condiciones, pago GRD, en ejecución.

Fortalecimiento del Modelo de Atención Usuaría (MAU): Para entregar un servicio oportuno y de calidad a prestadores; se dispuso de un único canal para resolver sus consultas y solicitudes, canalprestador@fonasa.gov.cl, concepto de servicio al prestador.

Gestión convenios Modalidad Libre Elección (MLE): En julio de 2021, la gestión de convenios pasa a depender de DIVCOM, como parte de la estrategia de fortalecer la relación comercial con los prestadores, disminuyen los tiempos de respuestas, implementación Plan de regularización médicos sin EUNACOM inscritos MLE, unificación de criterios técnicos, mejoramiento base de prestadores (Incorporación de nuevos campos, informatización de solicitudes de inscripción, actualización lugares de atención de prestadores vigentes en Base de Prestadores Convenios MLE, entre otros avances.

Licitación con las farmacias: En el año 2019, se realiza licitación para el otorgamiento de precios preferentes en medicamentos, tanto genéricos, de marca como bioequivalentes: 250.569 beneficiarios han accedido a los precios preferentes en medicamentos, cuyo ahorro total de gasto de bolsillo asciende a: 12.453.465.211.

Ley Ricarte Soto: Acceso a la información actualizada de ingreso de beneficiarios de la Ley 20.850, garantías asociadas, caracterización de la población, presupuesto disponible y ejecutado, entre otros datos. <https://www.fonasa.cl/sites/fonasa/datos-abiertos/lrs-> Actualmente, se encuentran activos 22.416 beneficiarios asociados a 27 problemas de salud para 48 medicamentos, dispositivos de uso médico, alimentos y exámenes.

Situaciones o hechos pendientes

Se encuentra pendiente, la definición en conjunto con DIPRES, de nuevos precios bases y categorización de los 65 hospitales GRD. Se tramitarán en marzo los Acuerdos de Programación 2022, con precios vigentes, que complementan los Acuerdos de Gestión (AG). Asimismo, se prorrogan las siguientes Licitaciones: GRD con vencimiento en mayo 2022, GES segundo prestador que vence en junio 2022 y, licitación ELEAM con vigencia hasta junio 2022. Finalmente, queda pendiente la Resolución de Lista de Espera quirúrgica (Programa FET 2022) y, la automatización de las consultas y solicitudes a través de una plataforma de Workflow.

DIVISIÓN DE CONTRALORÍA

Introducción

El Fondo Nacional de Salud, en relación a la tuición y fiscalización de la Modalidad Libre Elección (MLE) y en su rol garante del correcto uso de los recursos financieros, debe velar porque las prestaciones médicas sean entregadas a los beneficiarios del Seguro Público, de acuerdo a las normas establecidas, así como también resguardar el cumplimiento de las normas e instrucciones que dicte el Ministerio de Salud sobre acceso, calidad y oportunidad de las prestaciones que se otorguen a los beneficiarios del Plan de Salud, en el ámbito de la Modalidad de Atención Institucional (MAI) por parte de los establecimientos y profesionales que, por ley o convenio, estén obligados a efectuarlas. En este marco, la División de Contraloría busca garantizar un correcto uso de los recursos financieros del sector Salud, con eficiencia y oportunidad en la entrega del Plan de Salud a la población beneficiaria.

Hitos relevantes de gestión

Contraloría de Prestaciones: Apoyo a la gestión de atención de pacientes que ingresaron a la Red Integrada de Salud con diagnóstico asociado a COVID-19. Diseño de un nuevo módulo informático y adaptando sus procedimientos internos para determinar el mecanismo de pago en los casos de borde que requirieran financiamiento a través GRD y/o Ley de Urgencia. Además, el año 2021 la División de Contraloría validó un total de 14.295 casos de emergencia certificada, lo que significa un aumento en estas gestiones, cercano a un +158% (el año 2018 fueron validados 5.538 casos).

Contraloría MAI: El año 2019 se crea el Departamento de Contraloría MAI. Inició distintos procesos de fiscalización a prestadores y establecimientos que forman parte de los diferentes programas o convenios de esta modalidad, tales como el Convenio Marco de Diálisis, el convenio de prestaciones de atenciones de salud mensual integral para personas mayores en establecimientos de larga estadía (ELEM), el programa GES, y otros, llevando a cabo un total de 304 procesos de fiscalización. Además, se implementaron mejoras al sistema de registro de antecedentes clínicos de diálisis para prestadores privados (Front de Diálisis), contando con una reportería que ha facilitado la elaboración de indicadores de alertas sanitarias. En materia GES, el número de garantías retrasadas presenta un importante incremento desde el inicio de la pandemia ocasionada por el SarCov2, alcanzado un total de 56.739 garantías de oportunidad retrasadas a enero de 2022, lo que representa una variación de +664,1% respecto al nº de GO retrasadas registradas en el mismo mes del año 2019, contexto por el que el Fonasa ha definido la resolución de problemas de salud oncológicos mediante derivación a segundo prestador GES.

Contraloría MLE. La fiscalización vio un incremento importante de infracciones a las normas

MLE: Se aplicaron multas cercanas a las 125.788 U.F. y se ordenó el reintegro de casi \$5.415 MM, por un total de 641 prestadores fiscalizados, cabe señalar que en el periodo 2015–(febrero)2018 se finalizaron solo 10 procesos de fiscalización MLE. Por otro lado, en apoyo a las gestiones del Departamento, se consolidó el uso de un sistema de alertas de redes neuronales, se creó un tablero de monitoreo que permite detectar posibles irregularidades y un sistema de análisis de cobranza que permite automatizar la generación de información requerida por los fiscalizadores al inicio del proceso de fiscalización. Además, es importante destacar la actualización del Proceso Administrativo a Prestadores, publicando la Resolución Exenta N°7 del 2 de marzo de 2021, y sus modificaciones mediante la Resolución Exenta 3G 1.029 del 28 de enero de 2022. En el año 2020, se definieron e implementaron los Criterios Administrativos y Técnicos (CAT) para todas las prestaciones del Arancel MLE de los Grupos 01 al 10. Actualmente se trabaja en la implementación y paso a producción de CAT a todas las prestaciones de los Grupos 11 al 29, logrando con ello, que todo el Arancel MLE cuente con definiciones técnicas y de límites financieros.

Situaciones o hechos pendientes

Respecto a situaciones que requieren continuidad, a continuación, se listan los proyectos asociados a:

- La estandarización y sistematización de la trazabilidad para las fiscalizaciones a nivel nacional, el proyecto que busca el desarrollo de una herramienta para el apoyo de la priorización de fiscalizaciones MLE y la implementación de un Front de Diálisis para establecimientos Públicos de Salud.
- Asimismo, se está evaluando la incorporación a la plataforma RightNow, de los procesos de cumplimiento de sentencias arbitrales emanadas de la Superintendencia de Salud en materias de Ley de Urgencia y, la respuesta de solicitudes ciudadanas escalables interpuestas por beneficiarios en la misma materia.
- Se encuentra en toma de razón de la Contraloría General de la República, el "Reglamento que establece condiciones generales y circunstancias bajo las cuales una atención médica será considerada de emergencia", en el marco de la Ley N°19.650, el cual fue elaborado mediante una mesa de trabajo ampliada donde trabajaron representantes del Fonasa y del Ministerio de salud.
- A la fecha del presente documento, se ha avanzado en la validación casos de Ley de Urgencia, sin embargo, se encuentran pendientes de validación un total de 9.172 cuentas de Ley de Urgencia.
- Finalmente, se encuentra en curso la actualización o formalización de procedimientos de la División tales como: La validación de Ley de Urgencia, Procedimiento de gestión de CAT (enviado a formalizar), Gestión del cumplimiento de Arbitrajes, la priorización de fiscalizaciones, el manual de Fiscalización MLE y la trazabilidad de recursos presentados en el Ministerio de Salud, por prestadores cancelados en el convenio MLE.

DIVISIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Introducción

La División de Desarrollo Institucional tiene como función principal contribuir al diseño, desarrollo y ejecución de políticas públicas en salud, en el ámbito de competencia del Fondo Nacional de Salud. Entre los procesos, que están a su cargo, se encuentra la coordinación de definición de los objetivos estratégicos y metas institucionales a nivel nacional, la mantención y actualización de los aranceles, el desarrollo de nuevos productos, el diseño, planificación y ejecución de estudios, la generación, recopilación y difusión de la estadística institucional, el liderazgo del proceso de transformación digital, el traspaso de recursos vinculado al Subsidio de Incapacidad Laboral y la formulación de modelos de mejora tecnológica a los procesos, entre otros, además de entregar asesoría permanente a la Dirección Nacional sobre las materias que le sean encargadas y que sean de su competencia.

La División de Desarrollo Institucional está integrada por tres Departamentos:

Desarrollo de Productos; Estudios y Estadísticas; Modernización de Procesos.

Hitos relevantes de gestión

Creación e implementación del Arancel de Intervenciones Sanitarias Ambulatorias: En la Modalidad Institucional.

Definición y valorización: De ajuste tecnológicos asociados al mecanismo de pago GRD en la Modalidad Institucional.

Incorporación de 285 prestaciones o intervenciones sanitarias: Respecto al arancel de la Modalidad de Libre Elección con el fin de otorgar o mejorar la cobertura financiera y/o sanitaria.

Diseño, pilotaje, implementación y documentación de metodología institucional: Para la priorización integrada de pacientes con garantías retrasadas GES y cirugías en lista de espera no GES.

Análisis del impacto financiero del “Seguro Clase Media Protegida” (MLE).

Diseño, implementación y evaluación de los resultados de la primera licitación de farmacias con precio preferencial para beneficiarios.

Digitalización de un 84% de los trámites institucionales comprometidos.

Puesta en marcha de un Portal Único para tramitación de Licencia Médica Electrónica (LME): No dependiente de los Operadores y a cargo de Fonasa.

Mejora del proceso de atención a empleadores: Creado para dar respuesta a dificultades relativas al proceso de tramitación de licencia médica electrónica en el Portal Único LME de Fonasa.

Rediseño del proceso de acreditación: Con lógica On-Demand y automático.

Participación activa con SUSESO y COMPIN: Estrategias en ámbito de mayores emisores de licencia médicas.

Desarrollo y publicación en portal de Datos Abiertos de Fonasa: Tableros estadísticos interactivos y bases de datos innominadas para fines de transparencia e investigación.

Levantamiento de la primera encuesta nacional sobre necesidades de la población beneficiaria de Fonasa.

Levantamiento de problemática e iniciativas: Para mejora en inscripción y mecanismos de financiamiento de la Atención Primaria de Salud (APS).

Ampliación y suscripción de nuevos convenios de intercambio de información (Ministerio de Desarrollo Social, Superintendencia de Salud y el Registro Civil).

Situaciones o hechos pendientes

Se deja constancia que la División no tiene requerimientos pendientes de organismos contralores y que ha cumplido íntegramente con todas las metas y compromisos de gestión establecidos durante la presente administración.

No obstante, como desafíos a dar continuidad en el próximo periodo de gobierno, se plantea la necesidad de avanzar en los siguientes proyectos, procesos y productos:

- Avanzar en estudios y pilotos de nuevas formas de financiamiento, ya sea para intervenciones sanitarias, medicamentos de alto costo y dispositivos médicos, así como el pago relacionado con Ley de Urgencia (PAE) y/o modificación de los Pago Asociado a Diagnóstico (PAD) por pago mediante GRD.
- Mejorar y aumentar intervenciones sanitarias del arancel ambulatorio de la Modalidad Institucional (identificación de recursos).
- Licitación, desarrollo e implementación de un nuevo Portal Integral de Tramitación LME y una mesa de ayuda para los empleadores adscritos.
- Incorporar Inteligencia Artificial en los procesos de Fonasa.
- Desarrollo de estadísticas integradas de seguimiento a garantías retrasadas GES y prestaciones en listas de espera no GES para facilitar procesos de priorización y resolución.
- Consolidación de una línea de estudios vinculada a la identificación de brechas y necesidades de la población beneficiaria de Fonasa, con énfasis en la medición continua del gasto de bolsillo en salud.
- Construcción de una metodología institucional estandarizada para la proyección de indicadores relevantes para el ciclo presupuestario.
- Ampliación de convenios de intercambio de información y la optimización de los procesos tecnológicos asociados a su gestión.
- Desarrollo de alianzas con universidades y centros de estudio para el análisis de información, la anticipación de coyunturas y la proyección de escenarios.

DEPARTAMENTO DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS Y CONTROL DE GESTIÓN

Introducción

El Departamento de Proyectos Estratégicos y Control de Gestión está a cargo de centralizar la coordinación y dirección de los proyectos considerados como estratégicos para la dirección de Fonasa. Monitoreando los esfuerzos y requerimientos de las distintas divisiones y departamentos de Fonasa, estableciendo prioridades en la resolución de los equipos de trabajo para el cumplimiento de los proyectos estratégicos.

Depende del Departamento el Subdepartamento de Control de Gestión que está a cargo de liderar el proceso de definición de metas e indicadores de desempeño en el marco de la formulación presupuestaria. Asimismo, una vez aprobadas las metas e indicadores de desempeño, deberá velar por el cumplimiento de las metas e indicadores comprometidas en los sistemas de incentivos institucionales. A saber, Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), Convenios de Desempeño Colectivo (CDC) y los Convenios de Desempeño Directivos (CDD) referido este último al Sistema de Alta Dirección Pública.

Hitos relevantes de gestión

Dentro de los hitos relevantes y temas pendientes a los que se deberá dar continuidad la nueva administración para el año 2022 se encuentran:

- **Seguimiento a la Implementación del Programa de Financiamiento a Hospitales por Grupos Relacionados de Diagnóstico (GRD).**

Para la implementación del Programa de Financiamiento GRD de Fonasa, en el año 2020 la Ley de Presupuestos estableció mediante glosa presupuestaria, la conformación de un comité de agentes externos expertos en la materia. Dicho comité sesionó durante el año 2020 en 5 oportunidades para presentar los hitos más relevantes en la implementación y recibir las observaciones y sugerencias necesarias para la correcta implementación del nuevo programa.

Si bien, la Ley de Presupuestos del año 2021 no consideraba por glosa la mantención del comité, la dirección de Fonasa decidió mantener la vigencia del comité y mediante resolución indicó a los nombres y las condiciones necesarias para mantener la vigencia del mecanismo de pago y la asesoría permanente de los agentes externos.

Adicionalmente, durante el año 2021 se realizó un programa de acompañamiento en 4 establecimientos de alta y mediana complejidad, con el objetivo de avanzar en materias de gestión de acceso, gestión hospitalaria y gestión de costos en dichos establecimientos con muy buenos resultados en la aplicabilidad de estrategias a nivel de los establecimientos mediante los sistemas de información GRD y de costos SISCOM.

Para el año 2022, se plantea como prioritario, el incorporar en un piloto de evaluación la incorporación de 16 nuevos hospitales al programa de financiamiento GRD para totalizar los 81 establecimientos de mediana y alta complejidad que representarán más del 75% del gasto operacional de los Servicios de Salud.

Adicionalmente, se estima pertinente en elaborar una propuesta técnica en el proceso de formulación presupuestaria 2023 la incorporación de programas a nivel de los capítulos de los Servicios de Salud que permita la identificación oportuna y directa de los presupuestos asociados a los establecimientos de salud, diferenciando el gasto realizado por las Direcciones de Servicios de Salud y los establecimientos municipales.

- **Consulta e Implementación del Cuadro de Mando Integral (CMI) Institucional.**

El Convenio de Desempeño Colectivo (CDC) del año 2021 consideró el diseño de un CMI para la comunicación estratégica y evaluación del desempeño en las áreas que se han determinado prioritarias para la institución y que guardan relación con los 5 objetivos estratégicos institucionales propuestos para el periodo 2018-2021.

Dado que es necesario el establecer nuevas prioridades institucionales, se ha dejado formulado el diseño del CMI con la propuesta de algunos indicadores y metas con el objeto de tener éxito en el cumplimiento de la misión y visión institucional. Estos deberán ser consultados y sancionados por los equipos durante el año 2022 para su correcta formulación e implementación y su posterior seguimiento y control durante 2023.

- **Evaluación de Riesgos en el cumplimiento de las metas institucionales, en la implementación de la Ley 21.280 de Transformación Digital del Estado.**

Durante el año 2022 se deberán establecer todas las medidas atingentes a dar cumplimiento a las primeras fases definidas en la Ley de Transformación Digital. Debido a que existe un indicador en el PMG 2022 asociado a trámites digitales, es importante hacer un levantamiento de los posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento de dicho indicador.

- **Liderar la postulación al Premio Anual de Excelencia Institucional (PAEI) para el año 2022 al cumplir el 100% de las metas PMG 2021.**

Situaciones o hechos pendientes

No existen situaciones pendientes.

DIVISIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Introducción

A la División le corresponde gestionar eficiente y eficazmente los recursos, la infraestructura y servicios tecnológicos institucionales, mediante la administración, mantención y desarrollo de sistemas de información y servicios informáticos, tanto para usuarios internos como externos, con el objetivo de mejorar el desempeño, la gestión y el cumplimiento de metas.

Hitos relevantes de gestión

- **Continuidad operacional:** Se generaron acciones hacia los sistemas y aplicativos, teniendo en consideración su criticidad e impacto.
 - Reordenamiento de la Infraestructura productiva y priorización del tráfico de transacciones críticas.
 - Mejoras en plan de compresión de bases operacionales críticas y de alto volumen.
 - Implementación de sistema de respaldo "Cero Pérdida".
 - Implementación de sistemas de monitoreo en todas las capas de Base de Datos, Middleware, red, etc.
 - Habilitación de trabajo remoto en pandemia, se habilitan más 1.200 cuentas VPN y, también la Implementación de sitio de contingencia (Proyecto DRP) para replicar ambientes productivos críticos y mantener continuidad operacional frente a incidencias mayores.
- **Desarrollo de proyectos de valor estratégico y táctico:** Permiten a la institución avanzar en su digitalización y modernización digital y para lo cual se desarrollaron distintos proyectos en apoyo, y con la colaboración de las áreas involucradas.
 - Portal Único Empleador para tramitar Licencias Médicas Electrónicas, el Front Integrado - Workflow.
 - Base de Conocimiento para atención y seguimiento de solicitudes.
 - Nuevo Portal Bono web, más la inclusión de nuevas prestaciones.
 - Elige Tú, para ubicar por georreferencia al prestador más cercano.
 - Hoy Nací y Soy Fonasa, integración entre Fonasa y Registro Civil ejecutivo virtual en sucursal.
 - Atención de ejecutivo remoto en sucursal.
 - Habilitación del Nombre Social en los certificados que entrega la institución y la venta de Bonos, a través de registro previo.
 - Renovación de Gestores de Turno.
 - Seguro COVID-19 (Ley N° 21.342).
 - Implementación de un sistema para el manejo de listas de espera GES y No GES de intervenciones quirúrgicas.
 - Ahórrate la Fila, con un código QR para atención remota.
 - Nuevo modelo en Entidades Delegadas - Nuevo Modelo de atención.
 - Pago deuda GES.
 - Nuevo sitio Web Fonasa.
 - Integración Red Clase Media Protegida.
 - Portal Medicamentos e integración con Farmacias para beneficio Fonasa.
 - Nuevos desarrollos Licencias Médicas; API - Canal Multiprestador.

- En piloto del Nuevo Portal Prestador, que toma control del proceso de Venta por parte de Fonasa y considera la migración del actual portal prestador, hacia tecnologías e imagen actual de Fonasa.
 - Datos Abiertos, Portal que dispone a la ciudadana información relevante de la gestión de Fonasa.
 - Modelo Predictivo para Pertinencia Ley de Urgencia.
 - Proceso de Certificación software de Telemedicina de operadores o prestadores.
 - Solicitud y pago Préstamos médicos en línea; Solicitud Condonación en línea.
 - Renovación de 150 Kioscos de Autoatención - Aplicativo SEGPRES (Chileatiende).
 - Cuenta Médica Interoperable, en Producción con Clínica Indisa.
 - Migración Office 365 - Migración de Correo a la nube en curso.
 - Base de Contactabilidad y, la Implementación de nuevo API Gateway, proyecto que implica renovar y modernizar la actual api Gateway de Fonasa (en curso).
- **Proyectos relevantes realizados para generar soporte técnico:** Apoyan el manejo y transformación de datos para toma de decisiones.
 - Se efectuó Integración para Tributar Información entre FONASA y MINSAL.
 - 12 Datamart construidos con sus respectivos modelos de datos.
 - **Otras iniciativas:** Proyectos en curso y Proyectos con procesos permanentes que requieren continuidad, entre ellos, destaca el proceso continuo de generación de información. En la actualidad existen en construcción 8 datamart estratégicos y necesarios para las unidades de negocio de Fonasa. Estos desarrollos implican que los funcionarios de FONASA puedan acceder a información institucional organizada, actualizada y homologada.

Situaciones o hechos pendientes

Proyectos informáticos planificados para el próximo periodo:

- Drogas de Alto Costo: Similar a la Ley Ricarte Soto, que considera la trazabilidad para los casos de 'Cánceres' y casos 'Judiciales'.
- Nuevos procesos de Acreditación (OIPA): Incorporación al sistema respectivo de nuevas reglas de negocio y el procesamiento de información, de cara al proceso de acreditación.
- Mejoras al proceso de Diálisis (OHI - Front): Mejoras en implementación de sistemas a propósito del nuevo proceso de Diálisis.
- Upgrade tecnológico Front SIGGES - Multiplataforma: Convertir SIGGES a multiplataforma. Análisis y migración a plataformas Cloud para procesos de Analítica y BI.
- Programa de Toma de control de proceso de venta: Foco en el upgrade tecnológico de la aplicación de venta de sucursal y tomar control del Core, hoy, en control de un tercero.
- Automatización y mejora de proceso de Finanzas (pago a prestadores): Apoyo a proceso interno y automatización de tareas para procesos financieros.
- Automatización y mejora de procesos de Cotizaciones.
- Plataforma para Pago en Prestador - Bono Ágil: Consiste en generar plataforma que permita emitir solo "prefolios" en las sucursales y que, el pago del copago se realice directamente en el Prestador.

DIVISIÓN FISCALÍA

Introducción

La División Fiscalía tiene por función asesorar al Director y apoyar los demás órganos del Fondo en todas aquellas materias de índole jurídica y judicial, velando por la legalidad de los actos administrativos de la Institución sometidos a su consideración o de los que tome conocimiento.

La División Fiscalía está a cargo de un abogado, quien tiene la responsabilidad del cumplimiento de todas las funciones de la División y de los Departamentos que la integran, a saber:

Departamento Marco Regulatorio y Departamento Asesoría Jurídico-Administrativa.

Al Departamento Marco Regulatorio le corresponde velar por el cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria vigente, que regulan las funciones del Fondo en materias relacionadas con el Seguro Público de Salud, en especial, emitir informes, dictámenes e instrucciones institucionales sobre estas materias, así como asumir la defensa y representación judicial del Fondo en los procesos judiciales y administrativos sobre materias relacionadas con el Seguro Público de Salud. En esta materia se destacan los recursos de protección y las causas arbitrales seguidas ante la Superintendencia de Salud.

Al Departamento Asesoría Jurídico-Administrativa le corresponde asesorar al Fiscal en la coordinación y en el control de la ejecución y cumplimiento de los compromisos de la Fiscalía en materia de administración, finanzas y recursos humanos, gestionando y controlando la ejecución de las labores administrativas y de gestión que sean necesarias, conforme a la normativa legal. Adicionalmente, le corresponde diseñar, gestionar y coordinar el modelo de cobranza judicial de cotizaciones de salud y otras acreencias, y representar al Fondo Nacional de Salud ante los Tribunales de Justicia competentes y entidades administrativas.

Hitos relevantes de gestión

Como principales hitos de la gestión 2018-2022, se destacan:

Emisión de pronunciamientos legales que establecen criterios jurídicos en diversas materias.

Han contribuido a una mejor gestión del Servicio, en cuanto al apego a la normativa vigente en temas emergentes, tales como:

- **Acreditación de turistas con contrato de trabajo:** Requisitos que debe cumplir la población migrante para acceder a la cobertura financiera del FONASA; prescripción de las infracciones administrativas; y compatibilidad entre el SUF y calidad de causante de asignación familiar.
- **Revisión de procedimientos administrativos:** Han sistematizado el actuar interno del Servicio, en relación con particulares que pueden verse afectados por decisiones de la autoridad, en materias como: procedimiento para pago de sentencias ejecutoriadas referidas a la aplicación de Ley de Urgencia; procedimiento para la fiscalización y aplicación de sanciones a los prestadores inscritos en el rol de la MLE; y procedimiento de trazabilidad recursos de reclamación interpuestos ante el Ministerio de Salud.

- **Participación en el estudio y redacción del D.S. N°34, de 2021, del Ministerio de Salud:** Aprueba el reglamento sobre condiciones clínicas generales y circunstancias, para certificar estados de emergencia en paciente adulto, recién nacido y pediátrico.
- **En el ámbito judicial de protección de derechos fundamentales:** Se logró conciliar la jurisprudencia reiterada de la Corte Suprema en materia de medicamentos de alto costo, en el sentido de que las consideraciones presupuestarias no pueden limitar derechos fundamentales, toda vez que la negativa de su financiamiento afecta el derecho a la vida de los pacientes, con las facultades de la Administración en materias presupuestarias. De no existir un peligro actual para la vida del paciente no procede otorgar el financiamiento de medicamentos de alto costo (sentencia CS de 03.12.2019, causa rol N°29215-2019; sentencia CS de 29.01.2020, causa rol N°27.674-2019; y sentencia CS de 29.01.2020, causa rol N°28.817-2019).
- **En materia de control de legalidad de los actos administrativos por parte de la Contraloría General de la República:** Se consolidó una relación fluida con dicha entidad de control. Esto ha permitido gestionar con la mayor eficiencia, rapidez y eficacia posible los actos administrativos sujetos al trámite de toma de razón, estableciendo canales formales de comunicación que agilizan el intercambio de observaciones y respuestas a las mismas.
- **En materia de gestión interna de procesos de compra:** Se han establecido relaciones directas con las Divisiones y Departamentos que requieren los servicios de asesoría y apoyo técnico de esta División. Esto, con el fin evitar la burocratización excesiva de los trámites y para lo cual, se estableció comunicación directa entre las jefaturas de cada dependencia para establecer criterios comunes de actuación y decisión.

Situaciones o hechos pendientes

Si bien la tramitación del D.S. N°34, de 2021, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento sobre condiciones clínicas generales y circunstancias para certificar estados de emergencia en paciente adulto, recién nacido y pediátrico, corresponde al Ministerio de Salud, se estima relevante realizar el seguimiento a la tramitación de dicho reglamento en la Contraloría General de la República, en atención a que incide en una función relevante del FONASA, en lo referido al financiamiento de casos de urgencia o emergencia que afecten a nuestros beneficiarios.

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS

Introducción

El Departamento tiene distintos roles, dentro y fuera de la Institución, en el posicionamiento interno y externo de las políticas públicas que realiza el Seguro Público de cara a los anhelos en salud que tienen las personas, la comunicación de las medidas y mejoras con los distintos grupos de interés, y la generación de las articulaciones que sean necesarias para crear o fortalecer objetivos que potencien el acceso y protección en salud.

Hitos relevantes de gestión

• Logros globales.

Ubica a Fonasa en el lugar N°21: El que se encuentra entre las 240 marcas ciudadanas **1** reconocidas por los chilenos y su rol social, siendo además líder en su categoría. Sitúa a Fonasa como la 5ta institución más confiable, líder en su categoría **2**.

Instala una cultura de innovación interna: Propiciando la creación de soluciones de innovación pública desde los funcionarios.

• Logros por ámbito:

Promoción permanente en la agenda pública: Respecto de las mejoras en las coberturas y protección financiera para las atenciones, fertilización, cáncer, vasectomía, medidas, específicas para las personas con discapacidad, con secuelas por COVID-19, entre muchas otras.

Las comunicaciones de Fonasa: Para visibilizar el rol protector de Fonasa durante la pandemia. Dado el nivel de incertidumbre de las personas, sensación de desprotección y la importancia de mantener la continuidad de las atenciones, se realizó una comunicación permanente sobre las políticas públicas que facilitaron el acceso y protección de las personas: funcionamiento de la Red Integrada, beneficios para los exámenes de detección del COVID-19, gratuidad en la Red Pública, fijación de precios para MLE, continuidad de las atenciones, entre otros.

Instala en la agenda beneficios concretos para los usuarios: Amplia y sostenida difusión sobre los precios preferentes que se lograron con las farmacias a nivel país. Se potenciaron acciones de comunicación para: incentivar la participación de las farmacias en la licitación en RM y regiones; planes para la comunicación de los resultados; acciones sostenidas en el tiempo que aportaron al posicionamiento y mejor entendimiento de los beneficios.

Difusión permanente de las medidas de Fonasa: Instalado como garante del buen uso de los recursos públicos. Promoción y adopción de licencia médica electrónica, denuncias sobre el mal uso de estas, financiamiento de la salud, aporte a la salud pública, proyectos institucionales colaborativos.

Portal Único para Empleadores, transparencia, otros.

Visibilidad significativa en la agenda pública de los servicios digitales: que se crearon, para facilitarle la vida a las personas durante la pandemia.

Posicionamiento de las atenciones remotas: Generadas como nueva modalidad de atención, desde la declaración de la alerta sanitaria.

1. Plaza Pública Cadem N° 423, public. 02/2022.

2. Estudio Cadem, Marcas Ciudadanas 2021, public. 01/2022.

En el ámbito legislativo y con otras instituciones: Se realizaron planes para apoyar comunicacionalmente las distintas etapas de presentación de los Proyectos de Ley (PDL): Fortalecimiento de Fonasa.

Modernización de Fonasa y Seguro Catastrófico: Trabajo conjunto con Ministerio de Desarrollo Social para la plataforma Red Clase Media Protegida y la comunicación para usuarios de Fonasa. Con Laboratorio de Gobierno, para la instalación de una nueva cultura organizacional y el empuje de otras acciones.

Comunicaciones para la participación e innovación: Se generaron y promovieron un sinnúmero de iniciativas internas que ayudaron en la ideación de soluciones de innovación, desde la participación de sus propios funcionarios. Se generaron innovaciones como "Elige TÚ" o "Hoy Nací y Ya Soy Fonasa".

- **Comunicaciones internas.**

Preponderaron las necesidades de información del funcionario: Instalación de un nuevo sistema de medios para las comunicaciones interna, dinámico y flexible a los desafíos y necesidades de los funcionarios y el entorno. Prácticamente el 70% de los funcionarios reconoce que la institución hizo muchos esfuerzos por mantenerlos informados.

Nuevo sistema y plataforma de comunicaciones internas: Nueva intranet, con un cambio estructural en forma y fondo, reenfoque de todos los contenidos y canales, nuevos productos e instancias, encuentros masivos, canales descentralizados, comunicaciones con promoción de los logros y desarrollo en regiones. Valoración positiva de los funcionarios.

Plan sostenido de comunicaciones internas para enfrentar el COVID-19: Orientado en lo sanitario, técnico y emocional.

Apoyo específico, permanente, para todas las Divisiones: Sobre temas relevantes para el negocio. Trabajo con prestadores, creación de nuevos productos, proyectos de innovación y modernización, promoción de mejoras.

Manejo y conducción de crisis reputacionales.

- **Humanización de marca y omnicanalidad:**

Estandarización de la identidad de las Comunicaciones.

Generación de una estrategia omnicanal: Rediseño de todos los soportes de comunicación de Fonasa: objetivos, forma y gestión de contenidos.

Creación y habilitación de la nueva web: Implicó una nueva arquitectura y contenidos con lenguaje ciudadano para simplificar, lo que, además en su construcción incluyó estándares de inclusividad OCDE.

Instalación de los nuevos lineamientos: Aplicación de cambios para la imagen institucional de todas las sucursales grandes y medianas a nivel país (más de 80). Un trabajo que además se hizo diferenciado según el Modelo de Atención.

Establecimiento de campañas país: Para la promoción de los beneficios y mejoras de las coberturas de Fonasa. También para todas las campañas de marketing para la prevención y cuidado del COVID-19.

Definición de la extensión de la imagen de marca de Fonasa en las comunidades alejadas de las urbes: "Fonasa en tu comuna" y otros.

Libro Digital de Fonasa: "Historias memorables de beneficiarios de Fonasa durante la pandemia"

Situaciones o hechos pendientes

No existen como proyectos operativos, salvo la licitación del canal de televisión: Fonasa TV, que se debe realizar en 2022.

DIVISION DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Introducción

A esta División le corresponde diseñar, proponer y liderar estrategias en materias de Gestión de Personas del Fondo Nacional de Salud, impulsando políticas y normativas que lo rigen, a nivel nacional; con el objetivo de procurar un ambiente laboral sano, con un equipo de personas competentes y comprometidas, que contribuyan a garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Hitos relevantes de gestión

- **Servicios de excelencia.**

Estandarización de procesos concursables: Por perfiles de cargo, con la actualización y formalización de Procesos de Reclutamiento y Selección.

Redefinición del Modelo de Atención: Logrando alta participación de los funcionarios/as (trabajo con Laboratorio de Gobierno).

Implementación de un amplio Plan de Capacitación: Para fortalecer las competencias y potenciar conocimientos técnicos de funcionarios/as, principalmente a Asesores de Salud y Jefes de Sucursal, fortaleciendo roles y el Modelo de Atención.

Notificación virtual dentro del Proceso de EE.DD (Evaluación de Desempeño): Con la incorporación de firma simple en Hojas de Calificación por parte del presidente y secretaria de la Junta Calificadora.

Se potencia utilización de Aula Virtual: Para capacitaciones y procesos de reclutamiento y selección.

- **Cultura y satisfacción laboral.**

Incorporación formal del Departamento de Calidad de Vida y Bienestar, en la estructura de la División: Sus principales acciones fueron la Provisión de Seguro de Salud al 100% de los socios del Servicio de Bienestar, modificación del Reglamento del Servicio de Bienestar, Gestión de Programas Internos en áreas de vivienda, maternidad, acompañamiento por licencias médicas, entornos saludables y Autocuidado, convenios y alianzas, preparación para el retiro, inclusión laboral y atención social.

Gestión de Engagement: Basado en un modelo de Recursos y Demandas del Trabajo, con el objetivo de aumentar la efectividad de las personas en su trabajo, incluyendo la activación como elemento básico de un ambiente laboral positivo y productivo, de manera de contribuir a fortalecer la cultura y satisfacción laboral. Se generan ciclos de medición y gestión anual del Engagement a través de planes institucionales y específicos por equipos de trabajo, con seguimiento continuo y apoyo en su ejecución cuando fue oportuno.

Participación para el compromiso: Se estableció un trabajo participativo con representantes de los funcionarios (ANAF y ANPTUFF) y profesionales de esta División, Mesa de Carrera Funcionaria, Mesa de Conciliación de vida laboral y familiar, Mesa de Compromiso y Satisfacción Laboral, Mesa de Inclusión Laboral y Mesa de Talento Interno.

Comunicaciones Internas: Trabajo en conjunto con el Departamento de Comunicaciones Estratégicas, destacándose los siguientes productos: Boletines "Caminemos Juntos", "Café con el Director", Reuniones ampliadas a nivel nacional, Cadena Nacional, Protectores de pantallas para campañas de difusión específicas y Fonasa al Día.

- **Liderazgo para el compromiso.**

Programa de Prácticas Directivas: Iniciado el año 2018, con objetivo de desarrollar líderes efectivos y comprometidos en toda la Institución, dirigido al 100% de los Comités Ejecutivos de la Direcciones Zonales y el Nivel Central.

Implementación del programa de Inducción específico para jefaturas: Participó el 100% de jefaturas del segundo nivel ADP y tercer nivel jerárquico.

Actualización de la Política de Gestión y Desarrollo de Personas: A través de la Resolución Exenta RR. HH 2D N° 2111 de fecha 11 de diciembre de 2018.

Entrega de información oportuna para el ejercicio del liderazgo: Plan de capacitación permanente.

Control presupuestario del Subtítulo 21: Para la toma de decisiones en materia de contrataciones, Disponibilización de Indicadores de Gestión de Personas por cada División y Dirección Zonal y Estadísticas Cuatrimestrales a DIPRES y organismos externos.

- **Gestión por competencias.**

Integración del Modelo de Gestión por Competencias y el Modelo de Recursos y Demandas: Alienando con este los sistemas de Gestión y Desarrollo de Personas.

Actualización permanente del Diccionario de Competencias de FONASA: A través de reuniones con paneles de expertos y la ejecución de entrevistas por incidentes críticos.

Generación de herramientas auxiliares y otros instrumentos: Permiten alinear los diversos sistemas de gestión de personas al Modelo de Gestión por Competencias.

Actualización y formalización de perfiles de cargo: Se generó un mapa integral que permite observar y gestionar familias de cargos, las competencias específicas a cada una de ellas y los niveles de desarrollo en cada uno de los descriptores conductuales que los conforman.

Implementación del Programa "Nos cuidamos para cuidarte": Buscó enfrentar de mejor manera la pandemia, promoviendo el cuidado integral de las personas y equipos de trabajo para asegurar el funcionamiento y la continuidad operativa de la institución y promocionando tres ejes: "Contención", "Gestión y Desarrollo de Personas" y "Entorno Laboral".

Situaciones o hechos pendientes

Concurso de Promoción para Plantas de Profesionales y Técnicos en ejecución.

DIVISIÓN SERVICIO AL USUARIO

Introducción

A esta División le corresponde asegurar que el Modelo de Atención responda a las necesidades de los usuarios de Fonasa, entregándoles una atención de calidad, oportuna y eficiente. Para esto, a nivel nacional supervigila la implementación de las políticas públicas y la generación de un servicio estandarizado, homogéneo y cercano.

Como principal desafío abordado exitosamente por esta División, en este escenario de pandemia mundial, se debe mencionar la toma de decisiones y la ejecución de una serie de acciones, velando por la continuidad de la atención hacia nuestros beneficiarios, para generarles el menor impacto posible. Tema logrado con creces, gracias también por el enorme compromiso demostrado por los funcionarios de esta Institución y en especial, de esta División.

Hitos relevantes de gestión

- Como principales hitos de la gestión 2018–2022, se destacan.

Fortalecimiento de los Canales de Atención Presencial durante la pandemia: Se dio continuidad de la Atención Presencial durante la Pandemia. Siguiendo con la incorporación en sucursales de Región Metropolitana y Región O'Higgins al nuevo Modelo de Atención: Ágil y Habilitador. Continuidad al Plan de Modernización y Mantenimiento de Red de Sucursales NC y, apertura de nuevas sucursales y EE,DD, (Entidades Delegadas), dada las necesidades de la ciudadanía y, la Modernización gestión Fonasa en Terreno, llevándola a la herramienta Zoom. Asimismo, se estableció la creación del nuevo sistema consolidado de Información relevante para la Atención de Canales, denominado "Base de Conocimiento".

Canales de Atención Remotos: Licitación e implementación a Nuevo Proveedor de Call Center, proyecto realizado en plena pandemia y ejecutado exitosamente. Se realiza la etapa II del rediseño del sitio web de Fonasa, como plan de mejora de la nueva web lanzada en 2020. Nuevo Sistema Afiliación en Línea, para permitir la acreditación de los beneficiarios a través de la página web. También, la implementación Fonasa Resuelve y de nuevos trámites digitales como Regularización de Cotizaciones. Así como, la readecuación de la estructura interna de la División, creando el Departamento Gestión Centro Resolutor, encargado de resolver y dar apoyo a las gestiones remotas de beneficiarios, entregando el soporte necesario para la creación de nuevos trámites digitales. Además, del diseño e implementación sistema Workflow para la atención ciudadana, logrando la centralización de requerimientos a nivel nacional, homogenizando y trazando sus respuestas.

Redes Sociales con foco en la resolutivez y promoción de servicios: Mejoras de la comunicación de Fonasa a Instagram y a otras RRSS con foco en la entrega de servicios de Fonasa y el mejor uso del Seguro Público. Junto a esto, la creación e implementación de una metodología para la habilitación constante de los usuarios a través de las RRSS. Así también, el Protocolo de Manejo y Comunicaciones con foco de orientación y apoyo al Servicio Usuario a través de RRSS y, la creación de Comité Editorial de RRSS, para dar presencia de todos los temas a nivel nacional y la inclusión de los temas estratégicos explicitados por las otras áreas.

Control de Gestión y Ventas: Desarrollo de Dashboard de Indicadores de Producción sobre atenciones y venta de bonos. Además, de la generación de informes de sucursales, prestadores naturales, uso de tablets y gestores de turno, también se realizó formalización y creación de procedimientos de la Venta de bonos.

Mejoras de procesos o sistemas de beneficiarios: Desarrollo de nuevo Front Integrado Acreditación; mejoras implementadas a Sistema OIPA y, capacitación de acreditación para sucursales y contrapartes Regionales de Acreditación/ Meta CDC.

Mecanismos de participación ciudadana: Reconocimiento a Fonasa en la Categoría "Compromiso Participación Ciudadana", ganado dicho premio para el periodo 2020-2021.

Situaciones o hechos pendientes

Como hitos por mencionar actualmente, en desarrollo o a los cuales se les debe entregar continuidad, podemos agrupar los siguientes:

- **Call Center Fonasa:** Se implementa en 12/2020 un nuevo Call Center para la atención telefónica de los usuarios del Fondo Nacional de Salud. Este contrato termina en diciembre 2024 y podrá ser renovado una única vez y por un plazo máximo de 1 año. Luego de lo cual deberá ser licitado.
- **Recaudadores Externos:** Hasta el 2021 se mantuvo contrato con tres recaudadores externos de la venta que son Caja Vecina, Sencillito y Multicaja. En el 2021 se procedió a licitar este servicio por un periodo de tres años, el que fue adjudicado a Sencillito y Multicaja (Caja Vecina-Banco Estado, no presentó oferta).
- **Contrato Imed:** Primer operador de Bono Electrónico que tuvo el Fonasa, cuando partió esta modalidad de venta a través de un convenio con la empresa Orden S.A. el año 2001. Durante el año 2021 se procedió a la firma de un nuevo contrato.
- **Contrato MediPass:** Corresponde al segundo operador para venta de Bonos Electrónicos, cuyo contrato fue firmado el 07-10-2019, con una vigencia de 4 años con renovación por única vez por el periodo de un año.
- **Contratos o Convenios de Colaboración (EEDD):** Corresponden a convenios de colaboración suscritos entre Fonasa y otras entidades ciudadanas como Municipalidades, Hospitales, realizados con el fin de otorgar una mayor cobertura geográfica a los usuarios. Cada uno de ellos tienen sus propios plazos de renovación, en su mayoría en forma automática.

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Introducción

Le corresponde administrar y gestionar los procesos de compras y contrataciones públicas, definir políticas de administración de los servicios generales, recursos físicos y de infraestructura y que se orienta a garantizar el adecuado funcionamiento de la institución. A esta División la integran los siguientes Departamentos: "Compras y Abastecimiento", "Servicios Generales" y "Oficina de Partes".

Hitos relevantes de gestión

Cumplimiento 100% Metas CDC 2018-2021 y 100% PMG Licitaciones Sin Oferentes: Con 2 o menos Oferentes (2018-2021).

Compras período pandemia: Destacando entre ellas licitaciones de listas de espera para prestadores privados y públicos, prestaciones sanitarias de diálisis, precios preferentes en farmacias para usuarios FONASA, contratos de prestaciones asociadas a COVID19.

Cumplimiento 100% PMG Eficiencia Energética (2018-2021).

Implementación de todas las medidas sanitarias que aseguraran el correcto funcionamiento de la Institución durante la pandemia: Instalación de señaléticas, dispensadores, separadores acrílicos para distanciamiento y aforos.

Implementación del Plan de accesibilidad universal y mejoramiento de sucursales: Permitió la ejecución de más de 100 proyectos en estos cuatro años en nuestras sucursales con una inversión cercana a los MM\$2000.

Nuevas oficinas DZN: Se realizó el año 2020 el cambio de Dirección Zonal Norte y Sucursal Antofagasta, lo que involucró M\$170.000 de inversión, generando un cambio significativo para los funcionarios.

Administración de Contratos Arriendo: Año 2020-2021 disminución en un 10 % el gasto.

Manual de Procedimiento para Administración de Contratos, Propiedades, Seguros y un protocolo de pago de arriendo: En 2020 se realizó un catastro único de propiedades, lo que ha derivado en asesorías de estudio de títulos, estudio de geomensura este año 2021, lo que permitirá durante el año 2022 comenzar la regularización de títulos.

Renovación parque automotriz: Vehículo Dirección: Hyundai Sonata; SSGG Usos varios: Camioneta Maxuss.

Bodegas: Ordenamiento de las bodegas, incluyendo remate de bienes dados de baja y desecho de aquellos que han perdido su vida útil.

Gestión de Riesgos y Desastres: Convenio de colaboración con la ONEMI, que involucra difusión y capacitación sobre gestión de riesgos de desastres naturales vinculando tanto a sucursales, DZs y Nivel Central.

Red comunicación electrónica: Durante la pandemia y con el objetivo de dar continuidad a los procesos documentales, se gestionó una red de comunicación electrónica con otras entidades gubernamentales para el despacho y la recepción de la documentación oficial.

Situaciones o hechos pendientes

Proyectos informáticos planificados para el próximo periodo:

- Cámaras de Vigilancia sucursales y edificios nivel nacional: Licitación adjudicada. En proceso de elaboración del contrato. Implementación estimada para junio del 2022.
- Aplicativo de Gestión de Contratos: sistema para el control y gestión de contratos. En etapa de desarrollo.
- Habilitación edificio Patrimonial Fonasa Rancagua: Convenio firmado con el MOP.
- Edificio institucional: Se tiene RS en etapa de prefactibilidad, con terreno de propiedad del Fonasa.
- Cambio sistema de ventilación en Sucursales: Plan en desarrollo, partiendo con algunas sucursales piloto.
- Continuidad Plan de Accesibilidad Universal: En 2018 se comenzó un Plan de AU, pretende habilitar las sucursales en base a cumplimiento normativo de AU, debería culminar en 2022.
- Normalización eléctrica edificio Monjitas 665: Durante los años 2016-2017 se realizaron mejoramiento al sistema eléctrico del edificio quedando pendiente la normalización completa del mismo.
- Continuidad de mejoramiento en sucursales: Derivado de las observaciones de Auditoria, en proceso de ejecución.
- Plan de manejo y creación de cortafuegos fundo Quebrada Verde: Preinforme realizado por DZCN, se requiere la elaboración de Plan de Manejo y los recursos asociados a su implementación.
- Reconstrucción muro de contención Centro recreacional Las Cruces: Se cuenta con itemizado y estudio estructural del muro. Pendiente la ejecución de los trabajos.
- Habilitación de nuevas sucursales: Maipú, Chillán, Conchalí, otras. Para 2022, se espera que Megasalud comunique nuevos cierres: sucursales San Bernardo y Puente Alto.
- Habilitación CGR Chillán: CGR ocupa el segundo piso de la sucursal, no encontrándose en las mejores condiciones de infraestructura, por lo que se requiere un cambio de inmueble.
- Regularización destinación Edificio Monjitas 665: Santiago, como dato provisorio con Ministerio Bienes Nacionales. Se requiere destinación definitiva.
- Regularización Fundo Quebrada Verde: Regularización propiedad ante el CBR ya que la definición de los límites no se encuentra clarificada.
- Sistema de activo fijo: Primer llamado licitación desierta: Segundo llamado en proceso de aprobación de bases. Reemplazo al sistema actual.
- Interoperabilidad Gobierno Digital: en proceso de gestión, para obtener ingreso y despacho de documentación desde y hacia la plataforma de gobierno Doc Digital.
- Interoperabilidad CGR: Proceso Toma de Razón en forma electrónica. Actualmente en levantamiento de procesos y compatibilidad de flujos entre Fonasa y la CGR.

DEPARTAMENTO EXPERIENCIA DE USUARIOS

Introducción

Departamento tiene como propósito co-crear experiencias significativas y conectadas, que mejoren el bienestar y el buen vivir de los usuarios de Fonasa. Nuestra misión es diseñar, implementar y monitorear estrategias orientadas a desarrollar una cultura de servicio centrada en las personas, generando experiencias satisfactorias para todos los usuarios de Fonasa.

Hitos relevantes de gestión

How Nació y Ya Soy Fonasa: En agosto del 2019 se implementa este servicio para todos los beneficiarios de Fonasa y sus hijos recién nacidos, incorporándolos de manera sencilla e imperceptible al Seguro desde el momento que son registrados en el Servicio de Registro Civil.

Cultura de Servicio: En el 2019 se fija como lineamiento estratégico el "Instalar la mirada hacia los usuarios en el centro de todas las decisiones, gestiones y actividades de Fonasa". En consecuencia, se realizaron Jornadas de Experiencia a nivel nacional y se creó un grupo de Embajadores de Experiencia de Usuarios, con quienes se ha trabajado en crear competencias para generar iniciativas de innovación, centrada en mejorar nuestra función de servicio.

Modelo de Atención: Frente a la necesidad de agilizar la atención en sucursales, de entregar una atención personalizada a quienes lo requieren y finalmente habilitar a los usuarios sobre los servicios que entrega FONASA, se generó este nuevo modelo de atención. Posee dos ejes principales: el manejo de fila fuera de la sucursal y la atención dentro de ella por zonas, según el requerimiento de cada persona (Zona de Autoatención-Digital y Personalizada).

Elige Tú: Este servicio se lanza en mayo-2021, luego de un trabajo colaborativo entre Laboratorio de Gobierno y varias áreas de Fonasa. Consiste en disponibilizar una plataforma web de fácil acceso para nuestros beneficiarios tramos B, C y D, que les permita encontrar los prestadores en convenio para las atenciones MLE con georreferenciación.

• Indicadores de Satisfacción y Experiencia.

Medición de satisfacción usuaria: Se mide una vez al año, a cargo del Ministerio de Hacienda. Forma parte del PMG de FONASA.

Medición de los tiempos de espera: Tiempos de atención, tipo de trámite mayor solicitado por nuestros usuarios, en forma presencial. Servicio que debe continuar año 2022, para asentar las bases del modelo de atención y permitir satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y sus demandas.

Estudios de la Voz del Usuario: Encuestas dirigidas, con foco en el conocimiento de la experiencia y retroalimentación de directivos y jefes de servicio al usuario. Permite evaluar innovaciones y proyectos que

Nombre Social: Este servicio se lanzó en 2021, luego de un trabajo colaborativo con territorio, Mesa de Género Fonasa y el Departamento Experiencia de Usuarios. Es un proyecto continuo que involucra el mejoramiento de las capacidades humanas. Consiste en poder registrar el nombre social de las personas, con la finalidad de que sean llamados por el nombre que solicitan, cuando se acercan a FONASA.

Servicio de Contactabilidad: Con el objeto de realizar campañas masivas a través de correos electrónicos y vía telefónica, el Departamento ha liderado la construcción de una base única de datos de contactabilidad de usuarios. A noviembre 2021, esta base posee más de 20 millones registros, entregando una herramienta de gestión para dar a conocer proyectos, leyes, reglamentos, entre otros; habilitar sobre nuestros servicios; retroalimentar a Fonasa sobre la experiencia en canales de atención.

Reúne: Fonasa a través de este Departamento lidera la Red de Experiencia de Usuarios en el Estado, grupo de líderes del ámbito público con enfoque en la entrega de valor para los usuarios. El año 2021 se lanza dicha red participando de jornadas nacionales con enfoque en la experiencia y satisfacción usuaria, participando el Director de Fonasa en una mesa ampliada de red de expertos.

Situaciones o hechos pendientes

- **Continuidad Modelo de Atención:** El modelo durante el 2020-2021 se implementó en más del 80% de las sucursales Habilitadoras y Ágiles, por lo que este 2022 debemos llegar al 100% y comenzar el trabajo con las sucursales personalizadas con Autoatención (más del 35% del total del parque)
- **Gestión comunal:** Considerando que uno de los dolores de nuestros usuarios es la baja presencia de Fonasa en algunos territorios alejados de las grandes ciudades, es que hemos definido un conjunto de estrategias de experiencias de servicio orientadas a la consecución de objetivos comunitarios. Es por ello, que este 2022, como primera estrategia de gestión comunal, se realizaron convenios de colaboración con algunas Municipalidades para que en nombre de Fonasa entreguen determinados servicios, quedando pendiente aún la estandarización y posterior implementación del nuevo modelo.
- **Omnicanalidad en la experiencia de servicio:** Actualmente, existen cinco canales de atención, a través de los cuales los usuarios pueden tener contacto directo con la Institución. Se ha buscado identificar los roles de cada uno de estos canales y entender el uso que le otorgan nuestros beneficiarios. Se plantea el construir los Customer Journey en cada punto de contacto, para luego diseñar el viaje deseado que cree valor para el usuario, generando las distinciones, estandarizándolas y con esto, darle coherencia al servicio global que entrega Fonasa.
- **Bono Ágil:** Proyecto en etapa inicial de diseño. Busca agilizar la experiencia de servicio transaccional de los canales presenciales y digitales, a nivel de los trámites de Compra de Bono y Programas Médicos, traspasando la recaudación del copago al prestador.
- **Perfiles y Segmentación de Usuarios:** Si bien, existen datos sociodemográficos de los usuarios, es necesario identificar sus conductas y actitudes para poder segmentarlos y luego crear los perfiles persona, con la finalidad de poder diseñar experiencias enfocadas a cada perfil.

DIVISIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Introducción

La División Auditoría Interna tiene como función velar por el cumplimiento de las normas y leyes del sector público, asesorando al Director, a las distintas jefaturas y a los funcionarios en general, en materias de control interno, probidad, gestión de riesgos y su gobernanza. Asimismo, debe otorgar apoyo a la máxima autoridad del Servicio, mediante una estrategia preventiva, proponiendo como producto de su acción, mejoras políticas, planes, programas y medidas de control para el fortalecimiento de la gestión, en todos los ámbitos del quehacer de la Institución.

Hitos relevantes de gestión

Modificaciones en la estructura organizacional, en sincronía con las nuevas necesidades institucionales de control y buen uso de los recursos fiscales: Como resultado de aquello, esta División presenta un organigrama de mayor complejidad, dado principalmente por la creación de dos nuevas unidades de línea, la Unidad de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y la Unidad de Procesos y Riesgos, que abarcan materias específicas que son insumos basales para los procesos de supervisión y control, que desarrolla esta área organizacional.

Diseño, planificación y ejecución de actividades de capacitación vinculadas con los procesos de control interno, administración de procesos, gestión de riesgos y seguridad de la información y ciberseguridad: Durante este proceso, la División ha generado distintos aprendizajes, respecto a la forma en la cual se entregan los contenidos a los funcionarios(as) del Fonasa y la metodología de ejecución de ellas. Además, la experiencia de cada una de las charlas ha permitido facilitar la entrega de una asesoría técnica de mayor profundidad, en dichas materias a las distintas áreas, fortaleciendo la cultura de control al interior de la Institución.

Respecto de la Unidad de Auditoría Interna: Destaca la separación entre las áreas de trabajo gubernamental e institucional, lo cual permitió adecuar y alinear las metodologías de trabajo y los objetivos que cada una de ellas persiguen, mejorando la calidad del análisis, al definir con mayor grado de precisión los riesgos. En este contexto, los programas e informes son registrados con su debida clasificación y codificación única establecida, permitiendo que los compromisos asociados a cada una de las auditorías sean sometidos a un proceso independiente de seguimiento continuo, que asegura el cumplimiento de estos.

La Unidad de Procesos y Riesgos ha focalizado sus esfuerzos en el levantamiento de los procesos del Fonasa en conjunto con las distintas áreas organizacionales y la implementación del modelo de gestión de riesgos en la Institución. Estas funciones fueron acogidas por la División de Auditoría Interna en el año 2019 y desde ahí, el equipo a cargo ha trabajado en:

- La identificación de los procesos, sus relaciones y jerarquías, logrando levantar, durante el año 2021, seis procesos en un grado de profundidad deseado y que permite agregar valor a la información que manejan las áreas dueñas y las partes interesadas.
- Identificación y clasificación de los procesos, diseñando un mapa de procesos se encuentran identificados y clasificados en un mapa de procesos, documento que contribuirá a la definición de una matriz de riesgos más robusta que permita administrar adecuadamente los factores de riesgo a los cuales la Institución se encuentra expuesta. Todo lo anterior, en base a un programa de trabajo que permite administrar los recursos, conciliar los tiempos de las partes interesadas y comunicar los resultados, tanto a las áreas de la institución como a la Dirección.

La Unidad de Seguridad de la Información y Ciberseguridad ha enfocado sus esfuerzos en el levantamiento e implementación de los controles de seguridad bajo el estándar de la NCh ISO 27001:

La Norma considera 114 controles de seguridad, de los cuales la Institución, en estos últimos tres años, ha implementado el 75,44% de ellos, sobre los cuales se ejecutan procesos de monitoreo para atender las brechas detectadas. Además, se han realizado acciones de sensibilización y concientización dirigidas a los funcionarios(as), donde el equipo a cargo generó una programación de actividades: charlas, difusión de buenas prácticas a través de correo electrónico y la publicación de noticias de interés con la finalidad de educar a los usuarios y prevenir situaciones que podrían impactar la información de nuestros beneficiarios y prestadores. En este mismo sentido, se creó dentro de la página web institucional un minisitio con información relevante sobre seguridad de la información para los beneficiarios y como forma de canalizar sus dudas e inquietudes, se implementó el correo electrónico protegetusdatos@fonasa.cl. Todo lo anterior, ha permitido que la institución, paulatinamente vaya incrementando su nivel de madurez respecto a temas de seguridad y así también, cuente con mecanismos de respuesta frente a las amenazas de los ciberdelincuentes.

La organización de los Comités de Auditoría y Riesgos y de Seguridad de la Información y Ciberseguridad:

ha promovido un valor agregado adicional a la labor de esta División, tanto para la toma de decisiones de la Alta Dirección como para la mejora continua de la gestión de las distintas áreas organizacionales. Por ello, se recomienda su continuidad, considerando el buen resultado que han generado en la gestión.

Situaciones o hechos pendientes

- En consideración a la importancia de las funciones que desarrollan cada una de las Unidades que componen esta División, se encuentra pendiente para el año 2022 su formalización.
- Finalmente, se informa que aún existen compromisos pendientes de cumplir y que fueron adquiridos por las áreas organizacionales de la Institución a propósito de los hallazgos encontrados en las auditorías realizadas durante este periodo. Estos compromisos se encuentran siendo monitorizados por esta División.

DIRECCIÓN ZONAL NORTE

Introducción

La Dirección Zonal Norte de FONASA está encargada de coordinar y operar los procesos desconcentrados de la institución en las regiones del Norte Grande: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama. Además de ello, administra y gestiona localmente las nueve sucursales ubicadas en las regiones a su cargo.

Actualmente, la dotación de la Dirección Zonal Norte está compuesta por 114 funcionarios, de los cuales aproximadamente un 70% trabaja en la atención directa de una población de 1.211.939 beneficiarios.

Hitos relevantes de gestión

Participación en los distintos procesos institucionales y contribución al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Implementación del mecanismo de gestión financiera a Grupos Relacionados por Diagnóstico (GRD) en seis hospitales de la zona norte: Para lograrlo, el Departamento de Comercialización realizó acciones como elaborar y presentar informes de monitoreo de la gestión financiera, ejecutar reuniones periódicas con los equipos de administración y finanzas de los hospitales y desarrollar talleres para capacitar a los funcionarios de dichos equipos.

Compra sanitaria de camas críticas por trato directo (COVID-19 y no COVID-19): La principal estrategia asumida por la DZN para dar respuesta a la necesidad de camas críticas COVID-19 y no COVID-19 en el contexto de la crisis sanitaria fue la suscripción de Convenios de Trato Directo GRD con prestadores privados. La renovación de estos convenios en 2022 se encuentra actualmente en evaluación.

Cierre listas de espera GES y no GES: Según lo establecido en la Resolución Exenta 1G N°18179/2020 de FONASA, en 2021 entraron en funcionamiento los Comités de Priorización Sanitaria en las cuatro regiones de la zona. La gestión en este ámbito será prioritaria para 2022.

Mejoramiento de la eficiencia y eficacia en la fiscalización a prestadores en convenio MLE: Entre 2018 y 2021, el número de fiscalizaciones a prestadores de la MLE iniciadas anualmente, aumentó a la par de la tasa de cierre (procesos de fiscalización cerrados respecto de los iniciados en un año). La implementación de un proyecto de fiscalización Ágil contribuyó a este desempeño zonal, por lo que debiera asegurarse la continuidad de dicha modalidad en 2022.

Implementación del nuevo Modelo de Atención en sucursales: En diciembre de 2020, la sucursal de Arica fue la primera de la zona en implementar el nuevo Modelo de Atención. Para 2022 está contemplada la puesta en marcha del nuevo modelo en otras tres sucursales que dependen de la DZN: Iquique, Antofagasta y Copiapó.

Reducción de los tiempos de espera y cierre de brechas en sucursales: El desarrollo de una serie de acciones, entre las que se cuenta la difusión de los trámites digitales a la ciudadanía y el monitoreo de la producción en sucursales, condujo a la reducción del tiempo medio de espera en las sucursales de la Dirección Zonal Norte y la disminución de las brechas entre ellas. El impacto de estas acciones hace deseable continuar con ellas en el futuro próximo.

Implementación y consolidación del modelo Engagement para la mejora del compromiso y el entorno laboral: Los resultados globales de la DZN en la encuesta de Engagement realizada anualmente muestran un mejoramiento sustantivo del compromiso laboral y una disminución del agotamiento al final del período. Para 2022, la mayor parte de los equipos de la DZN no tienen la obligación de llevar a cabo planes Engagement, debido a los excelentes resultados alcanzados en 2021.

Gestión de bienes inmuebles: En 2020 se llevó a cabo una evaluación del estado actual de todos los terrenos de FONASA en la zona. Sobre esa base se definieron medidas que podrían ser implementadas en el corto y mediano plazo para resguardar y regularizar la propiedad de FONASA sobre estos terrenos. Al respecto ya se han logrado importantes avances en los casos de los terrenos ubicados en el sector IMILAC de Antofagasta y en el caso del que está emplazado en Chañaral.

Situaciones o hechos pendientes

Entre 2020 y 2021, en la DZN se iniciaron las siguientes acciones que, dada su relevancia administrativa y jurídica, deben ser asumidas por la próxima administración:

- Juicio de arrendamiento en procedimiento sumario especial Rol C12824/2020 caratulado inmobiliaria Conosur con FONASA, seguido ante el 21° Juzgado de Letras Civil de Santiago. En este juicio FONASA es demandado y a su vez, demandante reconvenional por demanda de indemnización por daños y perjuicios.
- Reclamación judicial tramitada en juicio sumario especial bajo el Rol C556, caratulado Fondo Nacional de Salud con Consejo de Defensa del Estado, seguida ante el 2° Juzgado de Letras de Copiapó. Acción deducida por FONASA con el objeto de dejar sin efecto la sanción de amonestación en sumario sanitario Vallenar, folio 006140.
- Sumario sanitario de fecha 16 de noviembre de 2021, folio N° 2103 E00494, instruido por Seremi de Salud Atacama, sucursal Vallenar. FONASA realizó descargos en tiempo y forma. Actualmente se espera decisión de la autoridad.
- Sumario administrativo de fecha 24 de enero de 2022, instruido por la Contraloría Regional de Atacama mediante Resolución Exenta PD00064. El fiscal a cargo fue designado en el mismo acto administrativo.

DIRECCION ZONAL CENTRO NORTE

Introducción

La Dirección Zonal Centro Norte ha desarrollado los procesos desconcentrados de Fonasa, velando por asegurar la continuidad operacional en las regiones de Coquimbo y Valparaíso, mediante la administración y gestión local de las áreas funcionales de acuerdo con sus políticas institucionales

Hitos relevantes de gestión

Entre los logros más relevantes del periodo 2018 –2022, se presentan las siguientes actividades.

Implementación de un plan tendiente a fortalecer la coordinación y seguimiento de las compras de los servicios de salud de la jurisdicción, mediante monitoreos específicos como a las intervenciones quirúrgicas, al mecanismo GRD, Ley de Urgencia y a los acuerdos de gestión de los Servicios de Salud: Se propiciaron las instancias de coordinación como los Directorios de Compra, reuniones con los equipos GES de los Establecimientos Autogestionados en Red (EAR) y las reuniones de coordinación con clínicas y Servicios de Salud. La coordinación se vive también, mediante la participación en mesas de trabajo intersectoriales, como las definidas por cada uno de los Gobiernos Regionales y Gobernaciones del territorio, así como en mesas sectoriales, como las convocadas por Secretaría Regional Ministerial de Salud en torno al GES. El año 2021, se ha gestionado la derivación de pacientes lista de espera GES/No GES a los establecimientos de salud licitados.

Refuerzo de las acciones de fiscalización a los prestadores privados: Para fortalecer los derechos de los beneficiarios FONASA y resguardar los recursos financieros. Se generaron varios programas de fiscalización a prestadores con alta emisión de licencias médicas, prestadores MLE en base a alertas, centros de diálisis, prestadores licitación 2º prestador y denuncias de beneficiarios.

Acciones para mejorar la coordinación y comunicación con los prestadores privados: Algunas de éstas: la difusión de la normativa vigente en telemedicina, apertura de mail masivo como canal de comunicación, reuniones de coordinación con centros de diálisis y en materias específicas.

Se robustecieron las actividades para mejorar la atención de los usuarios mediante difusión de los servicios FONASA:

- Esto, en centros educacionales, organizaciones sociales, servicio público e instituciones privadas.
- Se reforzaron las relaciones con los Consejos de la Sociedad Civil de la jurisdicción. Se crearon programas especiales para visitar y difundir en las comunas sin presencia FONASA.
- Capacitaciones a los calificadoros de carencia de recursos de los establecimientos de salud.
- Convenios de colaboración, principalmente con instituciones de educación superior.
- Fortalecimiento y gestión de nuevas entidades delegadas con municipios de comunas alejadas a los grandes centros urbanos.
- La comunicación con los beneficiarios fue uno de los focos a mejorar, mediante la utilización de los mailing masivos.

Implementación del nuevo Modelo de Atención: En su formato de sucursales Ágiles y Habilitadoras (Viña Arlegui, Valparaíso, Ovalle, Villa Alemana y Viña Norte).

Ejecución del control del plan de compras: De la Dirección Zonal según la programación y confeccionando las licitaciones necesarias.

En el ámbito de las comunicaciones internas: Se desarrolló un plan específico que se complementa con otras acciones como la confección y difusión del boletín informativo zonal, promoción de las buenas prácticas de comunicación interna, difusión de las actas de comité ejecutivo zonal. En el ámbito de las comunicaciones externas se realizaron actividades de prensa con el Director Zonal.

En el área de Gestión de personas en la dirección zonal también se desarrollaron planes de Engagement: Para mejorar el compromiso y entorno laboral.

Acompañamiento permanente a los funcionarios durante la pandemia: Coordinación de la "Mesa Verde DZCN" que busca comenzar a incorporar acciones que permitan tener una conciencia más ecológica en nuestra institución.

La Dirección Zonal represento judicialmente a Fonasa ante los tribunales de justicia de su jurisdicción: La Planificación Estratégica Anual durante el periodo se ha realizado con participación y conocimiento de la totalidad de sus funcionarios.

Refuerzo de los procesos internos: Esto, mediante la optimización de la compra interna, gestión de las solicitudes ciudadanas, generación de tablero de control de prestadores MLE, capacitaciones a funcionarios en temáticas específicas para mejorar conocimientos y habilidades, desarrollo de tablero de control de procesos claves de la DZCN.

Situaciones o hechos pendientes

La habilitación de la sucursal San Antonio, proyectada para el 2022, como así también en los proyectos pendientes se encuentra remodelación de sucursal La Serena en cuando a Accesibilidad Universal como implementación de modelo de atención.

DIRECCIÓN ZONAL CENTRO SUR

Introducción

Dentro de FONASA y dado su despliegue territorial, la Dirección Zonal Centro Sur cumple un rol clave, velando por los derechos de salud de más de 2 millones 800 mil beneficiarios de las regiones de Maule, Ñuble y Biobío. Con una red de 23 sucursales, variadas Entidades Delegadas y otros puntos de venta, la DZCS se ha caracterizado por un sello de innovación. Así resulta común encontrar una serie de proyectos, pilotos y programas de índole tecnológico y con fuerte énfasis en la participación funcionaria, que han definido la hoja de ruta de su quehacer.

Hitos relevantes de gestión

Iniciativas como “Elige Tū” y “Hoy Nací y Ya Soy Fonasa”: Marcaron la pauta a nivel nacional, siendo ideas impulsadas por funcionarios de dependencia de la DZCS.

Se participó en pilotos como los del Nuevo Modelo de Atención y código QR: Se avanzó en el Piloto de habilitación del Proyecto Usuario Fraterno, iniciativa que apunta a aminorar la brecha digital en los usuarios.

Programa de Habilitación a la Comunidad en Servicios de Fonasa: A través, de charlas temáticas, cursos evaluados y certificados dirigidos a estudiantes de último año de carreras del ámbito de la salud y social y una alianza con Fundación Conecta mayor, que a la fecha ha permitido capacitar a 80 telefonistas que atienden el Fono de Ayuda para personas mayores con alta vulnerabilidad.

Asesor virtual: Durante los últimos años, la modernización del Seguro se ha ido instalando como un eje fundamental del quehacer institucional. En esta línea se desarrollaron proyectos como el Asesor Virtual, que busca entregar atención a los beneficiarios a través de videollamada en módulos debidamente habilitados para mantener su privacidad.

Se encuentra en curso el proyecto Nuevo Modelo de Atención en sucursales: Contando a la fecha con la implementación de las sucursales de Coronel, Linares, Talca y Curicó.

Se fortaleció la relación con los prestadores: Participando en una mesa de trabajo nacional que dio como resultado la instalación de aplicativo en ambiente web que facilitó su acceso y comunicación con FONASA, accediendo a resolución de sus requerimientos y estableciendo trazabilidad de estos, con plazos establecidos.

Habilitación de kioscos de autoatención orientados hacia la calle o galería: Esto para que los beneficiarios puedan acceder a los servicios de Fonasa sin necesidad de ingresar a las sucursales.

Convenios de colaboración: Con el fin de aumentar la cobertura, se generaron convenios de colaboración con los municipios de Cobquecura, San Fabián, El Carmen, San Ignacio y Chillán Viejo (todas ellas comunas sin presencia de Sucursal Fonasa) para la entrega de servicios tales como certificados de afiliación, cotizaciones, estado de licencias médicas y emisión de prefolio, entre otros.

Planes para disminuir brechas: Entendiendo que el acceso proporcionado por Fonasa pasa por la entrega íntegra de soluciones de salud, es que desde la DZCS se ha trabajado en una serie de convenios y programas tendientes a disminuir las brechas de los distintos segmentos de nuestra población:

- Uno de los más emblemáticos es el Tami Mapu Meu, que apunta a disminuir las brechas de atención para las comunidades mapuche/pehuenche en prestaciones médicas, odontológicas y problemas de salud que puedan ser prioritarios.
- A su vez, se trabaja en un Programa de Tratamientos de Fertilidad de Alta Complejidad en la Red Pública, que otorga atención a todas las parejas que han cumplido los criterios de inclusión para tratamiento de fertilización in vitro (FIV).
- También, se generaron convenios con el Hogar Buen Samaritano de Molina y el Hogar Padre Manolo de Talca. El primero, brinda apoyo a personas en condición de postradas, con discapacidad intelectual, en riesgo social o condiciones de pobreza. El segundo tiene como premisa la idea de gratuidad y apoyo emocional para enfermos terminales.
- Convenio con la Fundación Contigo en el Camino de Talca, que tiene como objetivo entregar hospedaje y/o alimentación a pacientes y acompañantes derivados por el Hospital de Talca que no cuentan con la red de apoyo necesaria para sobrellevar sus tratamientos de salud al venir de lugares geográficamente apartados de la región.

Constitución del Comité Regional de derivación de Lista de espera: Esto, para las regiones de Biobío, Maule y Ñuble, lo que permitió priorizar y derivar a pacientes en espera de resolución quirúrgica de patologías GES y NO GES, en espera de atención anterior a noviembre de 2019.

Apertura Sucursal Arauco: En la búsqueda de acercar el Seguro Público a nuestros beneficiarios, con fecha 28/02 se abrió la nueva Sucursal Fonasa Arauco, ubicada en dependencias de la Municipalidad correspondiente.

Situaciones o hechos pendientes

La Dirección Zonal, se encuentra monitoreando los procesos y programas mencionados anteriormente, los cuales se encuentran en curso y que se espera, puedan tener continuidad en los próximos años.

- En la actualidad, se trabaja en el proyecto de COSOC temáticos, que en primera instancia ha sido orientado a la inclusión de las comunidades LGBTIQ+ y organizaciones asociadas en los Consejos de la Sociedad Civil de Fonasa. Se proyecta además la creación de un COSOC orientado a los pueblos originarios, capacitando a ejecutivos Fonasa en los idiomas correspondientes.
- Se pretende trabajar por segundo año consecutivo en el Programa de Habilitación a la Comunidad en Servicios de Fonasa y dar continuidad al proyecto Asesor Virtual. También se busca seguir con la implementación del Nuevo Modelo de Atención, teniendo como prioridades para el 2022 las sucursales de Chillán, Los Ángeles, Talcahuano, Parral, Tomé, Curanilahue y Cañete. Además, se espera poder seguir aumentando la cobertura territorial mediante nuevos convenios con municipalidades.
- Lo anterior precisa contar con funcionarios comprometidos y con las herramientas y competencias necesarias para dar el soporte a cada una de las tareas antes mencionadas. En este escenario, para 2022 se proyecta la ejecución del Programa Anual de Capacitación (PAC) con las temáticas validadas y definidas por el Comité Bipartito de Capacitación Zonal.
- También, se busca dar continuidad a la línea de trabajo relativa a Engagement, al Programa de Fortalecimiento del Liderazgo y al programa de Autocuidado y Bienestar Personal. Por último y como es habitual, se busca continuar con el Programa de Higiene y Seguridad de la mano del ISL.

DIRECCIÓN ZONAL SUR

Introducción

La Dirección Zonal Sur está a cargo de un Director Zonal y depende jerárquicamente del Director del Fondo Nacional de Salud.

Está encargada de coordinar y operar los procesos desconcentrados del Fondo. También, le corresponde asegurar la continuidad operacional, administrar y gestionar localmente las áreas funcionales. La DZS está compuesta por 3 asesorías, 5 departamentos y 4 centros de gestión regional. El territorio que abarca es de 5 regiones, desde La Araucanía hasta la región de Magallanes y La Antártica Chilena.

Hitos relevantes de gestión

La DZS obtuvo la más alta medición a nivel país en el programa Engagementt año 2021: Esto refleja el esfuerzo zonal de trabajo en equipo, gestión de talento y desarrollo profesional.

Desde la DZS se impulsaron e implementaron los proyectos de cara a la atención y mejoras en el servicio que requieren los usuarios:

- ▶ “Ahórrate la fila”, que permite disminuir el viaje usuario y solucionar integralmente los requerimientos.
- ▶ “Fonasa más cerca de ti” que consiste en la coordinación con municipios para entrega de servicios digitales en localidades de difícil acceso.
- ▶ “Fonasa escuela” para usuarios, empleadores, prestadores, y funcionarios donde se imparten temas de interés relacionados con el quehacer de la institución.
- ▶ “Fonasa apoya tu gestión” que busca acercar a Fonasa a los establecimientos de salud.
- ▶ “¡HOLA! Bienvenida a Fonasa”, piloto llevado a cabo en Punta Arenas y que buscaba dar una bienvenida a los nuevos afiliados titulares a fin de mantener el contacto.
- ▶ “Mejora de accesibilidad en la plataforma web de Fonasa” que busca adaptar la plataforma web a las necesidades de grupos con capacidades distintas.

Durante el año 2021, producto de la situación del país, las solicitudes ciudadanas: Se vieron incrementadas en la DZS en un 98,77% al mes de noviembre de 2021, es decir, se pasó de 2.195 a 4.363, lo que ha repercutido principalmente en el Departamento de Contraloría, debido a que este departamento resuelve el 47% de lo recibido en la zonal, es decir 2.048, solicitudes ciudadanas.

En el ámbito de los prestadores públicos y privados: Se destaca la implementación del mecanismo de codificación y pago GRD (acuerdo de gestión, licitaciones camas críticas/ COVID-19 y lista de espera).

En la gestión de las personas: La DZS ha realizado una importante labor de prevención, apoyo y contención para las jefaturas ante situaciones de posibles conflictos en los equipos de trabajo o de manera individual, ya que se cuenta con un profesional psicólogo con una agenda donde se programan estas solicitudes.

Situaciones o hechos pendientes

- En el mes de diciembre de 2021, se adjudica licitación pública, ID 591-19-LR21, "Licitación pública para la compra de servicios de prestaciones salud de hemodiálisis y peritoneodiálisis adultos con enfermedad renal crónica etapa 4 y 5", cuyos servicios comenzarán a prestarse a contar del 1 de enero de 2022.
- Se espera dar continuidad al programa de resolución de lista de espera para el año 2022.
- En el ámbito de la entrega de información suficiente y oportuna para la toma de decisiones, el área de asesoría de desarrollo institucional está trabajando para que durante el 2022 se implemente un mecanismo que permita difundir a toda la dirección zonal los reportes con información relevante del negocio existentes a través de Tableau.
- En la ciudad de Puerto Montt, existe un inmueble que fue la antigua sucursal Puerto Montt, donde se requiere definir si se entregará en comodato a la Municipalidad de Puerto Montt.
- También, se espera la reapertura de la sucursal del Hospital Osorno.
- En el caso del Centro de Gestión Regional de Magallanes está pendiente la implementación de la sucursal habilitadora de Punta Arenas.

Fonasa