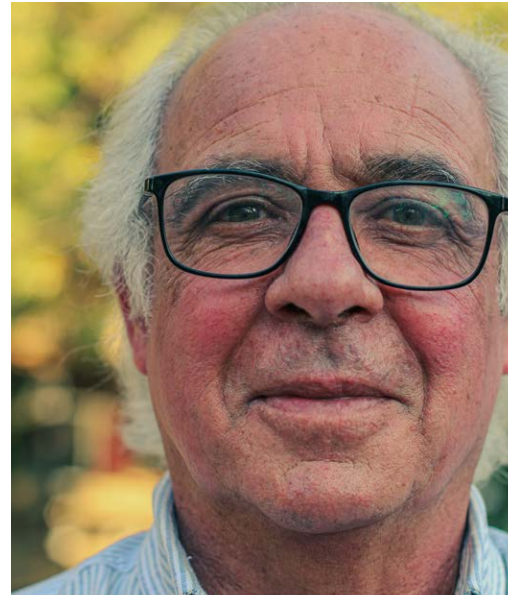












# Cuenta Pública Participativa

G E S T I Ó N 2 0 2 0



# Índice

	<b>01</b> Fonasa Hoy	Hitos Destacados	<b>05</b>	
	<b>02</b> Financiamiento y Gestión de Fonasa	Desafíos legislativos y sanitarios	<b>06</b>	
	<b>03</b> Cobertura de Fonasa	Participación Ciudadana	<b>07</b>	
	<b>04</b> Rol, Cobertura y Protección para las Personas en el Marco de la Pandemia del Covid-19	Fonasa con sus funcionarias y funcionarios	<b>08</b>	



# Carta Director Nacional de Fonasa

## Cuenta Pública 2020 - 2021



Estimada comunidad:

A través de la Cuenta Pública que a continuación les presento, ustedes conocerán la gestión y esfuerzos realizados por este Servicio en un año 2020 inmerso en una pandemia mundial.

En un contexto mundial muy complejo, desde nuestra administración, adoptamos decisiones y fuimos ejecutando una serie de acciones a partir siempre de un principio que para nosotros es irrenunciable: lograr que el acceso a atenciones de salud para nuestros beneficiarios tuviera lugar en forma oportuna y con el menor impacto financiero posible.

Con la irrupción del covid-19, debimos incursionar en una ruta de trabajo paralela a los retos que nos habíamos propuesto. Ello implicó generar y establecer una serie de planes adicionales a lo que veníamos realizando, cambios en las normativas y readecuar una serie de estrategias.

A nivel general, desde el rol de Fonasa, generamos beneficios importantes para la salud pública y los beneficiarios de Fonasa, todo lo cual hemos consignado en esta Cuenta Pública.

Además, y para facilitar el acceso y protección de nuestros beneficiarios en los días más álgidos de la pandemia, tuvimos que buscar la continuidad de la atención de pacientes no-Covid que acudían a nuestras sucursales o necesitaban de atenciones en salud. Con el fin de facilitarles la vida a nuestros beneficiarios, codificamos las atenciones remotas, reduciendo un sinnúmero de barreras e inequidades en salud, todo ello a través de una serie de medidas innovadoras.



**Marcelo Mosso Gómez**  
Director Nacional Fonasa



A inicios de 2020, dimos los primeros pasos en esta innovación, al integrar aranceles de Telemedicina para siete especialidades. Con la llegada del primer caso en marzo, y en un tiempo récord, codificamos y arancelamos casi 50 atenciones profesionales de salud para que se realizaran vía remota. Instalamos también las licencias médicas remotas, además del financiamiento de la extensión de las licencias post natal.

También tuvimos que readecuar nuestro modelo de atención en un tremendo esfuerzo colectivo. Por lo mismo, desde ya, agradezco y valoro el trabajo de nuestros funcionarios y funcionarias, por haber mantenido abierto, desde el comienzo de la pandemia las sucursales de todo el país.

Compatibilizar esa continuidad de atención, con los razonables temores de nuestros propios funcionarios, fue parte de un diálogo constante y trabajo colaborativo con sus representantes gremiales ANAFF Y ANPTUF, a quienes agradezco formalmente, y la adopción de tempranos protocolos laborales Covid y guías de manejo, pioneros en nuestro país y el servicio público, que fueron otorgando seguridad para el trabajo presencial que, como servidores públicos en salud, debíamos realizar.

En la atención presencial surgió otro problema: el aforo máximo significó filas afuera de las sucursales. Entonces, apareció un nuevo reto: nuestras sucursales se “ampliaron” abarcando ahora la gestión de las filas, por lo cual se implementaron un grupo de medidas eficientes y eficaces para atender esta nueva realidad.

Al examinar esta Cuenta Pública podrán tener una idea general de varias iniciativas que se fueron implementando en miras a preponderar las necesidades en salud de todos nuestros beneficiarios. Pero la verdad, sabemos que con el fin

de la pandemia habrá nuevos retos y desafíos que ya están a la espera, lo que por cierto implicará implementar nuevas estrategias.

Y es que enfocar los mayores esfuerzos en Covid, significó postergar muchas otras atenciones. Lo he declarado en otras ocasiones: superado los mayores esfuerzos del Covid, sabemos que deberemos enfrentar una nueva Pandemia: prestaciones en listas de espera o atenciones no efectuadas que llegarán a estresar, nuevamente, nuestro sistema sanitario.

Es necesario que como país lo comprendamos y planifiquemos con anticipación. Una vez que normalicemos las atenciones, nos encontraremos con necesidades de salud urgentes y una población más enferma.

También hemos desplegado esfuerzos para enfrentar los históricos problemas de la salud pública de nuestro país, con la presentación del Proyecto de Ley “Mejor Fonasa”, y que actualmente se encuentra en la Comisión de Salud del Senado. Dicho proyecto apunta a dar solución al corazón de los problemas y necesidades de las personas en salud, mediante el fortalecimiento de Fonasa para que asuma el rol de asegurador del Plan de Salud Universal y sus garantías, debiendo así rendir cuentas frente a la ciudadanía para lograr el oportuno acceso a la salud, sin distinción, para quienes vivimos en este país.

Con lo que les he contado, ya pueden tener una idea general de las rutas de Fonasa; y por lo mismo, ahora quiero instalar ciertas preguntas y desafíos. Si miramos retrospectivamente y el panorama actual: ¿qué podemos sacar en limpio de esta pandemia?, ¿cómo podemos ayudar, cada uno de nosotros, en usar esta energía colectiva para crecer a un país con mayor equidad y más acceso?.

Deberemos aprovechar este espacio fértil para provocar un cambio que mejore estructuralmente la salud pública de Chile. En este sentido, la Red Integrada y el propio proceso de vacunación han sido ejemplos virtuosos que deberíamos mantener en el tiempo.

No puedo terminar sin agradecer el esfuerzo conjunto que todos los funcionarios y trabajadores de la salud han realizado en momentos tan difíciles para nuestra humanidad y país. A todos ellos, desde la atención primaria hasta la terciaria, a los tens, las enfermeras, los funcionarios administrativos, doctores, auxiliares, guardias, funcionarios de la salud en general, y a todos quienes, les ha tocado liderar y realizar un trabajo de equipo en funciones públicas o privadas, vaya mi reconocimiento, admiración y gratitud.

Pero las últimas palabras van para los y las funcionarias de Fonasa que me han acompañado en este año complejo. A quienes entendieron que su labor de servicio público se probaba y mostraba en estos duros momentos, a quienes arriesgaron su salud para darse a los demás. A todos, muchas gracias.

Sin duda, el año - recién pasado, ha sido difícil y doloroso. Las lecciones que nos deja tanto dolor suelen ser las más importantes para lo que viene. Hemos aprendido como humanidad que somos frágiles, pero que unidos, somos fuertes, y de eso se trata. Desplegaremos todos nuestros esfuerzos por estar a la altura de los tantos desafíos, les agradezco ser parte de Fonasa y los invito a leer este informe.

**Marcelo Mosso Gómez**  
**Director Nacional de Fonasa**



## 01. FONASA HOY

# Misión



Somos el Seguro Público competitivo que garantiza a las personas acceso a soluciones y servicios de salud de calidad, dignos y comprometidos de manera oportuna.

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

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

# Visión



Seremos la mejor opción de seguro social de salud en un sistema que garantiza el acceso a salud de calidad y oportuna a toda la población del país.

## Objetivos estratégicos



- Optimizar el Plan de Salud incorporando nuevos servicios, avanzando hacia un plan universal que otorgue más y mejor cobertura de salud y protección financiera a los asegurados en la Red de Salud Pública y Privada.
- Crear e implementar nuevos mecanismos de compra sanitaria a prestadores, que se enfoquen en la resolución integral y riesgos compartido, asociándolos a los resultados sanitarios de la población asegurada.
- Gestionar las fuentes y usos de recursos financieros del Sector Salud, con eficiencia y oportunidad en la entrega del plan de salud a la población asegurada.
- Otorgar servicios de alta calidad y oportunidad, que informen, orienten y resuelvan las necesidades sanitarias de las personas, a través de un equipo de personas competentes y comprometidas.
- Obtener un sistema de información integrado y centrado en nuestros asegurados, que permitan proporcionar información oportuna de su cuenta médica y la trazabilidad del uso del Plan de Salud.

## Fonasa como asegurador público de Salud

Fonasa es el organismo público encargado de otorgar protección y cobertura de salud a 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 de ningún tipo en el acceso y cobertura que entrega.

En comparación con 2019, la población asegurada por Fonasa experimentó un crecimiento anual de 2%, destacando el significativo aumento de beneficiarias y beneficiarios mayores de 60 años.

Si se analiza la población de Fonasa, las mujeres representan el 53%, estadísticas que se mantienen iguales al año previo; 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, 1 millón de personas aproximadamente.

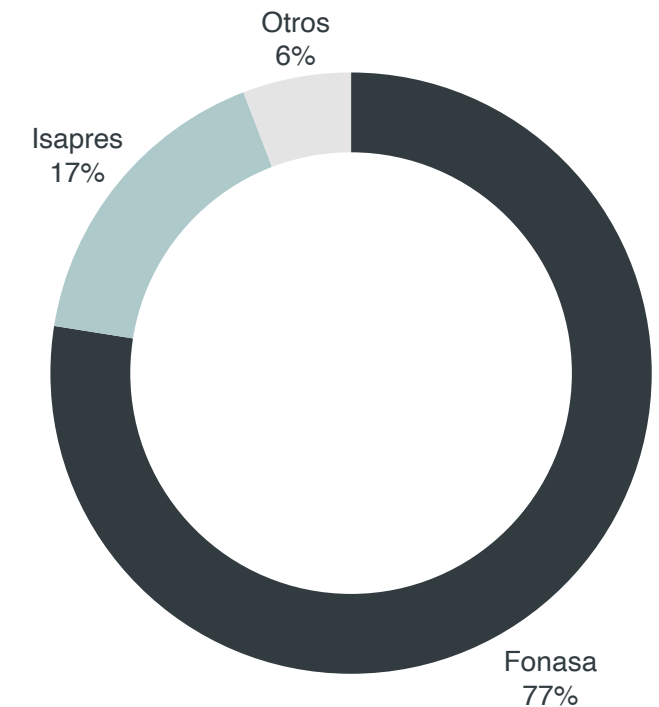
Sobre los tramos de la población beneficiaria, se observa que el 61%, es decir, más de 9 millones de personas, corresponde a titulares de los tramos B, C y D; y, el 39% restante se distribuye en dos grupos: por una parte, quienes son carga las personas de los Tramos B, C y D; y, por otra, las personas que se ubican en el Tramo A, quienes se ubican en la población carentes de recursos, por lo que tienen gratuidad en sus prestaciones de salud en el marco de la Modalidad de Atención Institucional.

Explicado desde otra perspectiva, significa que las personas que son cargas y pertenecen al Tramo A, representan respectivamente el 21% de los beneficiarios; las personas que son cargas de quienes están en los Tramos B, C y D, representan el 19% del total de beneficiarios. Por lo tanto, quienes están en el Tramo A (carentes de recursos) y quienes son carga de los otros Tramos, forman en su total, el 39% de la población beneficiada por Fonasa.

Vale destacar que, en los Tramos B, C y D, hay tres segmentos etarios que sobresalen por sobre los otros: el grupo de los jóvenes - 15 a 29 años; la población adulta - 30 a 44 años y las personas mayores - principalmente pensionados y sobre 60 años, quienes representan, respectivamente, el 21%, 28% y 28% del universo total de cotizantes.

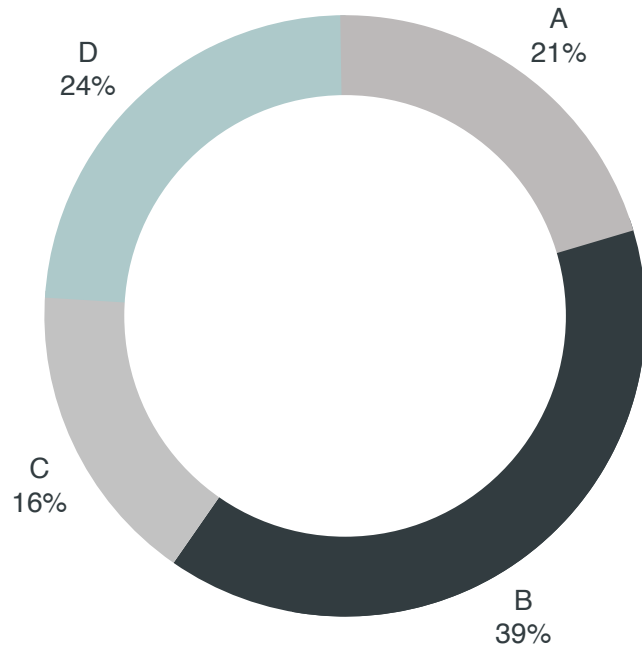
Entre los titulares de tramos B, C y D que realizaron al menos una cotización, en alguno de los 12 meses del año 2020 (7.772.325 personas), se destaca que un 44% registró una renta imponible promedio inferior a 350 mil pesos mientras que 9 de cada diez afiliados con cotizaciones percibieron rentas mensuales inferiores a 1 millón de pesos en promedio.

Gráfico. Distribución de la población nacional por sistema previsional de salud al que se encuentra adscrito (2020).



Fuente: División de Desarrollo Institucional.

Gráfico. Distribución de la población beneficiaria de Fonasa por tramo (2020).



Fuente: División de Desarrollo Institucional.

Tabla: Cotizantes de Fonasa por edad y género.

Tramo edad	Hombres	Mujeres	Sin información	Total
19 años o menos	77.994	55.449	2	133.445
20 a 24 años	387.824	320.856	15	708.695
25 a 29 años	535.478	502.578	49	1.038.105
30 a 34 años	520.847	488.792	36	1.009.675
35 a 39 años	435.887	404.689	28	840.604
40 a 44 años	385.964	350.566	21	736.551
45 a 49 años	398.479	351.959	5	750.443
50 a 54 años	386.286	331.937	5	718.228
55 a 59 años	382.763	314.725	8	697.496
60 a 64 años	317.412	283.254	4	600.670
65 a 69 años	265.537	276.476	-	542.013
70 a 74 años	233.168	270.608	-	503.776
75 a 79 años	169.687	218.442	-	388.129
80 años o más	181.009	311.882	-	492.891
Sin información	1.105	564	140	1.809
<b>Total</b>	<b>4.679.440</b>	<b>4.482.777</b>	<b>313</b>	<b>9.162.530</b>

Fuente: División de Desarrollo Institucional.

Tabla: Cotizantes de Fonasa según tramo de ingreso mensual.

Tramo de ingreso \$	Nº Cotizantes
PBS sin Cotizaciones	351.505
1 - 100.000	237.173
100.001 - 150.000	668.394
150.001 - 200.000	550.333
200.001 - 250.000	548.548
250.001 - 300.000	560.362
300.001 - 350.000	865.950
350.001 - 400.000	670.675
400.001 - 450.000	516.371
450.001 - 500.000	438.483
500.001 - 550.000	380.848
550.001 - 600.000	319.481
600.001 - 650.000	288.158
650.001 - 700.000	228.352
700.001 - 750.000	195.634
750.001 - 800.000	168.533
800.001 - 850.000	141.034
850.001 - 900.000	122.807
900.001 - 950.000	106.089
950.001 - 1.000.000	93.602
1.000.001 - 1.050.000	80.708
1.050.001 - 1.100.000	68.958
1.100.001 - 1.150.000	59.859
1.150.001 - 1.200.000	50.913
1.200.001 - 1.250.000	44.086
1.250.001 - 1.300.000	37.776
1.300.001 - 1.350.000	35.306
1.350.001 - 1.400.000	27.974
1.400.001 - 1.450.000	24.378
1.450.001 - 1.500.000	21.225
1.500.001 - 1.550.000	19.165
1.550.001 - 1.600.000	16.692
mayor a 1.600.00	134.468
Sin Cotizaciones	1.088.690
<b>Total</b>	<b>9.162.530</b>

Fuente: División de Desarrollo Institucional.



## Funcionamiento de Fonasa a nivel país

Fonasa se divide estructuralmente en cuatro Direcciones Zonales y un Nivel Central. Las Direcciones Zonales se encargan de la operación y el funcionamiento del Servicio de manera descentralizada. Gestionan y administran los recursos de manera local, pero con la articulación y apoyo del Nivel Central, especialmente en las áreas 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.

Con respecto a su equipo humano, se destaca la presencia mayoritaria de mujeres, quienes representan el 68% de la dotación de Fonasa. Con respecto a su composición por estamentos, el 90% de la dotación corresponde a profesionales y administrativos (45% y 44%, respectivamente). El resto de la dotación corresponde a auxiliares, técnicos y directivos.

Tabla. Dotación de Fonasa por sexo 2020.

Dirección Zonal	Mujeres	Hombres	Total
Norte	81	31	112
Centro Norte	118	42	160
Nivel Central	409	203	612
Centro Sur	114	52	166
Sur	83	47	130
Total	805	375	1.180

Fuente: División de Gestión y Desarrollo de las Personas.

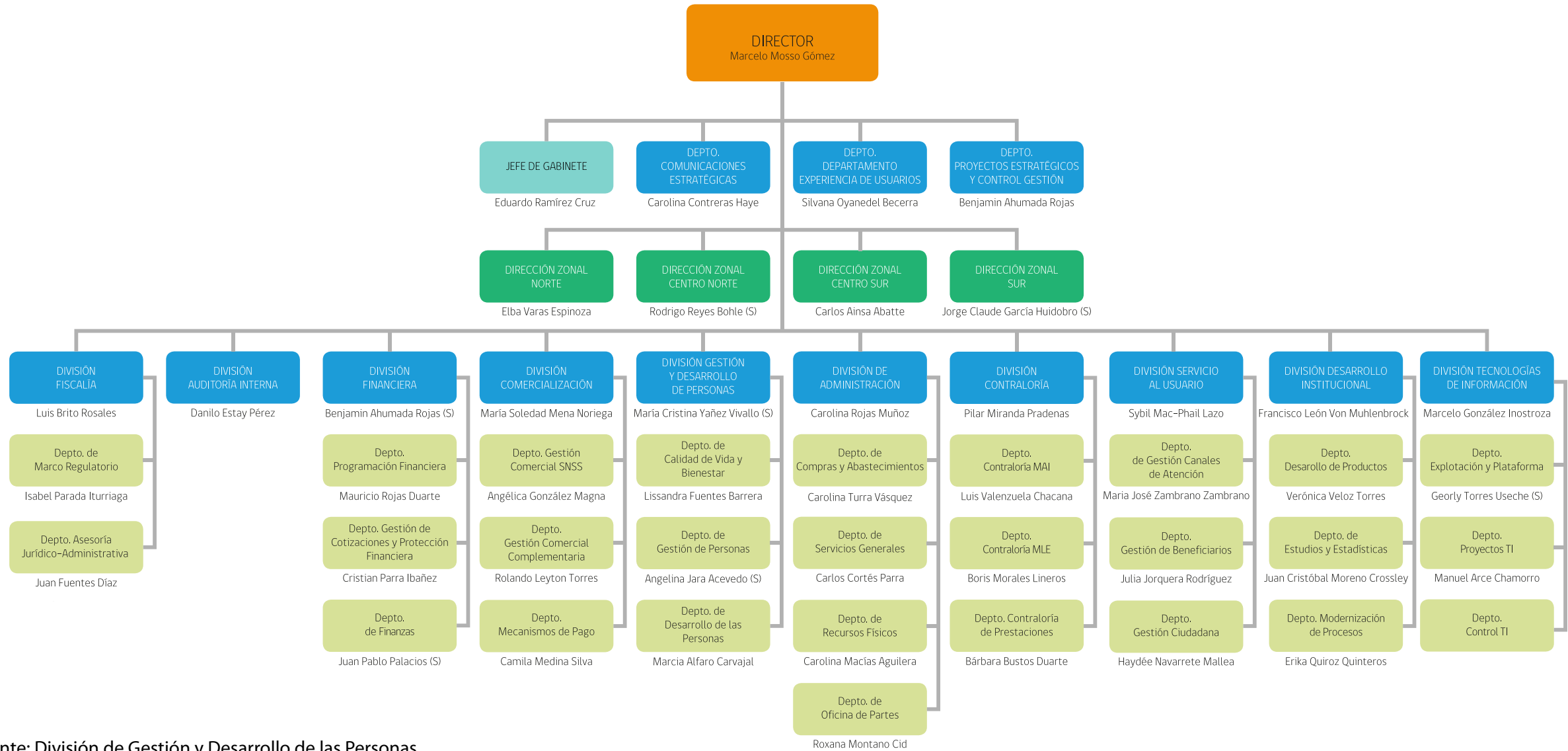
Tabla. Dotación 2020 de Fonasa por estamento y Dirección Zonal 2020

Dirección Zonal	Auxiliares	Administrativos	Técnicos	Profesionales	Directivos	Total
Norte	1	51	8	51	1	112
Centro Norte	1	93	8	54	4	160
Nivel Central	3	229	43	305	32	612
Centro Sur	1	88	14	63	0	166
Sur	1	55	12	62	0	130
Total	7	516	85	535	37	1.180

Fuente: División de Gestión y Desarrollo de las Personas.

# Organigrama

Fonasa cuenta con una dotación efectiva de 1.180 funcionarios, de los cuales 375 son hombres y 805 mujeres. La distribución total por estamento corresponde a Auxiliares (7), Administrativos (516), Técnicos (85), Profesionales (535) y Directivos (37) y Jefe de Servicio (1).



Fuente: División de Gestión y Desarrollo de las Personas.

## Cobertura Territorial

Para el año 2020, FONASA había dispuesto de un total de 436 puntos de atención presencial, de los cuales 125 correspondieron a Sucursales y 311 a puntos de atención en la Red de Entidades Delegadas (Chile Atiende, Municipalidades, Centros Médicos, Hospitales, Clínicas, Bienestar y otros).

A pesar de contar con una amplia red de atención a lo largo del país, la llegada de la pandemia implicó adecuar la estrategia de la atención a los beneficiarios. En 2020 se trabajó en seguir generando el mejor acceso a la salud, a pesar de las restricciones sanitarias.

Tras la declaración de la alerta sanitaria y la aplicación de las medidas de aislamiento y confinamiento que dispuso la autoridad para evitar la propagación de la pandemia, gran parte de los prestadores públicos y privados cerraron total o parcialmente sus instalaciones. A pesar de esto, Fonasa hizo esfuerzos importantes para seguir entregando su atención en forma presencial a los beneficiarios que lo requirieran.

Es así que, desde que partió la pandemia, Fonasa ha ido generando y facilitando condiciones para que sus puntos de contacto y atención con los beneficiarios sigan disponibles, pues entiende el rol social y sanitario que el Servicio brinda a nivel país. Con estrictos protocolos de prevención, durante 2020 y hasta ahora, Fonasa ha mantenido operativa la atención presencial de todas las sucursales grandes y medianas, facilitando el acceso a miles de personas, lo que por cierto ha sido altamente valorado.

Por lo tanto, considerando el contexto y el servicio que anhela entregar Fonasa, desde el inicio de la pandemia y hasta la fecha, han estado operativos 183 puntos de atención.

De éstos, 83 corresponden a sucursales grandes y medianas, -equivalentes a más del 80% de las atenciones presenciales en un periodo normal- y 100 a puntos de atención de la Red de Entidades Delegadas. Es decir, a pesar de que el país ha continuado en alerta sanitaria, Fonasa ha extendido su apoyo a los beneficiarios manteniendo operativas 2 de cada 3 sucursales, y 1 de cada 3 puntos de atención de la Red de Entidades Delegadas, siempre en el marco de la máxima protección y cuidados que requieren los funcionarios(as) y los beneficiarios(as).

Finalmente, el haber mantenido abiertas las sucursales, es una medida que se orienta a ayudar a las personas que aún no se adaptan o no tienen acceso a las transacciones por vía digital y requieren del apoyo de los funcionarios para acceder a Fonasa.





Tabla. Modalidad Presencial (Ejecutivo de Salud Sucursal) y Modalidad Atención Integral (Venta de Bonos y Atención Prestador).

<b>RED PRESENCIAL</b>	<b>Puntos de Atención</b>
Sucursales Fonasa	125
Red de Entidades Delegadas	311
A) Chile Atiende	179
B) Municipalidades	61
C) Centros Médicos	26
D) Clínicas	19
E) Bienestar	19
F) Hospitales	7
<b>Puntos de Atención en Prestadores</b>	<b>49.117</b>
<b>A) prestadores Bono Electrónico)</b>	<b>10.505</b>
A1) Puntos de Atención en Prestadores Naturales	5.984
A2) Puntos de Atención en Prestadores Jurídicos	4.521
<b>B) Prestadores Portal Prestadores</b>	<b>38.612</b>
B1) Puntos de Atención en Prestadores Naturales	33.660
B2) Puntos de Atención en Prestadores Jurídicos	4.952
<b>TOTAL RED PRESENCIAL</b>	<b>49.553</b>

Fuente. División de Servicio al Usuario.



Tabla: Modalidad Presencial (Ejecutivo de Salud Sucursal) y Modalidad Atención Integral (Venta de Bonos y Atención Prestador)

Dirección Zonal	Sucursales	Entidades delegadas	Prest. Bono Electrónico		Portal Prestador
			Naturales	Jurídicos	Naturales
Norte	10	27	284	459	2.876
Centro Norte	22	56	1.058	754	5.604
Nivel Central (Regiones Metropolitana y O'Higgins)	41	97	3.119	2.067	12.923
Centro Sur	28	58	1.130	868	6.728
Sur	24	73	393	373	5.529
<b>Totales</b>	<b>125</b>	<b>311</b>	<b>5.984</b>	<b>4.521</b>	<b>33.660</b>

Fuente: División de Servicio al Usuario.

## Red de canales remotos

Es importante destacar que además de la cobertura presencial, que es muy valorada aún, Fonasa también acerca y entrega sus servicios a través de canales remotos, que es demandado por un alto porcentaje de beneficiarios. Con la modalidad digital, las personas usan menos tiempo personal para la realización de sus trámites y, muy importante, es que se sigue facilitando el acceso y uso del Seguro Público de Salud.

### 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 para realizar llamadas para la entrega de respuestas grabadas para reclamos GES e informar con resolución de fechas y horas de atención médica.

#### 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; para personas usuarias, empleadores y prestadores.

#### Canales Digitales:

- Entrega una atención personalizada remota a través de nuestras redes sociales, dando información, orientación y resolución a las solicitudes de la ciudadanía en Facebook, Twitter e Instagram.

## Trámites en línea

Producto de las restricciones de movilidad y las limitaciones de aforo para la atención presencial en sucursales que impuso la pandemia, los trámites digitales se ampliaron para permitir el acceso a las prestaciones y servicios que entrega Fonasa.

Junto con optimizar la digitalización de trámites ya existentes, como la opción de emitir certificado cotizaciones por 24 o 36 meses, se habilitaron nuevos, como el pago de los 73 bonos PAD por WebPay, logrando que más del 80% del total de trámites presenciales, se pudieran realizar vía remota.

En los servicios online, se destaca especialmente el seguimiento a garantías AUGE, la visualización de registros históricos de bonos y la emisión de certificados previsionales para acceder a servicios de salud, los cuales, representaron, respectivamente, el 30%, 29% y 26% de los trámites efectuados por esa vía. A éstos, sigue la emisión de certificados de afiliación y de cotización, que, en conjunto, representan casi el 10% de servicios entregados por vía electrónica.

En términos de promedio, se identifica un número cercano a 1,5 millones de transacciones en línea efectuadas al mes.

En cuanto a las transacciones realizadas a través de canal presencial, el 60% de éstas corresponde a procesos de actualización de datos de beneficiarios. Otros trámites que se continúan realizando prioritariamente por vía presencial corresponden a la obtención de certificados de afiliación y de cotizaciones, que representan un 15% y un 12%, respectivamente, de las transacciones efectuadas de manera directa en los puntos de atención presencial de Fonasa.

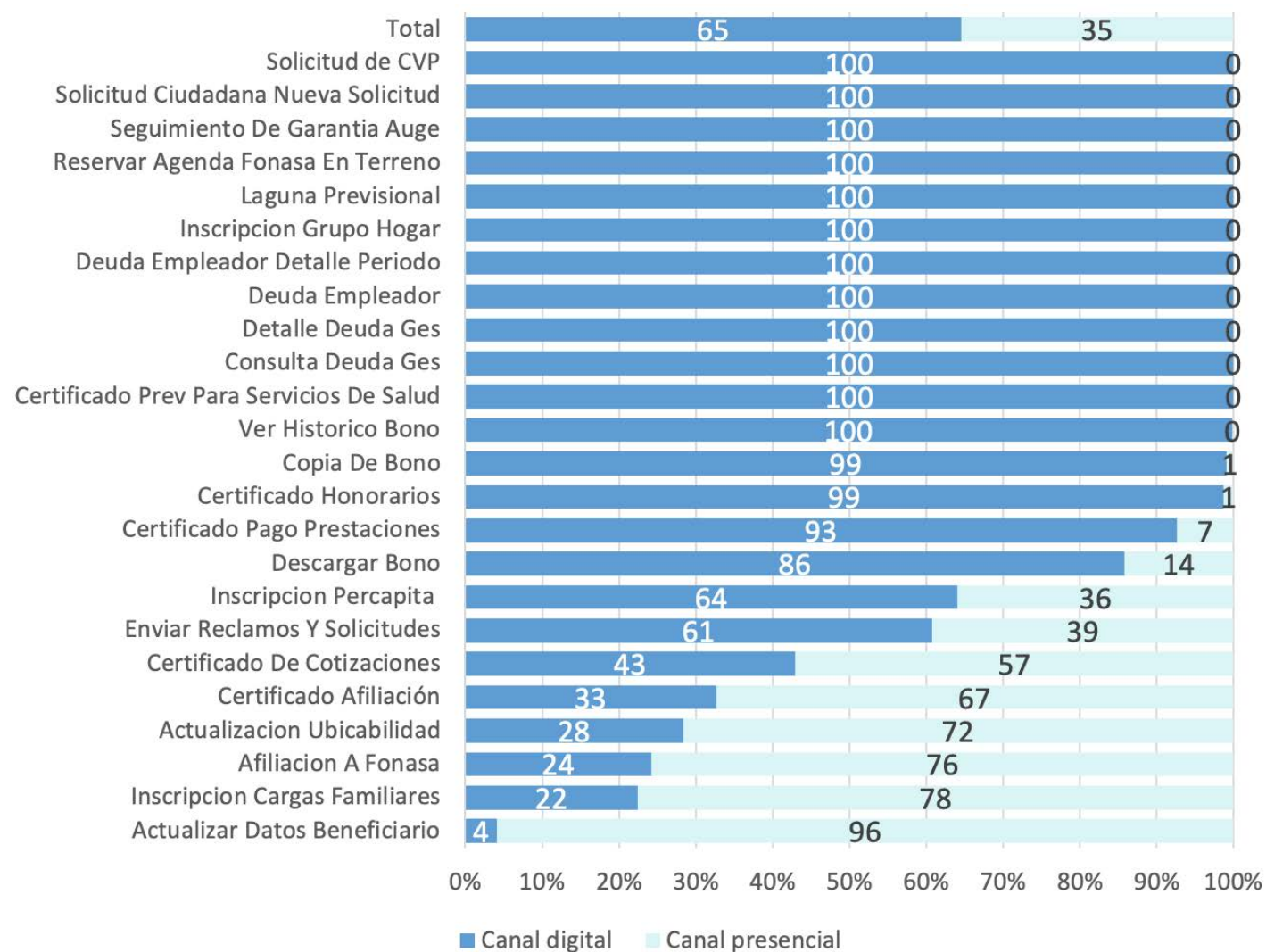
Tabla(\*). Número total de transacciones realizadas a través de canales digital y presencial en 2020.

	Canal digital	Canal presencial	Total
Actualizar Datos Beneficiario	252.534	5.897.374	6.149.908
Seguimiento De Garantía Auge	5.347.598	-	5.347.598
Ver Histórico Bono	5.297.186	12.312	5.309.498
Certificado Previsional Para Servicios De Salud	4.584.989	-	4.584.989
Certificado Afiliación	710.865	1.467.931	2.178.796
Certificado De Cotizaciones	869.775	1.156.618	2.026.393
Actualización Ubicabilidad	223.278	565.059	788.337
Afiliación A Fonasa	166.948	522.166	689.114
Inscripción Cargas Familiares	56.495	195.134	251.629
Consulta Deuda Ges	103.247	-	103.247
Copia De Bono	101.663	964	102.627
Inscripción Percapita	62.611	35.144	97.755
Inscripción Grupo Hogar	54.607	-	54.607
Descargar Bono	43.752	7.264	51.016
Enviar Reclamos Y Solicitudes	29.337	18.921	48.258
Deuda Empleador	23.536	-	23.536
Certificado Pago Prestaciones	19.478	1.541	21.019
Detalle Deuda Ges	7.129	-	7.129
Solicitud Ciudadana Nueva Solicitud	7.059	-	7.059
Laguna Previsional	3.516	-	3.516
Deuda Empleador Detalle Periodo	3.014	-	3.014
Certificado Honorarios	1.822	24	1.846
Solicitud de CVP	272	-	272
Reservar Agenda Fonasa En Terreno	191	-	191
<b>Total transacciones</b>	<b>17.970.902</b>	<b>9.880.452</b>	<b>27.851.354</b>

(\*En esta tabla se incluyen únicamente los trámites digitales que presentan un símil en el canal presencial.

Fuente: División de Servicio al Usuario.

Gráfico. Porcentaje de transacciones realizadas a través de canales digital y presencial por tipo en 2020.



## Servicios digitales de Fonasa

Usuarios	Servicios en línea
Beneficiarios	Afiliación e inscripción en atención primaria en línea Certificado de afiliación (MI Fonasa) Cargas afiliadas (MI Fonasa) Revisa el estado de tu licencia médica Mis garantías AUGE(Mi Fonasa) Deuda GES (MI Fonasa) Devolución de bonos y reembolso de prótesis y órtesis Valorización de programas y ordenes médicas Conoce el valor de tu bono en la MLE Ver mis bonos – copia de bonos (Mi Fonasa) Comprar bono consulta médica (Mi Fonasa) Pago bono Caja Vecina, Sencillo, Multicaja, (MI Fonasa) Devolución de pagos en exceso Certificado de cotizaciones (Mi Fonasa) Buscador de medicamentos en convenio Solicitud DPE individual Solicitud SRC Rut definitivo Solicitudes ciudadanas Certificados Rut provisorio Pago Deuda Ges en Línea Pago PAD en línea
Sociedad Civil	Calendario de Fonasa en Terreno
Prestadores	Red de prestadores Sistema de inscripción, actualización y renuncia de profesionales Inscripción y actualización de convenios con entidades Portal prestadores MLE Certificados honorarios (Renta) Certificado Previsional para Servicios de Salud Cartola pago prestadores Liquidar bonos Revisión rechazo de bonos Solicitar modificar modalidad de pago Solicitud incorporación al bono electrónico
Empleadores	Lagunas previsionales Deuda empleador
	Pago de cotizaciones Devolución de cotizaciones de salud pagadas en exceso a Fonasa Pago electrónico de cuota mensual de préstamo médico Solicitud individual

## Reducción de riesgo de desastres 2020-2030

En el marco de la política de reducción de riesgo de desastres 2020-2030, impulsada por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a través de ONEMI, el Fondo Nacional de Salud durante el año 2020 inició diversas acciones con el objetivo de reducir los riesgos por desastres en nuestro país.

Con dicho contexto, creó, implementó y difundió “El protocolo de seguridad y emergencia” dirigido a todos los funcionarios (as) de la institución a quienes se les instruyó sobre el: “¿Qué hacer?” y “¿Cómo reaccionar ante una emergencia? Esto implicó que se realizaran simulacros de evacuación en las zonas más vulnerables respecto a cierto tipo de eventos: terremotos, maremotos y colapsos de la infraestructura. Se diseñó este plan de manera diferenciada por zona o comuna, basado en la distribución que posee Fonasa a nivel territorial.

Con el fin seguir contribuyendo a la prevención de riesgos de desastres, durante el 2021, Fonasa continuará reforzando y mejorando las medidas de seguridad en oficinas y sucursales, identificando vías de tránsito y acceso de emergencia; desarrollando actividades como simulacros y ensayos de evacuaciones en el norte del país.

Además, la institución se ha comprometido a seguir actualizando el protocolo de seguridad y emergencia, entendiendo que contar con información actualizada, es vital a la hora de prevenir y es parte del proceso de mejora continua que tiene la Institución. También ha dispuesto precisar e identificar nuevos focos potenciales de riesgos que pudiesen provocar una catástrofe, asociándolo ahora a factores que podrían ser controlable por las personas, amenazas, exposición y vulnerabilidad.

Así también se establecerá una línea de trabajo orientada a reducir y controlar la gestión de desperdicios, acumulación de documentos en bodegas que potencian focos de propagación de incendios, refuerzo de infraestructuras debilitadas por el transcurso del tiempo o exposición a antiguos terremotos u otros desastres naturales, uso de suelos abandonados, entre otros.

Muy importante también, es que Fonasa se transformará en un aliado estratégico para la ONEMI al promocionar contenidos preventivos asociados a Gestión de Riesgos de Desastres, en el marco de un proyecto de sensibilización y educación, lo que permitirá aplicar conceptos en el ámbito de la prevención de riesgos de manera de reducir y manejar estos factores, desarrollo de resiliencia a nivel social, comprendiendo nuestros derechos, deberes y responsabilidad como co-constructores del entorno medio ambiental que nos rodea.

Se han mencionado algunos de los desafíos para 2021, a pesar de ser esta Cuenta un reporte de 2020; pero, en algunos temas resulta importante enunciar algunas de las líneas de acción que ocurrirán, pues ayuda a tener una mirada más completa del plan de trabajo 2020.



## 02. FINANCIAMIENTO Y GESTIÓN DE FONASA

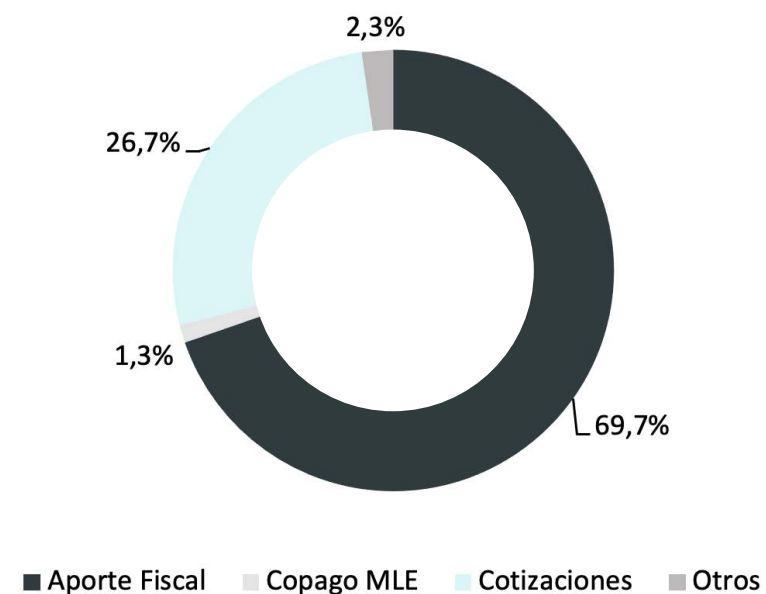
## Ingresos de Fonasa

Los ingresos de Fonasa el año 2020 fueron de MM\$ 10.228.900.471. Del total percibido, 69,7% corresponde a aportes fiscales; un 26,7% procede de la recaudación de cotizaciones; el 1,3% se desprende de copagos de la Modalidad Libre Elección (MLE); y el 2,3% de otras fuentes de financiamiento (Fondo Tratamiento de Alto Costo, CAPREDENA, Sistema de Protección a la Infancia, recuperación préstamos médicos, entre otros).

Los ingresos de 2020 incorporan un crecimiento de MM\$ 2.046.741 respecto al volumen de recursos establecidos inicialmente en la Ley de Presupuestos 2020; principalmente producto del aumento del Aporte Fiscal para el financiamiento de gasto operacional, transferencias a los Servicios de Salud y las prestaciones de seguridad social.

Del incremento en el ingreso que se menciona, MM\$ 486.717, se destinaron a resolver las necesidades en salud que se originaron por la pandemia. Fonasa realizó transferencias a los Servicios de Salud (MM\$ 403.417) e hizo compra de prestaciones de salud a prestadores privados (MM\$ 83.300), con el fin que pudieran gestionar los procesos de compra y contratación requeridos en alerta sanitaria, lo que se realizó haciendo uso de las facultades extraordinarias entregadas a través del decreto N°4, de fecha 05 de febrero de 2020 que modifica el decreto N°6 de marzo del mismo año, ambos del Ministerio de Salud.

Tabla. Ingresos de Fonasa, al 31 de diciembre de 2020.



Fuente. División de Gestión Financiera.



## Financiamiento y distribución del gasto realizado por Fonasa

En el año 2020, el 87,8% del gasto total de Fonasa fue destinado a financiar prestaciones de salud de sus beneficiarias y beneficiarios, equivalente a MM\$8.912.425. En consistencia con la envergadura de los desafíos planteados al sector, en el contexto de la pandemia del Covid-19, dicha cifra representa un crecimiento real de 9,2% en comparación a los recursos destinados en 2019.

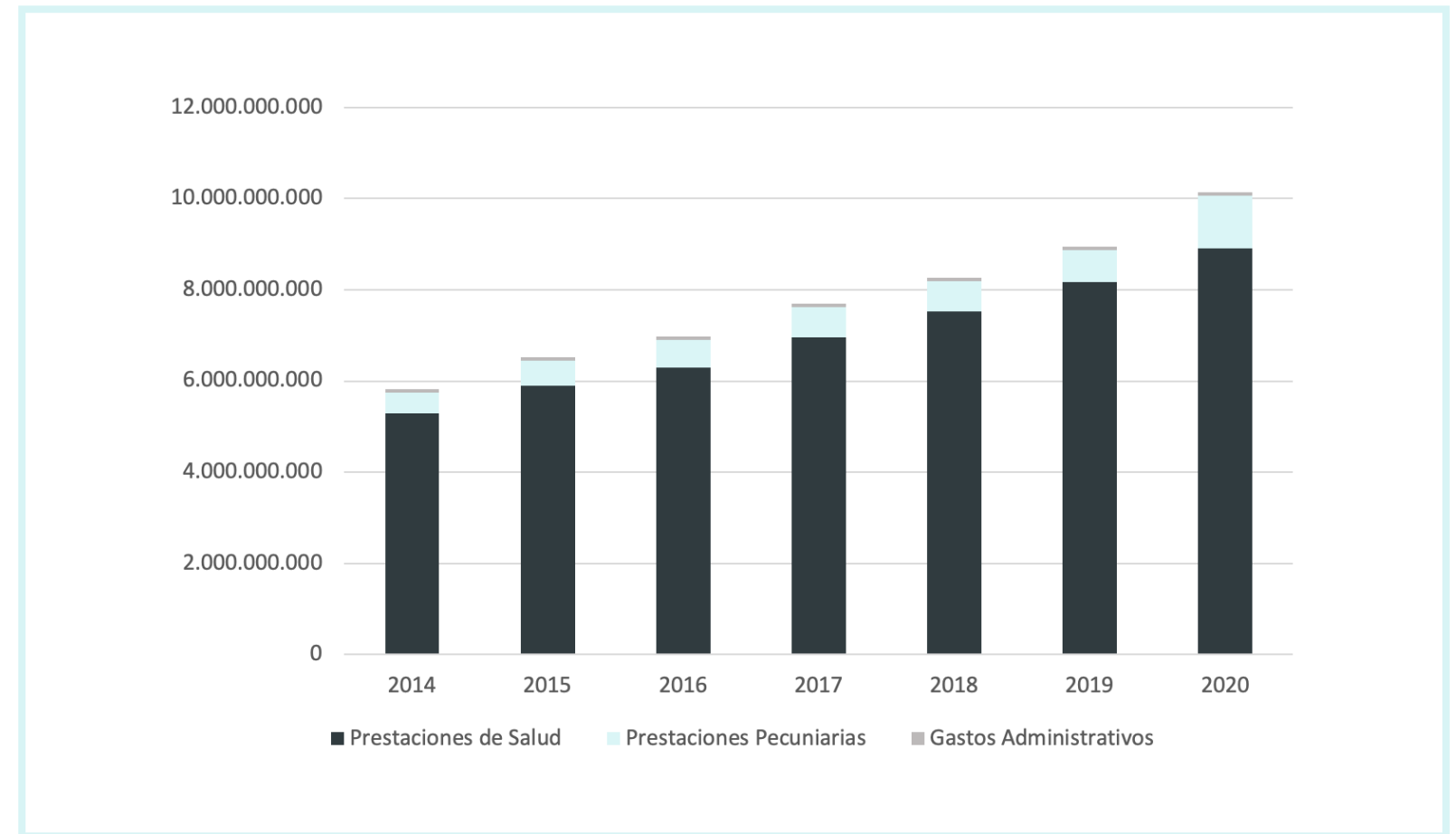
Es importante destacar que en los últimos 5 años (2016 – 2020) el gasto en Fonasa se ha incrementado en un 45,4%, impulsado por el aumento de las prestaciones de salud a las que accede su población beneficiaria. Dicho crecimiento, se ha logrado principalmente por aporte fiscal, que en el último periodo ha crecido en un 55%, y también, gracias al aumento de las cotizaciones que se han elevado en un 19% para el mismo periodo.

A su vez, el gasto destinado al financiamiento de prestaciones de salud refleja un incremento sostenido en el tiempo: si se compara con el volumen de recursos que se destinaba el año 2016, el gasto efectuado en 2020 fue 1,4 veces mayor.

Junto al gasto realizado para financiar prestaciones de salud, en el año 2020 se destinaron MM\$1.161.630 a la entrega de prestaciones de carácter pecuniario, éstas incluyen el pago de Subsidios de Incapacidad Laboral (Subsecretaría de Salud Pública MM\$189.139; Cajas de Compensación MM\$958.250) y el otorgamiento de préstamos médicos MM\$14.242. Las prestaciones pecuniarias, en su conjunto, alcanzan a un 11,4% del gasto total de Fonasa.

En el presupuesto total del Fonasa el gasto de administración (personal, compra de bienes y servicios, devolución de cotizaciones, reintegros al fisco) ascendió a MM\$74.293 que equivale a un 0,7% del gasto total.

Gráfico. Evolución del gasto Fonasa por componente (miles de pesos 2020)



Fuente. División de Gestión Financiera.

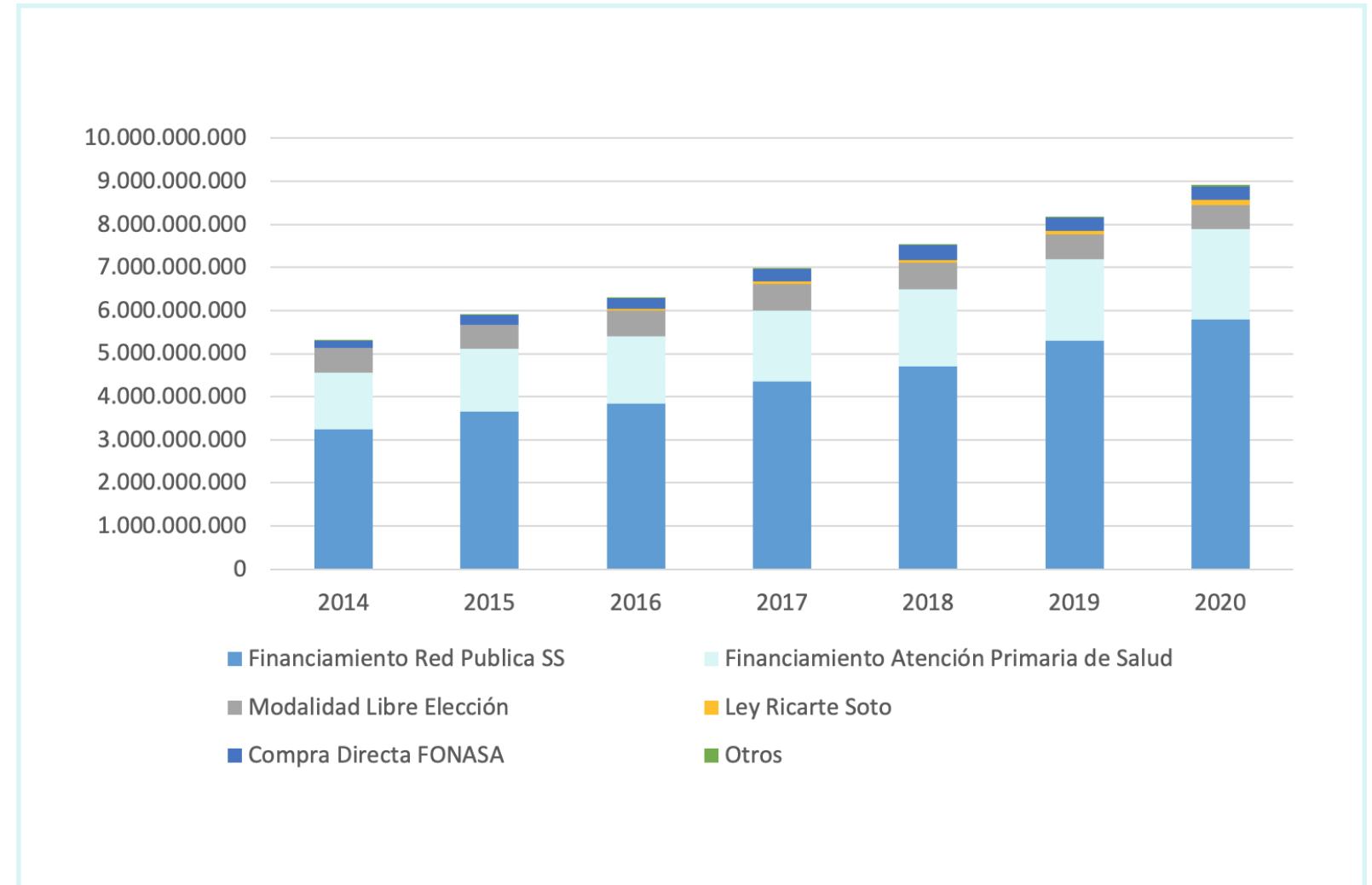
## Gasto en atenciones de salud

Con respecto al financiamiento de prestaciones de salud: el 65% del gasto que Fonasa realizó en prestaciones de salud, corresponde al financiamiento que otorga a la Red Pública, alcanzando los **MM\$5.793.022**, con un crecimiento de MM\$486.182 respecto del 2019. Dichos recursos, permiten la operación de todos los Hospitales Públicos y la administración de los Servicios de Salud. Asimismo, durante 2020 Fonasa financió la Atención Primaria de Salud mediante el per-cápita municipal junto con programas de reforzamiento por un total de MM\$2.095.328 presentando un crecimiento de MM\$216.988 respecto del año anterior.

La Compra Directa de Fonasa, contempla el 3,5% de la compra en prestaciones de salud, alcanzando en 2020 MM\$315.441; destinados 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 nuestros beneficiarios, ante la ausencia de estas prestaciones en la Red Pública de Salud.

Finalmente, la Modalidad Libre Elección, que permite a los beneficiarios atenderse en la red de prestadores privados en convenio, concentra el 6,2% de los gastos que Fonasa efectúa en prestaciones de salud. Sin embargo, hay que considerar que un 24% de este gasto es el copago directo de los beneficiarios.

Gráfico. Evolución compra de prestaciones de salud Fonasa.



Fuente. División de Gestión Financiera.

## Financiamiento a hospitales por GRD

### Antecedentes:

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 la forma de pagar a los hospitales se presentó ante el Congreso de la República en la discusión del Presupuesto Público de la Nación, siendo aprobado para su implementación en 2020. Adicionalmente, se solicitó conformar un Comité de Agentes Externos para apoyar la implementación, el que fue constituido con representantes del Centro de Estudios Públicos (CEP), Facultad de Medicina de la Universidad Católica de Chile, Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, Consorcio de Universidades para Políticas de Salud, Comisión Nacional de Productividad y otros académicos, y profesionales del área de la Salud.

La herramienta GRD permite relacionar la gestión clínica con una asignación eficiente de los recursos públicos, ya que dimensiona el gasto esperado con el nivel de actividad e incluye incentivos para mejorar el acceso y oportunidad de la atención. Con esto, a principios de 2020, se suscribieron acuerdos de gestión con los 65 establecimientos que apuntaban a aumentar la productividad de las atenciones de hospitalización en un 6,6% (equivalentes a cerca de 58.000 nuevas hospitalizaciones) y las cirugías mayores ambulatorias en un 11,1% (equivalentes a minas de 15.000 CMA).

Es importante también destacar que la nueva forma de pagar a los Hospitales protege financieramente a los beneficiarios de Fonasa que fueron atendidos y deben copagar las prestaciones realizadas. Esto debido a que el monto a pagar no depende directamente de los días de hospitalización o de los exámenes que se le realizan al beneficiario, sino que dependen del costo esperado por la solución de salud realizada. Dicho costo se traduce en un precio de transferencia que es calculado tomando en consideración los costos reales de los 65 establecimientos, orientando mejoras del desempeño en el uso de los recursos hospitalarios y el gasto necesario para resolver dicha atención.

Los precios de transferencia se determinaron considerando la complejidad asistencial, tamaño y gastos asociados de los 65 establecimientos. Así 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 estos establecimientos tiene un precio de transferencia que permite orientar la gestión de sus costos bajo esta nueva metodología.



GRD es un sistema que permite clasificar a los tipos de pacientes y lo hace asignando la hospitalización de cada paciente a un "GRUPO GRD".

Al clasificar las hospitalizaciones por GRD, se tiene una indicación de cuántos recursos debería gastar ese GRUPO en particular en relación a todos los otros GRUPOS. Es un número de referencia que permite ordenar las hospitalizaciones, de la más cara (y más compleja), a la más barata (y con menos complicaciones). Por lo tanto, la asignación de la hospitalización de un paciente a un determinado grupo, se basa en el consumo de recursos que tuvo el paciente durante su estadía.

Al clasificar los pacientes, se puede evaluar la calidad de los procesos asistenciales y el uso de recursos, a través de un sinfín de indicadores, los que serán capaces de pronosticar el costo medio que usará el grupo de pacientes hospitalizados. Por lo tanto, el GRD es una herramienta que promueve una mejor gestión de la actividad hospitalaria.

Su masificación ha sido importante a nivel regional. Este sistema se utiliza en 29 países miembros de la OCDE dado el interés y necesidad de evaluar el costo de las atenciones de salud, objetivando la información y con esto, hacer más eficiente la gestión.

A lo anterior, además, se debe agregar que, considerando las suspensiones de atenciones ambulatorias y cirugías electivas debido a la alerta sanitaria por Covid-19, a partir de agosto 2020, se acordó con la Subsecretaría de Redes Asistenciales, la implementación de un programa de retorno a la actividad asistencial para la resolución de la demanda acumulada por problemas de salud no asociados a Covid-19, GES y NO GES, ya sea para procedimientos ambulatorios, como de cirugías y tratamientos con internación hospitalaria.

A pesar de la pandemia y de la flexibilidad señalada en la entrega de los recursos, la herramienta GRD siguió siendo utilizada para monitorear las actividades realizadas en los establecimientos de salud. Asimismo, todos los convenios que se establecieron para implementar la red integrada de salud para enfrentar el Covid-19, se realizaron mediante esta metodología de pago, permitiendo establecer uniformidad en los pagos y analizar las actividades realizadas a las beneficiarias y beneficiarios de Fonasa.

Para el año 2021, se mantendrá la metodología de financiamiento de establecimientos mediante GRD, al igual que el Comité de Agentes Externos, debido a la importancia de la correcta utilización de los recursos públicos y la necesidad de aumentar la productividad de la red asistencial para enfrentar las listas de espera como resultado de la pandemia.



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

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

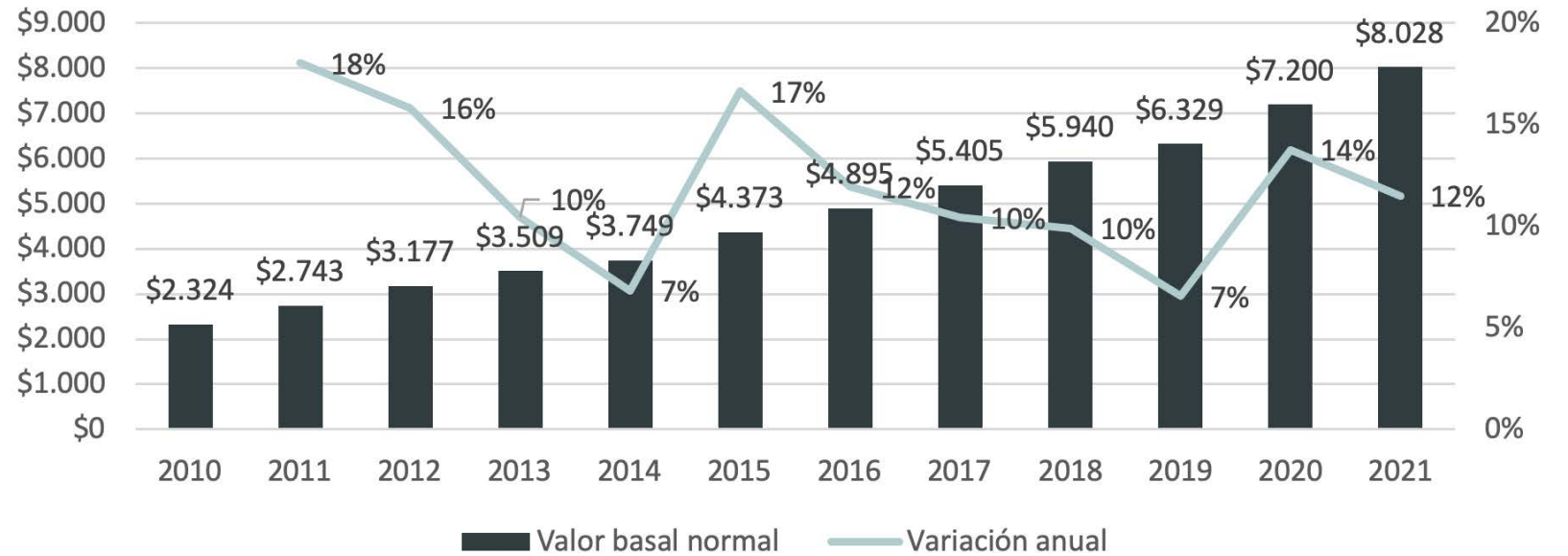
Para este año (2021), el aporte llegó a \$8.028 por cada beneficiaria y beneficiario. Expresado en pesos del mes de enero de 2021, dicho monto supone un crecimiento, en términos reales, de 8% en comparación al año anterior y un aumento acumulado de 33% en los últimos 5 años.

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), aumenta la dotación y con esto reduce también las listas de espera de las atenciones otorgadas en la APS.

Vale mencionar que en septiembre 2020 - que es cuando se asigna el financiamiento del per cápita, estaba el registro de un total de 13.114.909 personas inscritas en los establecimientos de Atención Primaria de Salud y de ellos, un 58% corresponde a beneficiarias y beneficiarios de Fonasa de los Tramos A y B.

Fonasa cumple un rol clave en la definición del aporte municipal. A través del proceso de inscripción de los beneficiarios por consultorio, se determina la población que recibirá acceso a los establecimientos de salud primaria, que es lo que finalmente le permite a los Municipios distribuir los recursos necesarios para la atención.

Evolución del Aporte Per Cápita Basal (pesos corrientes de cada año).



## Compra directa Fonasa

La "Compra Directa Fonasa" se refiere a los recursos que se usan para cumplir las obligaciones legales hacia los beneficiarios. Esta compra de atenciones a otros establecimientos, se realizan cuando en la Red Pública no existe la capacidad para resolver la atención que necesita el paciente, como es la entrega de diálisis - contemplada en las garantías GES, o la derivación de pacientes a solicitud de los hospitales.

La compra directa permite resolver problemas graves de salud o también, cumplir con la obligación legal de derivar a un segundo prestador cuando la garantía de oportunidad en GES no es cumplida por el establecimiento público. También aplica para las atenciones de urgencia vital en un centro privado cuando acude un paciente por la urgencia que requiere su atención, la que luego

deberá ser pagada por Fonasa. Todos los años se establece un presupuesto para seguir fortaleciendo el Sector Público y aumentar con esto la cantidad de camas para cuidados intermedios o intensivos. Dado que existe una capacidad limitada en el número de camas, la Unidad de Gestión Centralizada de Camas (UGCC), a solicitud de los hospitales, deriva atenciones hacia prestadores que no pertenecen a la Red Pública, en convenio con Fonasa, bajo una serie de criterios competitivos y transparentes que en ningún caso permiten realizar estas derivaciones a discreción del seguro.

Con la llegada de la pandemia y la decisión del Ministerio de Salud de controlar toda la red sanitaria del país, a través de la Red Integrada público – privada, Fonasa tuvo que extender los convenios de atención con nuevos prestadores privados.

Mediante resolución N°258, del 13 de abril de 2020, que instruyó precios máximos a pagar, tomando como referencia los valores ya establecidos en la última licitación pública realizada para la compra de dichos servicios, el Seguro Público de Salud amplió su red de 32 a 73 prestadores privados en convenio.

Estos convenios han permitido la operatividad de la Red Integrada Covid-19, incorporando a la Red Pública a los prestadores privados, hospitales clínicos, hospitales de Mutualidades y de las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad, a lo largo del país.

Más antecedentes sobre este tema, lo pueden encontrar en el capítulo 4 de este documento, referente al Rol de Fonasa en la pandemia por Covid-19.

### Convenios de diálisis

Al año 2020 existen 23.619 pacientes en diálisis, de los cuales 2.998 beneficiarios son atendidos en la Red Pública y 20.621 reciben atención en prestadores privados en convenio.

Para poder mantener el tratamiento, considerando la demanda actual de pacientes que lo requieren fuera de la Red Pública, Fonasa mantiene convenio con 215 centros privados y 3 centros municipales a lo largo del país. De esta manera, cumple con la garantía establecida para sus personas beneficiarias que requieren, de al menos, 3 sesiones semanales.

Tabla: Número de pacientes y gasto en Diálisis, año 2020.

Tipo Prestador	Beneficiarios	Gasto Total
Privados	20.621	185.588.615
Publicos	2.998	30.775.800
Total	23.619	216.364.415

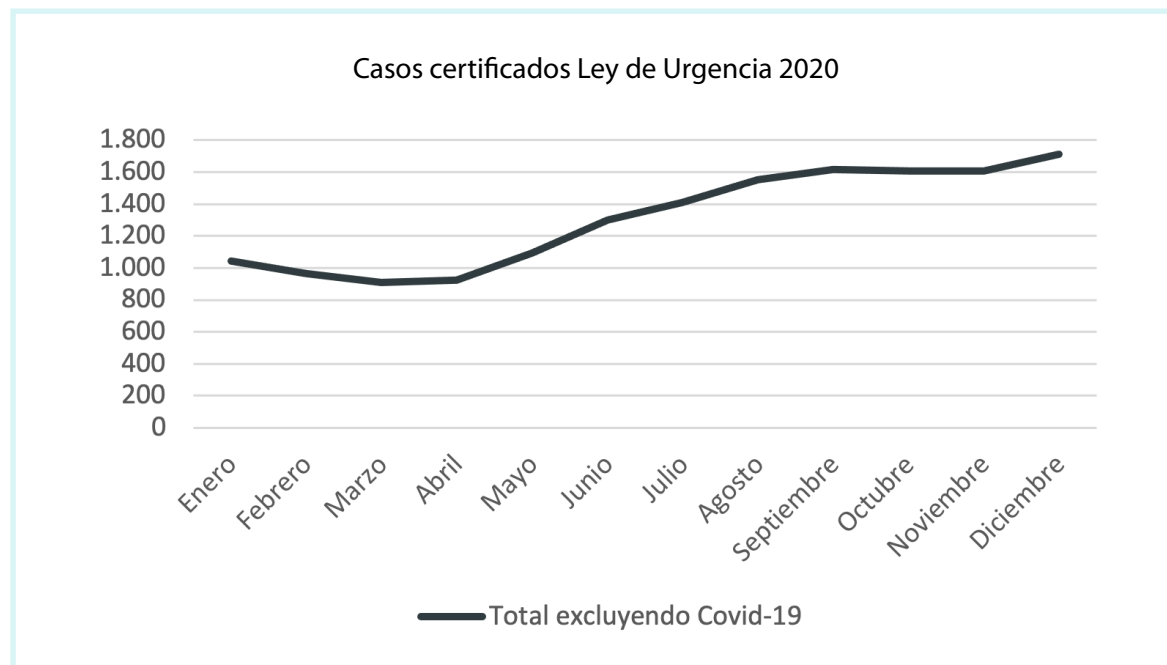
Fuente. División de Comercialización.



## Pagos Ley de Urgencia

En 2020 el número total de casos de Ley de Urgencia validados por Contraloría de Fonasa fue de 15.737 pacientes; esta cifra representa un aumento de 25% en comparación a 2019.

Gráfico. Número total de casos certificados por Ley de Urgencia en 2020.



Fuente. División de Contraloría.



## 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.

En tal circunstancia, el beneficiario tiene 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 esta línea, destaca que, en 2020, 4.030 casos fueron derivados a un segundo prestador. De este total, más del 50% corresponde a personas que presentan alguno de los problemas de salud que se detallan o bien, que requirieron de distintas prestaciones o tratamientos como endoprótesis de cadera, cáncer de mama, colecistectomía preventiva del cáncer de vesícula, cáncer colorrectal y tratamiento quirúrgico de cataratas.

Tabla. Número total de casos derivados a segundo prestador en 2020 por tipo de problema de salud.

Problema de Salud	Casos
Endoprótesis Total Cadera personas 65 y más con Artrosis Cadera con Limitación Funcional Severa	548
Cáncer De Mama En Persona De 15 Años y Más	460
Colecistectomía Preventiva Del Cáncer De Vesícula En Personas De 35 A 49 Años	415
Cáncer Colorrectal En Personas De 15 Años y Más	406
Tratamiento Quirúrgico De Cataratas	347
Tratamiento De La Hiperplasia Benigna De La Próstata En Personas Sintomáticas	281
Tratamiento Quirúrgico De Hernia Del Núcleo Pulposo	178
Cáncer Cérvico Uterino	176
Cáncer Gástrico	168
Enfermedad Renal Crónica Etapa 4 y 5	158
Cáncer De Próstata En Personas De 15 Años y Más	127
Cáncer De Tiroides Diferenciado y Medular En Personas De 15 Años y Más	104
Linfomas en Personas De 15 Años más	101
Cáncer De Ovario Epitelial	88
Desprendimiento De Retina Regmatógeno No Traumático	77
Trastornos De Generación Impulso y Conducción Personas De 15 Años y Más Que Requieren Marcapaso	65
Cáncer Renal En Personas De 15 Años y Más	64
Tumores Del Sistema Nervioso Central En Personas De 15 Años y Más	52
Retinopatía Diabética	47
Cáncer De Pulmón En Personas De 15 Años y Más	44
Leucemia En Personas De 15 Años y Más	30
Tratamiento Quirúrgico De Escoliosis En Personas Menores De 25 Años	22
Cáncer Vesical En Personas De 15 Años y Más	20
Cáncer De Testículo En Personas De 15 Años y Más	17
Tratamiento Quirúrgico De Lesiones Crónicas De La Válvula Aórtica En Personas De 15 Años Y Más	17
Tratamiento Quirúrgico Lesiones Crónicas De Válvulas Mitral Y Tricúspide Personas 15 Años Y Más	7
Vicios De Refracción En Personas De 65 Años Y Más	6
Estrabismo En Personas Menores De 9 Años	4
Disrafias Espinales	1
<b>Total</b>	<b>4.030</b>

Fuente. División de Comercialización.

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

Fonasa ha generado una serie de convenios con los Establecimientos de Larga Estadía para Adulto Mayor (ELEAM), generando el pago de un conjunto de atenciones y servicios de salud (canastas), para los pacientes que son adulto mayor y que se encuentran en estas instituciones. En el mundo de las personas que son adulto mayor, 8 de cada 10, están asegurados por Fonasa. Dado esto, para el Seguro Público es de vital importancia contar con establecimientos que ayuden y apoyen en los cuidados de salud que ellos necesitan.

A los tres convenios vigentes al año 2019 (Congregación Pequeña Obra De La Divina Providencia, Fundación Las Rosas y Hogar de Cristo) se agregó un cuarto convenio suscrito con la Ilustre Municipalidad de Victoria.

Gracias a estos convenios, en 2020 se otorgó atención a 1.721 personas, de las cuales el 70% corresponde a población residente en hogares de la Fundación Las Rosas. Estos convenios se traducen en más de 6.800 millones transferidos a ELEAM y en un aporte estimado de casi 4 millones de pesos por persona.

Tabla. Número beneficiarios y montos pagados a Establecimientos de Larga Estadía de Adultos Mayores (ELEAM) en 2020 por cada institución en convenio.

Prestador	Monto \$	N° Centros	N° beneficiarios	Precio promedio beneficiario
Congregación Pequeña Obra de La Divina Providencia	144.739.960	1	35	344.619
Fundación Las Rosas de Ayuda Fraternal	4.780.911.948	28	1.216	327.639
Fundación de Beneficencia Hogar De Cristo	1.847.241.686	12	440	349.856
Ilustre Municipalidad de Victoria	103.677.688	1	30	287.994
<b>Total</b>	<b>6.876.571.282</b>			

Fuente. División de Comercialización.

## Licencias médicas

En un año marcado por la pandemia del Covid-19, el gasto realizado por Fonasa en Licencias Médicas resultó significativo. A lo largo del año 2020, el número de estos documentos emitidos llegó a 4.452.858 millones. De este total, Fonasa transfirió recursos para el pago de 4.020.074 (90% del total), equivalente a un promedio mensual de más de 335 mil licencias médicas pagadas.

Si bien estas cifras resultan similares a las de 2019 (año en que se transfirieron recursos para el pago de 4.011.572, con una media mensual de 334 mil unidades), el gasto destinado se vio incrementado en un 16% real entre diciembre de 2019 y diciembre de 2020 (monto Subsidio de Incapacidad Laboral, SIL bruto, expresado en pesos del mes de diciembre de 2020).

La evolución del gasto en licencias médicas como porcentaje de la renta imponible ha mostrado un aumento sostenido en el tiempo. En el año 2017, dicho gasto representaba un 2,6% y en 2019 ya había alcanzado un 3,0%. En el año 2020, en tanto, en el contexto de la pandemia, esta proporción llegó a superar el 4,0%.

Tabla. Número total y promedio mensual de licencias médicas emitidas según estado (2018-2020).

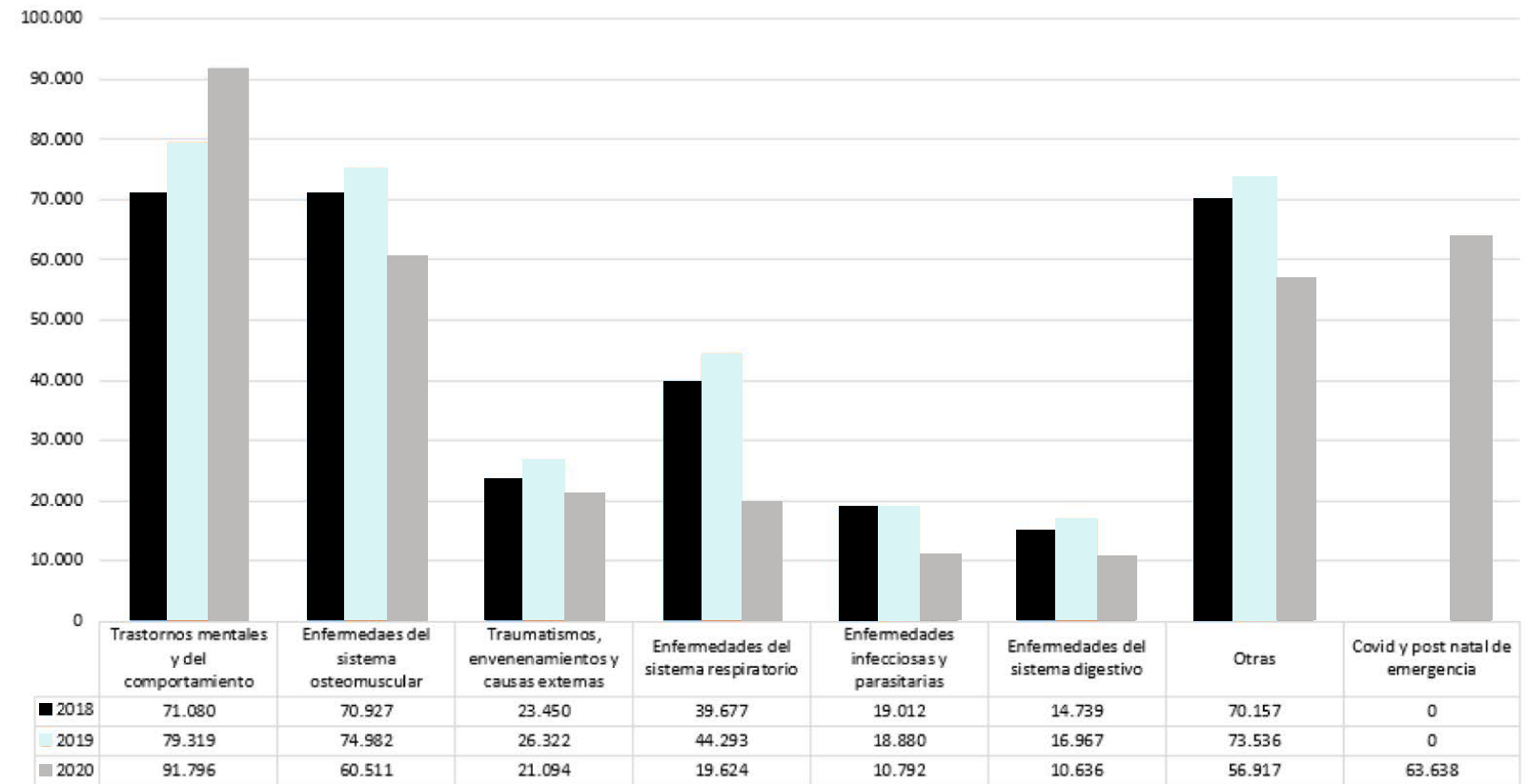
	Número			Promedio mensual		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Emitidas	3.909.060	4.246.115	4.452.858	325.755	353.843	371.072
Resueltas	3.909.018	4.246.060	4.354.216	325.752	353.838	362.851
Autorizadas	3.752.056	4.063.970	4.110.803	312.671	338.664	342.567
Pagadas	3.708.503	4.011.572	4.020.074	309.042	334.298	335.006

Fuente: División de Desarrollo Institucional.

Cabe destacar que un número de 763.650 licencias médicas pagadas durante el año 2020 (19%) correspondieron a diagnósticos asociados a Covid-19, conjunto donde se incluyen, también, las licencias otorgadas por postnatal de emergencia. No obstante, es importante señalar que la emisión de licencias mostró disminuciones en todas las categorías de diagnóstico, con la sola excepción de las asociadas a diagnósticos de salud mental. Éstas últimas aumentaron significativamente entre 2019 y 2020, llegando en este último año a un promedio mensual superior a las 100 mil.

Con respecto a las disminuciones, cabe advertir el caso de Licencias Médicas asociadas a enfermedades respiratorias (excluyendo Covid-19) retrocedieron en un 56% entre 2019 y 2020, junto con las LM asociadas a enfermedades infecciosas y parasitarias, que disminuyeron en 43%.

Tabla. Número total y promedio mensual de licencias médicas pagadas según diagnóstico (código CIE-10) (2018-2020).



Fuente: División de Desarrollo Institucional.



## 03. COBERTURA DE FONASA

## Plan de salud

El Plan de Salud es el producto estratégico de Fonasa por el cual las personas acceden a los distintos servicios que necesitan para resolver sus problemas de salud. Este plan contempla la cartera total de productos, prestaciones y atenciones de salud que ofrece el Seguro Público, definiendo las coberturas y la protección financiera a la que acceden las personas beneficiarias.

Durante 2020, se realizó un trabajo continuo por generar propuestas de valor que mejoren las coberturas y la protección financiera del Plan de Salud. Para ello, durante el año, Fonasa se reúne con distintas Sociedades Científicas, Colegios Profesionales y grupos de pacientes, con quienes va analizando las necesidades en salud desde la perspectiva epidemiológica y la evidencia científica, a fin de ir modelando la toma de decisiones.

Fonasa asegura la atención de los beneficiarios a través de dos modalidades: en Modalidad de Atención Institucional (MAI), que se realiza a través de los prestadores que forman parte del Sistema Nacional de Servicios de Salud (Red Pública) o bien, por la Modalidad de Libre Elección (MLE), que se realiza a través de los prestadores privados 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 los beneficiarios de Fonasa se compone principalmente por 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 Hospitales, Centros de Referencia de Salud, Centros de Diagnóstico Terapéutico (CDT), y Centros Comunitarios de Salud Mental Familiar (COSAM), entre otros.

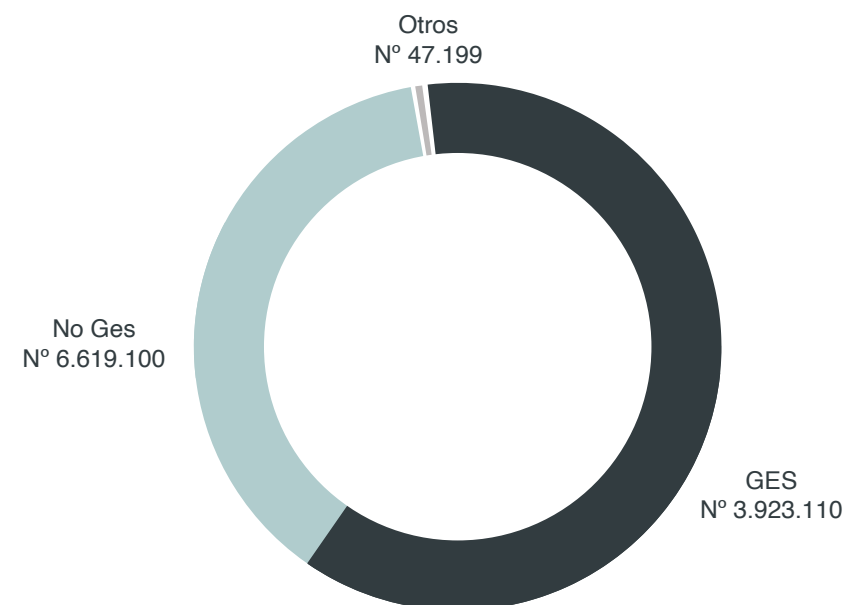
## Modalidad de Atención Institucional: actividad GES y No GES

El número total de prestaciones validadas y ejecutadas GES y no GES(\*) durante el 2019 fue de 10.589.409.

El gasto en prestaciones GES alcanzó los MM\$ 509.990, mientras que el gasto de las prestaciones No GES fue de MM\$ 988.818.

(\*) GES: Prestaciones ejecutadas y validadas de acuerdo a decreto para establecimientos secundarios y terciarios, con excepción medicamentos de alto costo. NO GES: Prestaciones priorizadas por Redes Asistenciales, parametrizadas en SIGGES.

Gráfico. N° prestaciones ejecutadas año 2020



Fuente: Facturación SIGGES.



## Garantías Explícitas en Salud (GES)

Las Garantías Explícitas en Salud (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.

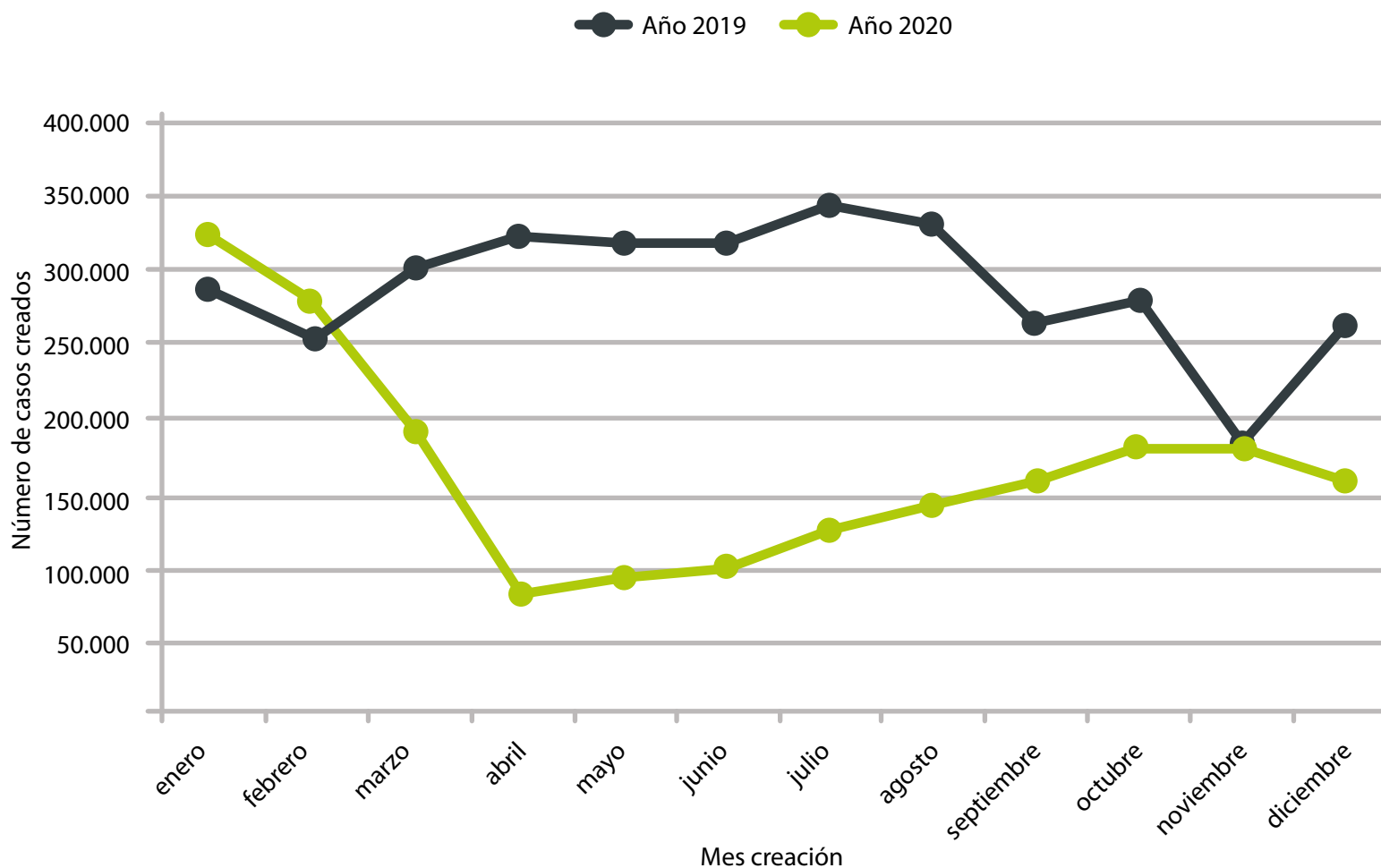
Respecto a años anteriores, el año 2020 presentó una disminución de los casos y del número personas ingresadas por sospecha o diagnóstico de algún problema de salud GES.

Si en 2019, se registró un máximo histórico de 3.385.132 casos creados - que son los que corresponden al número de ingresos por algún problema de salud GES y 2.620.501 beneficiarios; en 2020, se contabilizaron 1.930.738 casos creados y 1.577.073 beneficiarios, lo que es atribuible a la pandemia.

Lógicamente, el resultado está asociado a las condiciones excepcionales experimentadas durante la pandemia, que priorizó la capacidad de la red hospitalaria en las atenciones por Covid-19 y en donde las personas dejaron de asistir a los establecimientos de salud por efectos de las medidas restrictivas o por temor a contagiarse.

Si estos datos se analizan en cifras mensuales, se aprecia que en el mes de marzo de 2020 se generó un punto de inflexión, donde el número de casos creados cayó por debajo de los 200.000. Esta cifra continuó disminuyendo hasta alcanzar su valor más bajo en el mes de abril, donde se reportaron 77 mil casos creados. En los meses posteriores, se observó un aumento gradual en este indicador, llegando a superar las 170 mil unidades en los meses de octubre y noviembre y retrocediendo nuevamente a 150 mil unidades en el mes de diciembre.

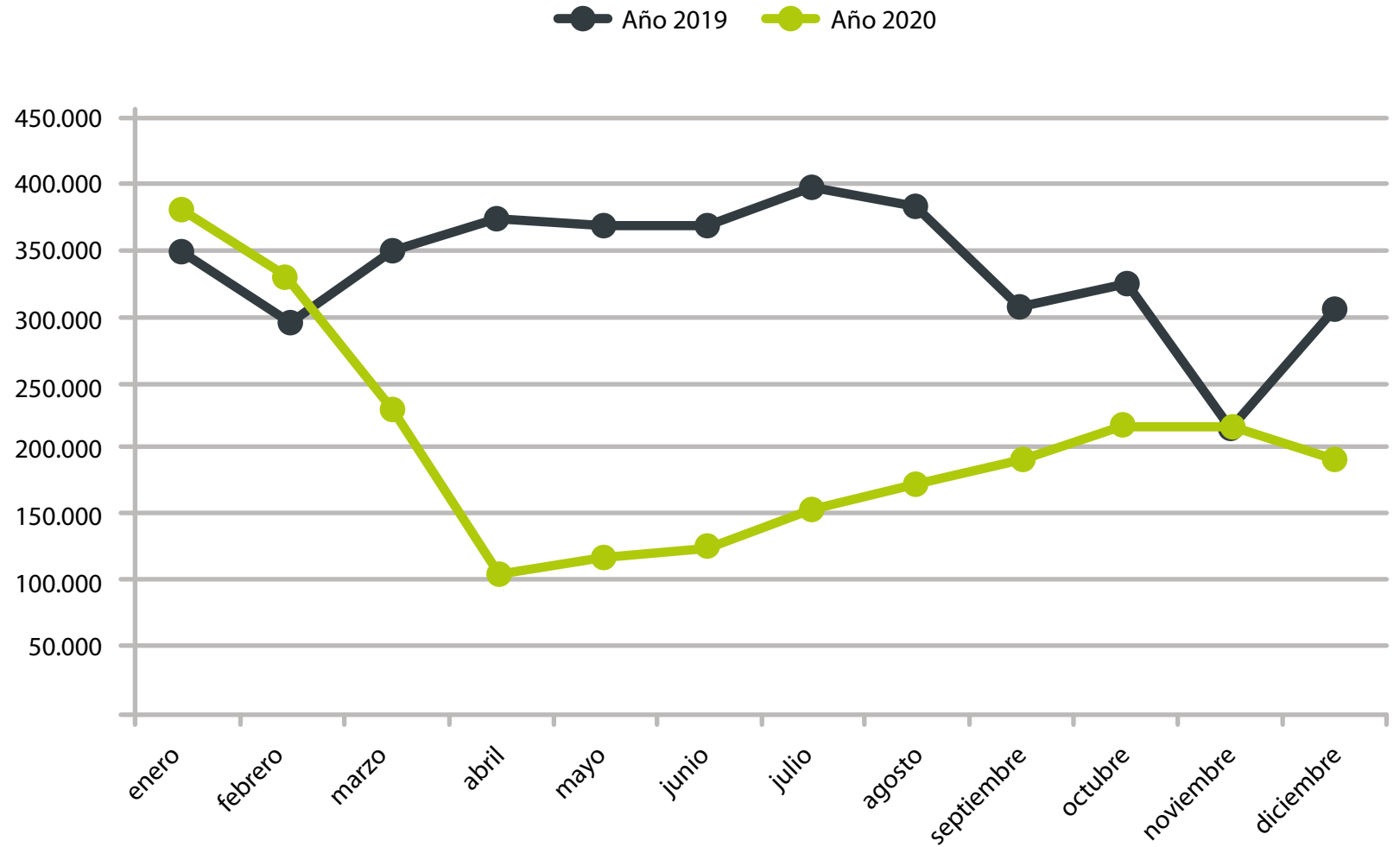
Gráfico. Número de casos GES creados por mes en años 2019 y 2020.



Fuente: División de Contraloría.



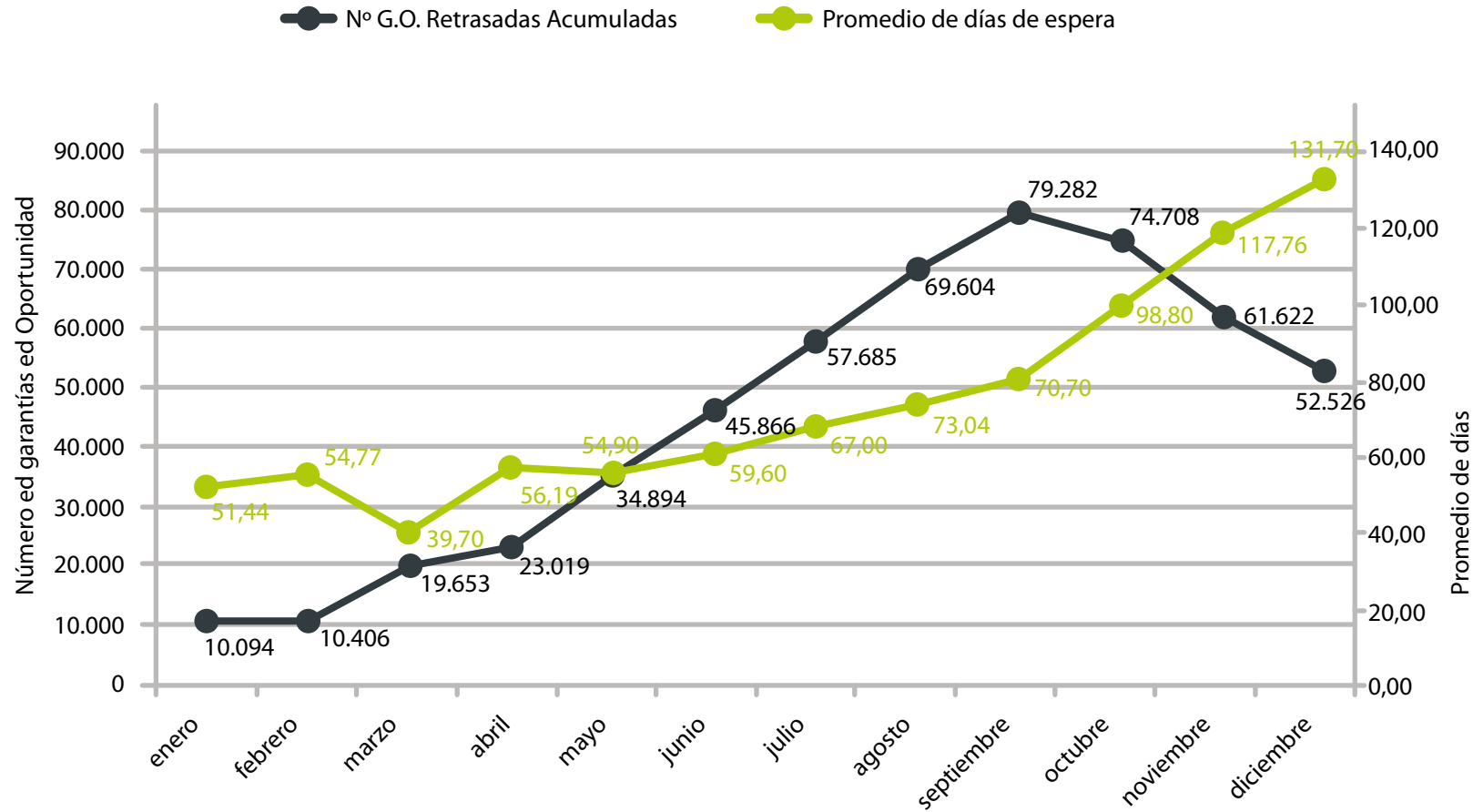
Gráfico. Garantías de oportunidad iniciadas por mes



Fuente: División de Contraloría.

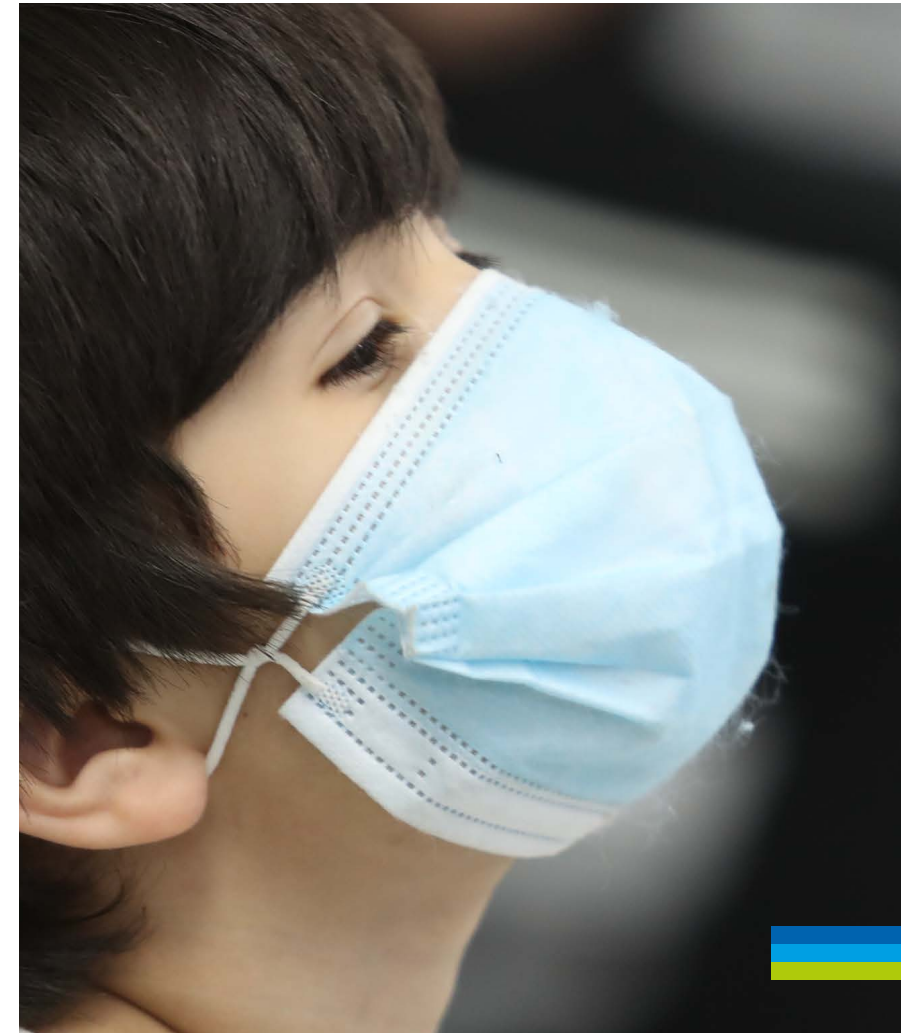


Gráfico. Garantías de oportunidad (GO) retrasadas por mes, años 2019 y 2020



Al 31 de diciembre de 2020, el total de Garantías de Oportunidad retrasadas acumuladas fue de 52.526, lo que representa un crecimiento de 561% respecto a lo informado en el mes de diciembre de 2019, donde este número ascendía a 7.944. No obstante, el número de garantías retrasadas experimentó un retroceso en el último trimestre del año 2020, después de alcanzar su peak en septiembre, mes en que llegaron a su máximo histórico, con 79.282, y que se puede explicar por las postergaciones en las atenciones en salud que ya se han mencionado en este documento.

Fuente: División de Contraloría.



## Modalidad Libre Elección (MLE)

Es la Red complementaria a la Institucional. A esta modalidad tienen acceso los usuarios de los tramos B, C y D, y sus cargas, quienes deben realizar un copago para todas las atenciones.

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, los cuales están en convenio con Fonasa para la entrega de prestaciones a la población asegurada. En Modalidad Libre Elección, la emisión de bonos para consultas, exámenes y procedimientos se resume en la siguiente tabla:

Según se reporta, el número de prestaciones entregadas a través de la MLE alcanzó a 28.9 millones, incluyendo códigos de atención remota. Si bien la emisión de bonos fue menor que en 2019, la caída se relaciona también con el impacto que ha generado la pandemia, restringiendo el uso de la red asistencial y no concurrencia a prestaciones de salud. Tal como se observaba en el caso de las garantías GES, ya sea en el gasto como la emisión de bonos, se registró una fuerte caída entre los meses de abril y marzo de 2020, para luego recuperarse de manera progresiva hacia el segundo semestre donde hubo una mayor demanda, específicamente en octubre y noviembre.

En los dos meses que se menciona, se llegó a superar la cifra de 3 millones de bonos emitidos y montos bonificados por sobre los 45 mil millones de pesos, lo que no tiene precedentes en años anteriores. En Modalidad Libre Elección, la emisión de bonos para consultas, exámenes y procedimientos se resume en la siguiente tabla:

Tabla. Número de Bonos de Atención de Salud (BAS) emitidos por mes, monto total, bonificado y copago en Modalidad de Libre Elección durante 2020.

Periodos	BAS Emitidos	Monto Total \$	Monto Bonificación \$	Monto Copago \$
Enero	2.869.874	87.982.325.268	39.237.126.372	8.745.198.896
Febrero	2.449.552	73.693.417.816	32.214.201.716	41.479.216.100
Marzo	2.216.368	68.531.463.325	31.979.502.087	36.551.961.238
Abril	1.294.586	52.963.016.278	28.035.924.468	24.927.091.810
Mayo	1.604.681	53.073.421.919	24.903.915.554	28.169.506.365
Junio	1.735.824	76.848.177.415	33.373.738.414	43.474.439.001
Julio	2.066.264	65.738.845.512	29.827.803.199	35.911.042.313
Agosto	2.508.725	78.900.934.739	35.266.960.648	43.633.974.091
Septiembre	2.811.974	89.986.235.948	39.916.062.481	50.070.173.467
Octubre	3.147.856	102.278.974.916	45.322.443.683	56.956.531.233
Noviembre	3.264.265	105.890.774.335	46.552.892.364	59.337.881.971
Diciembre	2.903.716	96.733.813.814	43.578.284.892	53.155.528.922
Total general	28.873.685	952.621.401.285	430.208.855.878	522.412.545.407

Fuente: División Servicio al Usuario.

## Nuevas prestaciones en Modalidad Libre Elección 2020

En línea con los objetivos sanitarios y la realidad epidemiológica a nivel país y con el fin de dar respuesta a las necesidades epidemiológicas de la población beneficiaria, todos los años Fonasa realiza una mejora en sus aranceles. En 2020 se incorporaron 45 nuevas prestaciones que se comenzaron a entregar en 2020 en la Modalidad Libre Elección (MLE).

## Fonasa y su apoyo a los cuidados y tratamientos oncológicos

Desde el inicio de este mandato se ha ido generando una línea de desarrollo muy importante para cáncer. Estos nuevos aranceles incluyeron prestaciones de Tratamiento de Quimioterapia, tratamientos farmacológicos y la administración del mismo fármaco. También se sumó la Atención Odontológica Integral Del Paciente Oncológico (PAD), busca generar acciones preventivas que permitan minimizar los riesgos a los que son expuestos los “pacientes oncológicos”, ya que una vez recibida la quimioterapia, pues este grupo de pacientes presentan daños en su dentadura.

Otra de las incorporaciones asociadas al cáncer corresponde a 9 Exámenes de Laboratorio Marcadores Tumoriales, los que permitirán mejorar los procedimientos de diagnóstico y planificar tratamientos más efectivos. Sumado a lo anterior, se agrega a las prestaciones de Fonasa la Endosonografía Bronquial (EBUS), dirigida al diagnóstico precoz de cáncer de pulmón, el segundo más frecuente en la población en ambos sexos.

Otro de los avances fue la incorporación de 7 nuevos PAD asociados a Accidentes Cerebrovasculares (ACV) que en la actualidad son la primera causa de muerte en Chile. Los PAD (Pago Asociado a Diagnóstico) son altamente valorados por las personas beneficiarias en la Modalidad Libre Elección, ya que el paciente sabe previamente el costo de la cuenta, ya que paga por un paquete que incluye todos los procedimientos médicos y quirúrgicos necesarios para resolver la atención.

Los hábitos alimenticios en la niñez se han transformado en uno de los desafíos más serios de Salud Pública, especialmente por los altos índices que obesidad y sobrepeso de la población infantil. Es por eso que surge la necesidad de disponer coberturas de salud preventivas en la Modalidad Libre Elección para la mal nutrición infantil a temprana edad. Para ello, se incorporan dos nuevas prestaciones integrales: PAD Clínica de Lactancia (0 a 6 meses de edad) y PAD Mal Nutrición Infantil (7 a 72 meses de edad).

Se suma a lo anterior que, por primera vez, se incorporaron prestaciones para la atención integral de Terapia Ocupacional.

Pero además de estas mejoras, en 2020 Fonasa generó una innovación al instalar la codificación para telemedicina para la Modalidad Libre Elección. Problemas territoriales, carencia de especialistas, son sólo algunas de las tantas carencias en salud y sin duda, la atención a distancia facilita ayuda a disminuir esto.

## Innovaciones, en 2020 los primeros pasos para las atenciones a distancia

Un paso importante en 2020 fue la incorporación de 7 códigos correspondientes a atenciones por Telemedicina. Fonasa innovó en la manera de acercar el acceso a sus beneficiarios. En un proceso paulatino, se irían sumando nuevas atenciones a esta modalidad, pero el proceso de las atenciones a distancia debió acelerarse por la pandemia de Covid-19.

En un tiempo récord, debido a la emergencia sanitaria, hubo que disponer de atenciones médicas para millones de beneficiarios ya que, si bien, debían cumplir las medidas de aislamiento y confinamiento para evitar la propagación del virus, también tenían la necesidad de continuar con sus tratamientos. Es así como en 2020 Fonasa publicó tres resoluciones que flexibilizaron la modalidad de atención, permitiendo que se habiliten, mientras durara la alerta sanitaria, 49 códigos para acceder a las atenciones remotas.

Los detalles sobre las atenciones remotas y las facilidades que hizo Fonasa para que las personas tengan un mejor acceso, protección y cobertura financiera durante la pandemia, se despliegan en el siguiente capítulo, específico sobre Fonasa y la protección que ha entregado a los beneficiarios durante la pandemia.



## Mejoras en la cobertura Modalidad Libre Elección 2020

### Nuevas Prestaciones Asociadas al Cáncer:

- Tratamiento de Quimioterapia. Considera el tratamiento farmacológico y la administración del mismo fármaco (18 prestaciones)
- Atención Odontológica Integral Del Paciente Oncológico (PAD). Apunta a disminuir al máximo posibilidades de complicaciones dentales (1 PAD)
- 9 exámenes de Laboratorio Marcadores Tumorales. Permitirán mejorar los procedimientos de diagnóstico y planificar tratamientos más efectivos.
- Endosonografía Bronquial (EBUS) para diagnóstico precoz de cáncer de pulmón (1 prestación)

### 7 Pad Accidente Cerebrovascular:

1. Angioplastia y Colocación de Stent en Arteria Carotidea.
2. Endarterectomía Carotidea.
3. Trombectomía Mecánica Infarto Cerebral.
4. Tratamiento por Embolización de Malformaciones Vasculares No Rotas (exceptúa tratamiento endovascular del aneurisma)
5. Tratamiento Endovascular de Aneurisma Cerebral No Roto.
6. Angiografía Diagnóstica.
7. Trombolisis de Urgencia Infarto Cerebral.

### 2 Pad Prevención de la Mal Nutrición Infantil:

- PAD Clínica de Lactancia (0 a 6 meses de edad) y
- PAD Mal Nutrición Infantil (7 a 72 meses de edad).

### Otras Prestaciones Incorporadas en 2020

#### Incorporación de Prestaciones de Terapia Ocupacional (3 códigos)

1. Atención Integral de Terapia Ocupacional.
2. Intervención de Terapia Ocupacional en ayudas técnicas y tecnología asistida.
3. Intervención Terapia Ocupacional en actividades de la vida diaria.

#### Incorporación de Prestaciones de Tamizaje Auditivo en Recién Nacidos se incorporan al PAD PARTO (2 prestaciones)

1. Emisiones Otoacústicas.
2. Potenciales Evocados Auditivos de Tronco Cerebral Acortados.

### Incorporación de Prestaciones Consulta Telemedicina (7 especialidades)

1. Dermatología.
2. Endocrinología.
3. Neurología.
4. Nefrología.
5. Diabetología.
6. Psiquiatría.
7. Geriatria.

### Incorporación de Prestaciones de Exámenes de Laboratorio (11 nuevas prestaciones)

1. Streptococcus Grupo B/ agalactiae en embarazada por cultivo con medio selectivo y/o enriquecido.
2. Cultivo acelerado para Micobacterias.
3. Cultivo de Líquido de Cavidades Estériles en frasco de Hemocultivo automatizado. Incluye Antibiograma con CIM.
4. Plomo en sangre.
5. Hepatitis C, carga viral.
6. Virus Epstein Barr (VEB) carga viral.
7. Polioma (BK) virus carga viral.
8. Toxina Clostridium Difficile en deposiciones test rápido
9. Elastasa fecal.
10. Arsénico en orina (muestra aislada)
11. Cobre en orina.

## 2020 para proyectar las mejoras en MLE para 2021

Un tema es lo que se concretó como beneficio en salud para los usuarios de Fonasa y que estarían operativos desde 2020, pero ese mismo año, además se siguió trabajando en lo que serían las mejoras en los aranceles para 2021. Nuevamente, situando las necesidades de las personas en el centro y desde un trabajo colaborativo con distintos actores y organizaciones, se plantearon una serie de mejoras que estarán operativas desde este año.

Se sabe que el sistema sanitario nacional ha debido enfocarse en la atención de pacientes Covid-19, lo que ha sido un desafío relevante en la pandemia. Muchas atenciones médicas han debido ser postergadas. Esto puede significar que, una vez superada la emergencia, haya personas con mayor comorbilidad o agravados. Por esto también, en 2020 se consideró importante sumar nuevas codificaciones o actualizaciones, pensadas en la prevención, a través exámenes o test que permitan una detección temprana de virus y tipos de cáncer, además de procedimientos, exámenes y cirugías que podrán aliviar a las personas, ya sea por los costos o porque son parte de un problema país del cual había que hacerse cargo.

## Nuevos exámenes y tecnologías para la detección de virus y tipos de cáncer

En total, son 38 nuevas prestaciones que se incorporan, destacando la de Virus de papiloma Humano por PCR, antígeno prostático total y libre, VIH por carga viral y exámenes genéticos para marcadores tumorales.

Así también, se han establecido códigos para los procedimientos de biopsia de próstata o mama, atenciones que se realizan en la Atención Primaria de Salud y que como están fuertemente abocados a los procesos de vacunación y Covid-19, se hace más complejo el que puedan entregar estas atenciones. Por lo tanto, esta medida ayuda a mejorar el acceso y la prevención.

Otra importante prestación orientada a temas relacionados con las secuelas de pacientes Covid-19, es la Videofluoroscopia para estudio de deglución. Permite explorar radiológicamente la dinámica de la garganta y el esófago, y así observar y diagnosticar alteraciones.

## Nuevos y mejoras en PAD

Los PAD (Programa Asociado a Diagnóstico) son muy requeridos por las personas beneficiarias de Fonasa, implican una solución integral al problema de salud y con una cuenta que el paciente conoce previamente.

Se incorporaron 3 nuevo PADs: PAD vasectomía, una medida para reivindicar los derechos de las mujeres, ya que hasta ahora son ellas las que soportan la planificación familiar; cirugía intrauterina de reparación de espina bífida; Crosslinking Corneal y se amplía también la cobertura dental que hasta ahora cubría desde los 12 años hasta los 17 años, con 11 meses y 29 días; y ahora, se extiende hasta 34 años, 11 meses, 29 días.



## Intervenciones quirúrgicas, trasplantes y medicina transfusional

Se integraron códigos para procedimientos e intervenciones quirúrgicas, como audiometría de campo libre o para la reposición del implante coclear. Vale precisar que el dispositivo de implante coclear está en la Ley Ricarte Soto y ahora se incorpora la cirugía.

También se suman nuevas prestaciones y mejoras en las coberturas para personas trasplantadas y candidatos a trasplante con exámenes de histocompatibilidad, así como también, de medicina transfusional para pacientes en estado crítico de salud, como los pacientes con cáncer, politraumatizados, inmunodeprimidos, entre otros.

## Teleconsulta y Telerehabilitación para mejorar el acceso y la oportunidad de la atención

Como ya se ha dicho, facilitar el acceso a las atenciones de salud ha sido uno de los propósitos más relevantes del quehacer de Fonasa. Por esto, tal como ya se mencionó, desde 2019 y por primera vez en la historia, el Seguro Público generó una innovación para 2020, al crear codificaciones para que 7 atenciones médicas se pudieran realizar a distancia con la Telemedicina.

Considerando que desde 2020 hay 49 atenciones que funcionan de manera para este año y con el fin de darle continuidad a las atenciones a distancia y que su permanencia no dependa de la alerta sanitaria, se crearon 53 nuevos códigos en telemedicina para distintos tipos de consultas y atenciones de otras especialidades.

Lo que se busca es que las atenciones remotas que se habilitaron específicamente la pandemia migren este año de las atenciones remotas a las atenciones de Teleconsulta y que con esto, puedan permanecer en el tiempo, independiente de la alerta sanitaria.

Sobre las atenciones telemáticas, sin duda llegaron para quedarse, las personas reducen su gasto de bolsillo en traslados, pueden acceder a una oferta mayor de especialistas, especialmente en regiones donde existen brechas con los profesionales disponibles para la atención, se amplía la cobertura y el alcance.

## Ley Ricarte Soto

La Ley Ricarte Soto consiste en un sistema de protección financiera para el diagnóstico y tratamiento de problemas de salud de alto costo, cuyos recursos están contemplados en un ítem presupuestario específico para la Ley 20.850. Acceden las personas que tienen un Sistema de Salud Previsional en Chile: Cotizantes de Isapres, Fonasa y Fuerzas Armadas y de Orden.

Durante el año 2020 fueron atendidas 7.577 personas a través de este sistema. Considerando esta gestión, desde su entrada en vigencia, se registra un total de 28.626 personas atendidas.

Tabla. Número de casos GES atendidos por la Ley Ricarte Soto en 2020 por patología.

Patologías LRS	Decreto	Beneficiarios
Profilaxis VRS	Decreto 1	2.496
Artritis Reumatoide Refractaria	Decreto 1	1.055
Cáncer de mama Gen Her2	Decreto 1	992
Nutrición Enteral Domiciliaria	Decreto 2	837
Artritis Psoriásica	Decreto 4	599
Esclerosis Múltiple Refractario	Decreto 1	273
Colitis Ulcerosa	Decreto 4	246
Esclerosis Lateral Amiotrófica	Decreto 4	209
Implante Coclear	Decreto 3	160
Crohn	Decreto 2	159
Bomba de insulina	Decreto 2	150
Inmunodeficiencias primarias	Decreto 4	123
Mielofibrosis	Decreto 4	57
Hipertensión Arterial Pulmonar	Decreto 1	38
Tumores del estroma gastrointestinal no resecables o metastásicos	Decreto 4	38
Epidermólisis	Decreto 4	35
Enfermedad de Huntington	Decreto 4	30
Lupus Eritematoso Sistémico	Decreto 4	29
Angioedema Hereditario	Decreto 3	24
Tumores Neuroendocrinos	Decreto 3	10
Estimulación Cerebral	Decreto 3	9
Fabry	Decreto 1	6
Mucopolisacaridosis I	Decreto 1	1
Gaucher	Decreto 1	1
Mucopolisacaridosis IV	Decreto 1	0
Tirosinemia	Decreto 1	0
Huntington	Decreto 4	0
Total		7.577

Fuente: División de Comercialización.

A fines de diciembre 2019 se comenzaron a conocer las primeras noticias sobre un brote en una remota ciudad de China, asociada, hasta entonces, a un desconocido virus. Con su rápida propagación a otros países de Asia y Europa, la Organización Mundial de la Salud (OMS), a fines de enero, emitía una señal de alerta de propagación mundial.

Con esos antecedentes, el Ministerio de Salud, luego de hacer un seguimiento de la situación, tomó la decisión, el 5 de febrero, de declarar una alerta sanitaria en todo el país por Covid-19. De esta forma, el Minsal pudo implementar medidas extraordinarias y de coordinación de la estructura sanitaria, de forma de enfrentar posibles efectos, de lo que, hasta ahí, era desconocido.

Desde entonces, el Fondo Nacional de Salud, debió reorientar su trabajo en líneas paralelas. Por un lado, seguir cumpliendo su propósito, que es mejorar el acceso el acceso y protección en salud, pero a la vez, tomar las medidas necesarias para asegurar la atención de su población beneficiaria por prioridad sanitaria y no por condición socioeconómica.

En el siguiente capítulo se presentan las principales medidas financieras, normativas y administrativas realizadas por Fonasa desde la declaración de alerta sanitaria, para hacer frente a la pandemia por Covid-19.





## **04. FONASA: ROL, COBERTURA Y PROTECCIÓN PARA LAS PERSONAS EN EL MARCO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19**

Como se ha venido mencionando, tras la declaración de alerta sanitaria, Fonasa ha ido estableciendo una serie de medidas tendientes a facilitar el mejor cumplimiento de los objetivos de salud pública en la pandemia y apoyar, a su vez, la gestión hospitalaria que ha dispuesto el Ministerio de Salud. Así también, velando por la protección y los cuidados médicos, el Seguro Público ha implementado diversas iniciativas para facilitar el acceso, protección financiera, y la continuidad de las atenciones que requieren las personas.

Una medida importante, liderada desde el Ministerio de Salud, ha sido la creación de la Red Integrada de Salud, que funciona como un gran hospital. Esta red se conforma por todas las camas hospitalarias, ya sean, públicas o privadas y son coordinadas desde la Unidad de Gestión Centralizada de Camas (UGCC), la que se encarga de la derivación y traslado de los pacientes que necesitan ser hospitalizados por Covid-19. Esto implica que, bajo una sola dirección, todos los habitantes que requieren atención pueden acceder a una sola red de hospitales y clínicas, de acuerdo con su prioridad sanitaria.

Para la gestión de la Red Integrada, Fonasa debió establecer convenios con los prestadores privados y con esto, aumentar la capacidad de la red. Asimismo, dictó una serie de normativas, asociadas al ingreso, gestión y pagos de estas atenciones.

A su vez, también se generaron medidas que impactaron en el acceso entregado a las personas beneficiarias, como las atenciones remotas, los programas especiales para pacientes oncológicos, con diálisis y otros problemas de salud.

En este contexto, las medidas implementadas y el rol de Fonasa durante la pandemia se organizaron en torno a cinco ejes:

1. Acceso y cobertura a beneficiarios en el diagnóstico y tratamiento del Covid-19.
2. Facilidades para la continuidad de tratamientos médicos.
3. Pagos de Fonasa a los prestadores.
4. Aumento y flexibilidad en la entrega de recursos financieros.
5. Medidas preventivas en sucursales.

## Acceso y cobertura

### Red Integrada público – privada de Salud

Como se mencionó anteriormente, con el propósito de asegurar acceso, cobertura, protección financiera, asegurando una atención por prioridad sanitaria, no condicionada a la situación socioeconómica, toda persona beneficiaria de Fonasa que requiriera hospitalización por Covid-19 dentro de la Red Integrada, se consideraría como paciente que está haciendo uso de Modalidad de Atención (MAI). Es decir, a la fecha, la persona que se hospitaliza por Covid-19, accede a la misma protección que tiene dentro de la Red Pública, independiente si recibe la atención en un establecimiento privado, es decir, que los grupos A, B y mayores de 60 años tenían gratuidad y los de grupos C y D deben pagar un 10% o un 20% de copago, pudiendo solicitar condonación de dichos copagos, si es que su situación económica así lo exigía.

**La Red Integrada de Salud se conforma por todas las camas hospitalarias públicas y privadas, y por lo mismo, constituían una sola Red de Atención en la cual el paciente accedía como si fuera la Modalidad de Atención Institucional, donde la derivación y traslado de los pacientes que necesitan ser hospitalizados por Covid-19, es coordinada por la Unidad de Gestión Centralizada de Cama (UGCC), entidad dependiente de la Subsecretaría de Salud Pública.**



### La cobertura que tienen los pacientes Fonasa por hospitalizaciones Covid-19

- Los beneficiarios de Fonasa de los Tramos A, B, o mayores de 60 años, tienen atención gratuita..
- Los beneficiarios menores de 60 años del Tramo C pagarán un 10% del arancel MAI.
- Los beneficiarios menores de 60 años del Tramo D pagarán un 20% del arancel MAI. Este arancel está publicado en la página web de Fonasa

### Cobertura en exámenes para la pesquisa de Covid-19

Además de facilitar el acceso a las hospitalizaciones que podrían requerir los usuarios de Fonasa, se generó cobertura y protección en los exámenes que ayudaran a pesquisar del virus. Para esto, Fonasa estableció la codificación de distintos test, en la Red Pública (MAI) y en la Red Privada en convenio con Fonasa.

### Coberturas para el test PCR

- **Red Pública de Salud:** Costo 0 para todos los beneficiarios Fonasa, independiente del tramo al cual pertenezcan.
- **Red Privada en convenio:** Si un beneficiario de los tramos B, C o D se realiza el test en un prestador privado en convenio, puede adquirir un bono con un copago de \$12.500.
- **En establecimientos privados SIN convenio con Fonasa.** Si la persona opta por hacer su test en un establecimiento sin convenio con Fonasa, deberá pagar el valor total del examen, \$25.000 y no tendrá reembolso.

### Coberturas para el test rápido ICC/IGM

- **Red Pública de Salud:** Costo 0 para todos los beneficiarios Fonasa, no importando el tramo al que pertenezcan, al igual que con los exámenes PCR.

- **Red Privada en convenio:** Si un beneficiario de los tramos B, C o D se realiza el test en un prestador privado en convenio, el copago, de acuerdo al nivel en que se haya inscrito el laboratorio, será: nivel 1, \$2.450; nivel 2, \$3.920 y nivel 3, \$5.380.

## Facilidades para la atención y continuidad de los tratamientos

### Atenciones remotas

Como ya se ha enunciado en este documento, las medidas preventivas para evitar los contagios por Covid-19, han implicado que las personas tengan un acceso restringido a sus atenciones de salud. Se sabe que postergación de las consultas médicas, resulta perjudicial para la detección temprana de una patología y muchas veces para la eficacia de los tratamientos. Por lo tanto, considerando lo importante que es que las personas pudieran seguir recibiendo las prestaciones que necesitan, Fonasa hizo un cambio importante en la modalidad de sus atenciones y modificó su normativa para que, mientras dure la pandemia - es decir mientras se mantenga la alerta sanitaria, 49 consultas de medicina general, de especialidad y de otros profesionales salud, se pudieran realizar de forma remota.

Con esta innovación, a la cual se sumaron prácticamente todos los establecimientos privados y profesionales de la salud en convenio con Fonasa y los prestadores independientes inscritos, se lograron importantes beneficios en la salud para los pacientes y lo más importante, en el marco del cuidado, prevención y cumplimiento de las medidas sanitarias dictadas por la autoridad. Disminuyeron las brechas, se amplió el acceso y se situaron las necesidades de las personas, como eje de las políticas públicas.

Es importante precisar que los actuales códigos para las atenciones remotas sólo estarán vigentes mientras dure el período de alerta sanitaria, y esto porque para este propósito y con el fin de contar en plazos cortos con las atenciones telemáticas, se homologaron los códigos de las atenciones presenciales con los remotos. Una vez que finalice la alerta sanitaria y con el fin de instalar de manera definitiva las atenciones a distancia como una modalidad permanente para la atención, para 2021 se crearon nuevos códigos, que son específicos para las atenciones de Teleconsulta y Telerehabilitación.

Para que se entienda - en la práctica, Teleconsulta y Telerehabilitación y Atenciones Remotas son similares en relación con que se hacen vía remota y el paciente accede a la atención con algún canal digital. Son diferentes en el cómo se generan estas atenciones, ya sea respecto a las tecnologías que usan o la seguridad que entrega cada plataforma. Por lo tanto, lo que se busca ahora es avanzar un paso más en la forma y seguridad en que se gestionan estas atenciones. Los prestadores deberán usar tecnologías certificadas y más robustas con el objeto de resguardar una mejor seguridad en las conexiones, el cuidado de los datos sensibles, la ficha clínica y otros aspectos críticos que finalmente, permitan preservar mejor la confidencialidad de los datos clínicos y la privacidad de la consulta.

**Atenciones de medicina general, geriatría, diabetología, y psiquiatría; también atenciones de nutrición, psicología, fonoaudiología, kinesiología y terapia ocupacional, entre otras.**

### Licencias médicas remotas

Un nuevo desafío se produjo tras la instalación de las atenciones remotas y se refiere a las licencias médicas que se producen en este formato de consulta. Hasta ese momento, si un trabajador tenía una atención en salud vía remota y necesitaba la licencia como parte de su tratamiento médico, debía acudir al prestador y realizar el trámite de manera presencial, ya que el proceso requiere la autenticación de la huella.

En un trabajo conjunto con la Subsecretaría de Salud Pública, se logró que las personas también pudieran tener su licencia médica vía remota. Para autenticarse, solo se solicitó la Clave Única del Estado o bien, el número de serie de su cédula de identidad.

Como se mencionó en el capítulo 2, sobre Financiamiento y Gasto de Fonasa, durante el 2020, se pagaron 763.650 licencias médicas asociadas a diagnósticos Covid-19, donde se incluyen las licencias otorgadas por postnatal de emergencia. La cifra, equivale al 19% del total de documentos cancelados en el año.

Tabla. Número de licencias y días de licencia médica pagados por diagnóstico CIE-10 (2020).

	Licencias autorizadas con derecho a pago	N° Días Pagados	Promedio de días autorizados
Post-natal de emergencia	97.960	2.162.937	22,1
Covid-19	665.690	3.561.895	5,4
Resto Licencias Médicas	3.256.424	44.614.426	13,7
<b>Total</b>	<b>4.020.074</b>	<b>50.339.258</b>	<b>12,5</b>

### Cuidados médicos por tipos de pacientes:

#### Apoyo para pacientes con Diálisis

Fonasa financia los traslados de pacientes dializados que se clasifiquen como casos confirmados de Covid-19, en sospecha, probable o contacto estrecho. Para dar cumplimiento a la medida, ofició a los respectivos Centros de Diálisis y Comités Nefrológicos de los Hospitales Públicos y Servicios de Salud del país.

De esta forma, los más de 20 mil pacientes que reciben este tipo de atención, aún en pandemia, han podido continuar su tratamiento

### **Continuidad de los tratamientos de los pacientes con cáncer**

La pandemia trajo consigo la postergación de numerosas prestaciones de salud, así como una notoria falta de concurrencia de las personas a los recintos hospitalarios, por un legítimo temor al contagio, especialmente entre los meses de marzo y septiembre de 2020.

Esta situación dio origen a un conjunto de iniciativas orientadas a la reactivación de la red, así como la gestión de recursos para hacer frente a la resolución de estas prestaciones postergadas, incluyendo el caso específico de prestaciones entregadas en el marco de garantías GES.

En el caso de cáncer, ya en mayo de 2020, se constituyó el Comité de Gestión Paciente Oncológico (GOP) que, en conjunto con el Departamento de Manejo integral del Cáncer y otros Tumores del Minsal, permitió la instalación de un sistema de derivación a distintos prestadores, ya sean públicos o privados.

Esto permitió que, al día de hoy, solo un 5% del total de garantías retrasadas GES sean por situaciones de cáncer. De ellas, el 66% (dos mil 743) corresponden a garantías de diagnóstico y el 30% (mil 259) a garantías de tratamientos oncológicos.

Este sistema centralizado, considera, entre otras variables, las prioridades clínicas y la capacidad instalada en la zona de que se trate, y durante este periodo, se realizaron 2.387 derivaciones a segundo prestador de Garantías GES, las que, del total de derivaciones, corresponde al 50%.

Se suma a esto, un trabajo interdisciplinario con la Fundación Arturo López Pérez (FALP) para las atenciones oncológicas NO GES. Dicha institución de beneficencia realizó una donación de mil millones de pesos que, bajo una serie de protocolos y criterios médicos, ha permitido ir resolviendo y tratar problemas oncológicos de un grupo importante de pacientes.

## **Pagos a prestadores**

### **Pagos de Fonasa a los prestadores de la Red Integrada**

Junto con resolver la forma de atender en la Red Integrada, donde debía asegurarse un acceso a atención por riesgo sanitario, se diseñó el mecanismo de pago a los prestadores privados de la Red Integrada, por atenciones que recibieran sus beneficiarios en dichos recintos, y a su vez, el costo que podrían cobrar los hospitales públicos por atender a personas con otro tipo de previsión de salud.

Fue así como la Resolución N° 258 del 13 de abril de 2020, dispuso el marco regulatorio. En ella, se establece que el monto final a pagar se realizaría través del mecanismo de “Grupos Relacionados por Diagnóstico” (GRD) y con un monto máximo a pagar.

■ **Atenciones de beneficiarios en establecimientos privados:** se dispuso que, respecto de los prestadores que ya tuvieran convenio con Fonasa, se les pagaría el valor allí establecido y si no había convenio, se acordaría uno nuevo, considerando como precio base máximo, el establecido en la última licitación pública realizada por Fonasa.

Esto significó que se generaron más de 30 nuevos convenios, llegando a un total de 73 prestadores a nivel a país y ninguno de ellos sobrepasó el precio base que Fonasa venía pagando a los prestadores desde el año 2019.

Lo importante aquí fue que, desde la mirada de la protección financiera a nuestros beneficiarios, la Red Integrada se definió como parte de la Modalidad de Atención Institucional. Es decir, independiente de si un beneficiario se atendía en un hospital público, o era derivado a una clínica de la red Integrada por la UGCC, se entendía como dentro de la Red Pública para efecto de su cobertura financiera. Es decir, que los grupos A, B y mayores de 60 años tenían gratuidad y los de grupos C y D deben pagar un 10% o un 20% de copago.

■ **Atenciones de pacientes que no son beneficiarios de Fonasa en establecimientos del Sistema Nacional de Servicios de Salud (Isapre, Capredena, Dipreca, o particulares):** se dispuso un arancel, también basado en el mecanismo GRD, y que es equivalente al valor promedio de los precios máximos fijados para los convenios entre Fonasa y los prestadores privados.

## Coordinación clínica y administrativa de la Red Integrada

Fonasa realizó la coordinación administrativa de 56 convenios de hospitalización GRD con prestadores privados (29 por Licitación y 33 por Trato Directo), coordinación de pacientes en comunicación con UGCC y prestador privado (derivación, ingreso, atención y alta o traslado), coordinación de codificación y registro GRD, y validación de casos para pago.

Adicionalmente, se realizaron convenios para la implementación de otras estrategias destinadas a disponibilizar más camas en los recintos hospitalarios, como la hospitalización domiciliaria, camas de pacientes de estadía prolongada, con y sin rehabilitación.

Estos convenios han permitido el financiamiento de la Red Integrada Covid-19, incorporando a la Red Pública a los prestadores privados, hospitales clínicos, hospitales de Mutualidades y de las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad, a lo largo del país.

En el período marzo a diciembre 2020, a través de la Unidad de Gestión Centralizada de Camas, y en el marco de los convenios suscritos con Fonasa, con mecanismo de pago GRD, se derivaron a los establecimientos que no pertenecen al Sistema Nacional de Servicios de Salud, un total de 10.183 pacientes.

Tabla: Total de pacientes derivados por la UGCC año 2020

Marzo a Diciembre 2020	COVID	NO COVID	TOTAL
Derivaciones UGCC	1.553	3.611	5.164
Ley de Urgencia	5.019	0	5.019
<b>TOTAL</b>	<b>6.572</b>	<b>3.611</b>	<b>10.183</b>

Fuente. División de Comercialización.

## Flexibilidad en la disposición de recursos a los Servicios de Salud

Durante todo el periodo de alerta sanitaria, Fonasa ha mantenido una coordinación semanal con la Dirección de Presupuestos (DIPRES) y la Subsecretaría de Redes Asistenciales a fin de monitorear de manera constante las necesidades de financiamiento de la Red Pública de Salud, y articular las estrategias para abordar la pandemia por Covid-19.

La estrategia presupuestaria para las transferencias a los hospitales se alineó con los requerimientos de los Servicios de Salud para enfrentar la demanda por efecto de la pandemia. En primer lugar, mantener, un financiamiento prospectivo que asegurara los flujos financieros para mantener la continuidad operacional de la actividad asistencial y, en segundo lugar, ajustar los programas de actividad comprometidos en los acuerdos de gestión con los Servicios de Salud, actualizándolos con la priorización sanitaria derivada de la demanda de atención cerrada y ambulatoria Covid-19.

Asimismo, desde el mes de agosto se acordó con la Subsecretaría de Redes Asistenciales la implementación del retorno a la actividad asistencial para la resolución de la demanda por problemas de salud GES y No GES, tanto ambulatorios, como de cirugías y tratamientos con internación hospitalaria y de las atenciones en los servicios de urgencia.

En cuanto a las transferencias financieras a los Servicios de Salud, estas ascendieron a MM\$ 7.888.350, lo que implica un crecimiento de MM\$ 1.200.336 respecto a la Ley inicial de 2020 de MM\$ 6.688.015. Estos programas presupuestarios representan el 77,7% del total del gasto anual del Fonasa.

En la siguiente tabla se muestran el presupuesto inicial y las transferencias ejecutadas de los programas presupuestarios de Fonasa a la red asistencial del sistema público de salud. En específico, el Programa 05 Financiamiento Hospitales por GRD alcanzó un monto de MM\$3.570.825 para el año 2020, presentando un crecimiento de MM\$ 404.873 durante la ejecución presupuestaria respecto al presupuesto inicial.

En conjunto con el Programa de Prestaciones Institucionales, los recursos transferidos por Fonasa a los Servicios de Salud para el gasto operacional de la red hospitalaria alcanzaron, en el año 2020, a un total de MM\$5.793.002. De este total el Programa 05 representa un 61,6%.

Tabla. Presupuesto de Transferencias a los Servicios de Salud año 2020 (en MM\$)

Programa	Ley Inicial 2020	Transferencias	Variación
Atención Primaria de Salud	1.993.086	2.095.328	102.242
Prestaciones Institucionales	1.528.976	2.222.197	693.221
Financiamiento Hospitales por GRD	3.165.952	3.570.825	404.873
<b>Total</b>	<b>6.688.014</b>	<b>7.888.350</b>	<b>1.200.336</b>

Fuente. División de Gestión Financiera.

Los recursos extraordinarios para financiar la ejecución de las estrategias sanitarias para las atenciones de salud derivadas de la pandemia Covid-19 alcanzaron a MM\$486.717 en la ejecución presupuestaría devengada del año 2020.

Para las acciones sanitarias en la red asistencial del sistema público en la atención primaria y en los establecimientos hospitalarios se asignaron MM\$403.417.

En cuanto a las atenciones realizadas en prestadores privados de la red integrada de camas críticas, los recursos extraordinarios ascendieron a MM\$83.300.

## Prevención y educación en las sucursales, con los beneficiarios y los funcionarios

Dada la situación sanitaria por Covid-19 y el imperativo de mantener la atención presencial en la mayor cantidad de sucursales, Fonasa implementó un protocolo preventivo que tuvo por objetivo establecer políticas de atención y entregar conocimientos de acciones seguras a las funcionarias y funcionarios al momento del ejercicio de sus funciones.

Cabe destacar que entre abril y diciembre de 2020, funcionaron 83 sucursales a lo largo del país, y se logró atender a más del 80% de beneficiarios en comparación a un periodo normal. Es decir, a pesar de la pandemia y con todas las medidas de prevención que corresponden (\*), Fonasa logró mantener operativa su red de atención.

(\*) Para esto, implementó una serie de medidas para las atenciones seguras en las sucursales. Además de lo establecido por la autoridad sanitaria, como limitación del aforo permitido, uso obligatorio de mascarilla, control de temperatura; aplicación de alcohol gel al ingreso a una sucursal; sistema de "metro de distancia" en todas las sucursales, también generó sus propias mejoras para incentivar el mejor cuidado, a través de la demarcación del piso y de la instalación de separadores, que establece una barrera de separación entre los funcionarios y usuarios; instalación de separadores de acrílico transparente, en los escritorios de atención de público en las sucursales y en los mesones de atención de público en oficina de parte, limpieza y desinfección periódica de todos los espacios, superficies y elementos expuestos al flujo de personas.

### Educación a los beneficiarios en las sucursales

Durante el 2020, Fonasa implementó un plan de educación de cuidados en pandemia. Con una estandarización a nivel país de conceptos y una estrategia común, en la comunicación de riesgo, se buscó sensibilizar acerca de las medidas de autocuidado en las sucursales, por el bien común de los beneficiarios, los funcionarios y sus seres queridos. Esta campaña país, se diseñó en base al protocolo de autocuidado contra el Covid-19 dispuesto por las autoridades de Salud.

Conjuntamente, a través de medios de comunicación de alcance regional y nacional, se dieron a conocer contenidos para que la ciudadanía adoptara medidas preventivas, así como también se informó de las sucursales que estaban disponibles para la atención presencial y la forma de usar las plataformas digitales, todo ello con el fin de acercar y facilitar el servicio a la población beneficiaria.

## Mundo Interno y Covid-19

A nivel interno, Fonasa fue generando distintas líneas de trabajo que permitieron definir y establecer estrategias para gestionar el mejor cuidado de los funcionarios, en el mundo de la prevención y protección, como así también, para generar las condiciones y facilidades para el trabajo a distancia, manejo de sucursales, atención de público, adecuación de infraestructura, entre otros.

En relación con la modalidad laboral, Fonasa ha venido trabajando en varias rutas paralelas. Por una parte, se han dado todas las facilidades y se han generado las condiciones para que las y los funcionarios puedan realizar el trabajo a distancia, si es que su situación personal lo amerita. También se crearon facilidades para el trabajo flexible en aquellos funcionarios que tuvieran condiciones de riesgo o quienes tuvieran hijos menores de cierta edad o estuvieran al cuidado de cierto grupo de personas. Además, ha existido un trabajo muy importante en relación con la definición de casos probables, sospechosos, contagiados y protocolos muy estrictos en relación con el manejo interno con los equipos y los espacios físicos.

Sobre la presencia de los funcionarios en las oficinas, el que estén vía remota o presencial, ha sido parte de un plan de trabajo sostenido y flexible en relación con la estrategia sanitaria y ha implicado una actualización quincenal de Resoluciones orientadas a establecer una serie de directrices internas.

Desde esta lógica también es relevante mencionar el trabajo en educación y sensibilización que se ha hecho con las y los funcionarios, las campañas internas y la socialización de todas las modificaciones de las normativas que tienen algún impacto interno producto de la alerta sanitaria.



## Tecnologías de Información: Un apoyo sustancial para facilitar el acceso de las personas a los servicios de Fonasa

La aplicación de medidas sanitarias para evitar la propagación del virus por Covid-19, generó que la División de Tecnologías de la Información, tuviera que implementar, en tiempo récord, una serie de iniciativas que permitieran mantener y facilitar el acceso de las personas beneficiarias a los distintos servicios que ofrece Fonasa.

El desafío implicó acelerar procesos tecnológicos para mantener la infraestructura crítica de las redes y conexiones, focalizando el trabajo en tres grandes ejes:

- **Usabilidad:** Respecto de la percepción de los usuarios al utilizar los sistemas informáticos de Fonasa, es decir, la facilidad para realizar los distintos trámites.
- **Accesibilidad:** Asegurar ingreso y disponibilidad de los sistemas para que estuvieran en disposición de ser usados.
- **Rendimiento:** Agilizar el proceso de trabajo de los sistemas para optimizar los tiempos de respuesta de las plataformas usadas por los beneficiarios.

De esta forma, el área prestó apoyo técnico a proyectos que permitieron la solución de necesidades planteadas por las distintas áreas, en pro de las personas beneficiarias, enfatizando la atención por canales no presenciales y de esta forma, evitar la atención presencial.



Dentro de las acciones, destacan:

#### **Trámites digitales**

Se habilitaron nuevos y optimizaron existentes, con el fin de ampliar las posibilidades para que las personas beneficiarias pudieran realizar sus trámites desde casa.

#### **Inclusión de pago web para Programa Asociado a Diagnóstico (PAD)**

Hasta antes de la pandemia, este tipo de programas se debían comprar presencialmente en una sucursal, sin embargo, por la contingencia del Covid-19, se habilitó la opción para cancelar los 73 PAD por Webpay.

El Bono PAD es un beneficio que ayuda a que los cotizantes de Fonasa y sus cargas, puedan acceder a paquetes de prestaciones y atenciones integrales en salud, pagando un precio fijo y conocido, lo que aplica para distintas intervenciones quirúrgicas o procedimientos.

#### **Modificación de sistemas de pago**

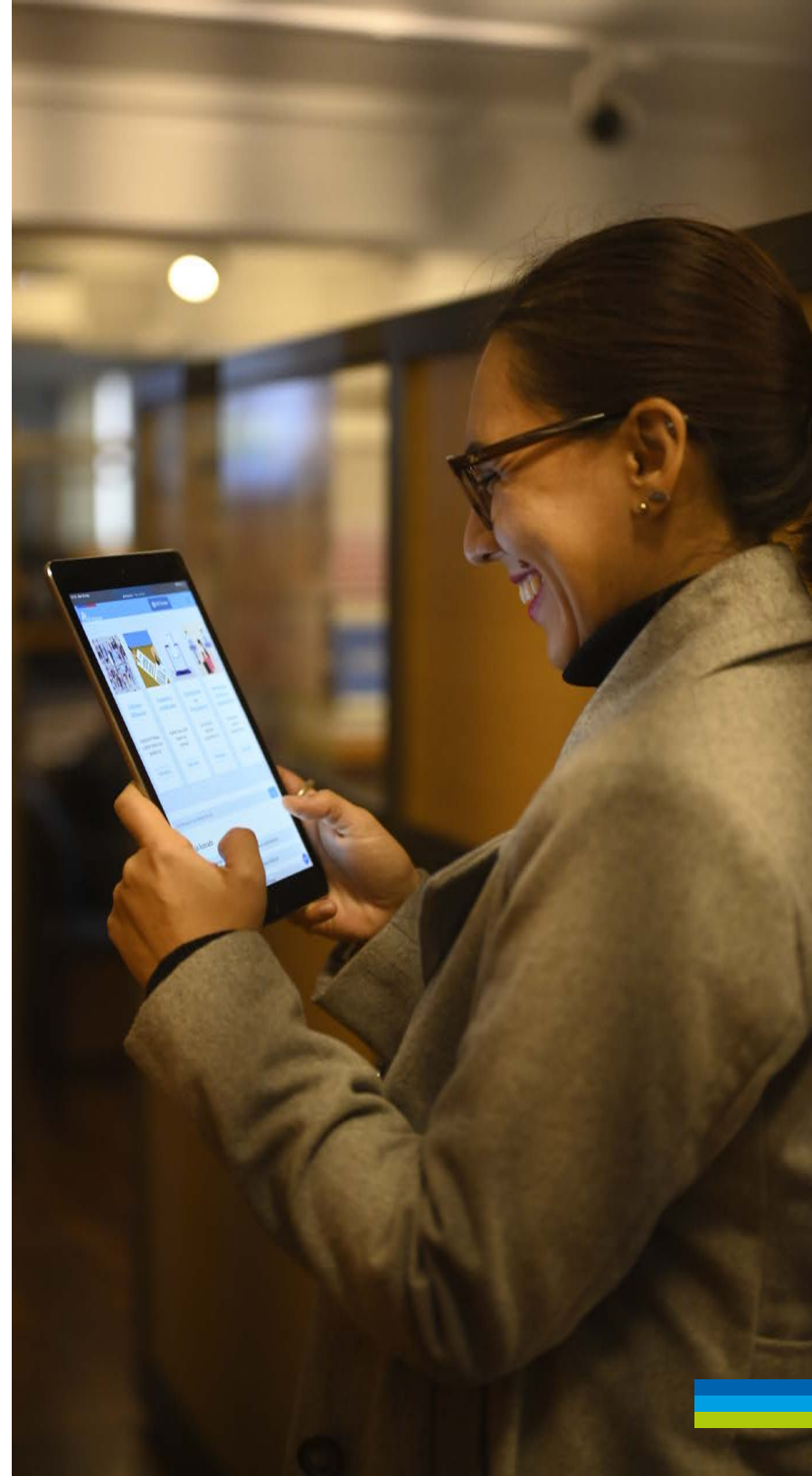
Para los prestadores de Fonasa que atienden vía Modalidad Libre Elección (MLE), se estableció un sistema de pago que permitiera pagar, por ejemplo, por las atenciones que recibieron pacientes Fonasa derivados por la UGCC por una atención Covid-19. Así, cualquier beneficiario pudo ser hospitalizado en una clínica privada en convenio, conservando el valor de la Red Pública de Salud.

#### **Implementación TI en nuevo modelo de atención en sucursales**

Como se explicará en detalle en el siguiente capítulo, durante el 2020, se implementó en ocho regiones del país, una nueva forma de atender a la población beneficiaria, modelo que, por la situación sanitaria, requirió de acciones complementarias que permitieran agilizar los tiempos de atención.

De esta forma, la División de Tecnologías de Información, apoyó la implementación de este modelo en sucursales Ágiles/Habilitadoras, dotando de las herramientas necesarias a las nuevas funciones, como el del gestor de servicio, facilitador digital gestor de fila y módulo de autoatención. Además, realizó el desarrollo de las acciones de Agendamiento Web y Código QR, que han permitido descongestionar las sucursales y recibir la atención de forma remota.

Internamente, también fue necesario reforzar los sistemas para sostener la operación y hacer viable el teletrabajo. En ese sentido, se optimizó la red, entregando mayor capacidad, robustez y resistencia para conexiones simultáneas, mientras que, de forma paralela, se habilitaron conexiones remotas y acceso a escritorio remoto, para que las funcionarias y funcionarios, pudieran trabajar desde su casa, de la misma forma como si estuvieran físicamente en Fonasa.





## **05. HITOS DESTACADOS**



## Acceso a medicamentos rebajados en farmacias

Desde los inicios de esta administración, Fonasa ha ido generando una serie de innovaciones que se han orientado a proteger y entregar una mejor cobertura en salud a sus beneficiarios y beneficiarias.

En el mes de octubre de 2020 se cumplió un año desde que Fonasa, previa licitación, firmó convenios con distintas farmacias, a nivel nacional, para que nuestros beneficiarios pudieran acceder a medicamentos con descuentos. Esta medida, pionera e inédita, logró contribuir a la reducción del gasto de bolsillo de los hogares en salud y otorgó un apoyo relevante en un año en que el acceso a ingresos y empleo de la población asegurada por Fonasa se vieron expuestos a grandes fluctuaciones e incertidumbres.

El resultado de este proceso, que se realizó, como se dijo, a través de una licitación pública con reglas de adjudicación por regiones y garantías para las farmacias pequeñas, fue el siguiente:

- Regiones de Arica y Parinacota, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Maule, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Aysén y Magallanes: Adjudicado a oferente Farmacias Salcobrand.
- Región de Tarapacá: Adjudicado a oferente "Farmacia Familiar".
- Regiones Metropolitana y del Libertador Bernardo O'Higgins): Adjudicado a oferente Farmacias Ahumada.
- Regiones de Biobío y Los Lagos: Adjudicado a oferente Redfarma.

Los respectivos convenios entraron en vigencia en el mes de octubre de 2019 (en el caso de las regiones Metropolitana y de O'Higgins) y en enero de 2020 para el resto de las regiones.

En el periodo comprendido entre octubre de 2019 y octubre de 2020, el beneficio de compra rebajada de medicamentos facilitó el acceso a 174.725 personas, generando un ahorro promedio mensual por beneficiario de \$38.571.

Este beneficio de venta rebajada de medicamentos ha complementado el acceso a fármacos y ha entregado alternativas para acceder a aquellos que no se encuentran disponibles en todas sus variedades en los consultorios, como es el caso de los anticonceptivos, entre otros.

Los principales usuarios de este beneficio corresponden a la clase media y de población no cubierta por programas o subsidios del Estado, destacando a personas que se están tratando a través de MLE y con mayoría de mujeres.

Según se constató, 84,2% de quienes compraron medicamentos empleando este beneficio, se ubican en tramos superiores al 40% más vulnerable o no formaba parte del Registro Social de Hogares.

Asimismo, el 72,6% 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 25% 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.

Dichos principios activos (comercializados de manera individual o en combinación con otros principios) explican el 39,4% del total de unidades vendidas y el 39,1% del monto total de ventas correspondiente a los medicamentos incluidos en el convenio.

## Plataforma “Datos Abiertos”, para monitorear el gasto público en salud y dar acceso público a datos de la gestión de Fonasa

El gasto en salud y el uso eficiente de los recursos es una preocupación compartida por todos los gobiernos y la ciudadanía. Saber cuánto se recauda y cómo se gastan los recursos públicos, cobran una importancia mayor, considerando el actual periodo de pandemia, donde el financiamiento del sector ha debido ser reforzado.

Considerando que la entrega de información es un derecho de las personas, ya que permite que los distintos grupos de usuarios conozcan el cómo y por qué se toman ciertas decisiones, el Fondo Nacional de Salud lanzó “Datos Abiertos”, plataforma de uso público donde disponibiliza información relevante sobre el uso de recursos públicos del sector salud

La iniciativa, desarrollada en el marco de la Agenda Modernizadora del Estado, a sugerencia de la Comisión de Gasto Público, contó con la colaboración técnica de la Fundación Observatorio del Gasto Fiscal, esperando que sirva de insumo para una mejor discusión y generación de iniciativas que permitan evaluar la calidad del gasto.

Dentro de la información disponible, destaca el panel de “Monitoreo Ciudadano al Financiamiento, Gasto y la Gestión de los Hospitales”, que corresponde a la gestión de los 65 hospitales de alta y mediana complejidad del país adscritos al Sistema de Grupos Relacionados por Diagnóstico (GRD).

La utilización de GRD, sistema que se utiliza en 29 países miembros de la OCDE, ha permitido establecer una relación entre el financiamiento otorgado por el Fonasa a los hospitales y la eficiencia en el gasto que estos realizan para el otorgamiento de las atenciones de salud. Por ende, el panel interactivo desarrollado por Fonasa, entrega información relevante de estos establecimientos, que representan cerca del 70% del gasto operacional del sistema público de salud, incluyendo la atención de pacientes Covid-19.

Ámbitos que incluye “Monitoreo Ciudadano al Financiamiento, Gasto y la Gestión de los Hospitales”

- Distribución del Financiamiento de Fonasa
- Financiamiento utilizado, por grupo de enfermedades diagnosticadas.
- Financiamiento utilizado según grupo de diagnóstico, género y tramos de edad.
- Actividad y financiamiento por paciente atendido (equivalentes), por género y grupo de enfermedades.
- Eficiencia en el gasto y la atención por paciente:
- Indicadores de gasto por egreso equivalente.
- Indicadores de eficiencia.

Datos Abiertos Fonasa también ofrece una serie de estadísticas, estudios e informes que permiten conocer acabadamente el quehacer del Seguro Público de Salud. Entre ellos, dos recientes publicaciones sobre población asegurada

ertos respecto de información estadística, estudios, cuentas públicas, financiamien  
volución, a través de la co-construcción con la ciudadanía, para lo cual se dispone  
s de mejora.

### FINANCIAMIENTO Y GESTIÓN HOSPITALARIA

Datos sobre gestión financiera y asistencial de 65 hospitales de alta y mediana complejidad adscritos al programa de Grupos Relacionados por Diagnóstico (GRD). Información del gasto por paciente atendido, ajustado por complejidad; indicadores de producción y eficiencia.

Revisar



ESTUDIOS EXPERIENCIA USUARIA  
Satisfacción y calidad de servicio.

Revisar aquí



ESTUDIOS DE COSTOS PRESTACIONES DE SALUD  
Análisis de costos prestaciones GES, canastas y fármacos.

Revisar aquí



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA  
Balance anual de los resultados y logros de Fonasa.

Revisar aquí



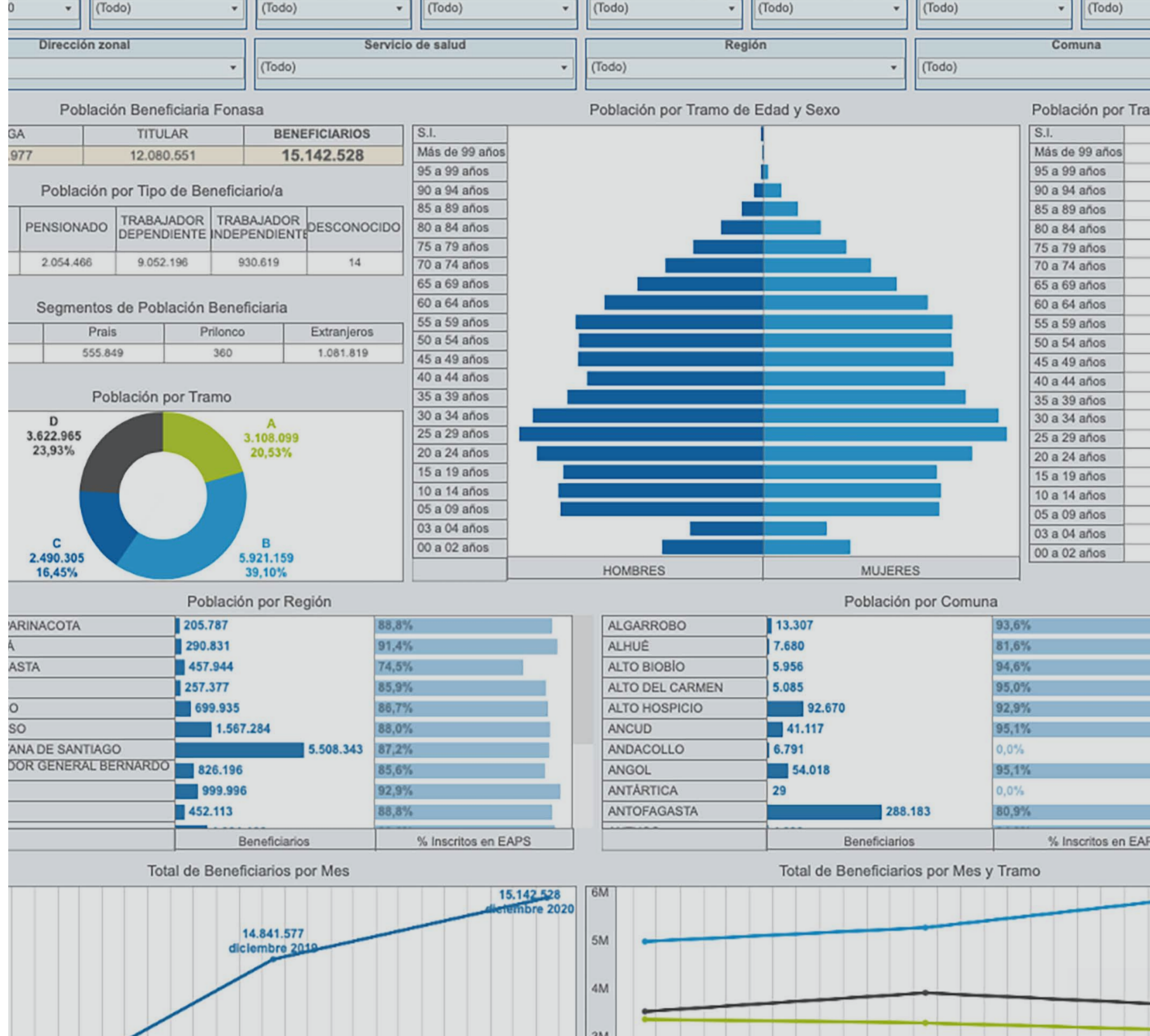
INFORMES FINANCIEROS LICENCIAS MÉDICAS  
Presupuestos para subsidios de incapacidad laboral.

Revisar aquí

inscrita en establecimientos de Atención Primaria de Salud (APS) y efectos del cambio demográfico en el gasto de Fonasa. La primera, confirma que la mayoría de la población asegurada se encuentra inscrita en consultorios (87,4%) y la segunda, muestra un envejecimiento de la población Fonasa superior al de la población nacional, datos relevantes para todos los actores en salud.

“Nos inspira el seguir expandiendo la transparencia en el mundo de la salud y desde esto también, queremos ayudar a que se instalen nuevas colaboraciones. Se trata de un esfuerzo mancomunado y que a todos nos inspira, pues finalmente, impacta en la razón de ser de todas las instituciones del Estado: las personas” señaló al respecto el Director Nacional de Fonasa, Marcelo Mosso.

- Estadísticas
- Estudios Experiencia Usaria
- Estudios de Costo de Prestaciones de Salud
- Publicaciones Institucionales
- Cuenta Pública Participativa
- Informes Financieros Licencias Médicas



## Primer Índice de Innovación clasificó a Fonasa como “referente” entre 37 instituciones públicas

Para conocer las capacidades para innovar dentro de las instituciones del Estado, el Laboratorio de Gobierno de la Secretaría General de la Presidencia y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), dieron a conocer los resultados del Primer Índice de Innovación Pública, donde Fonasa obtuvo una calificación de “referente”.

La idea del índice es determinar el estado actual de innovación, para así dar luces del tipo de decisiones que se deben implementar en las instituciones públicas para acelerar los procesos de cambio y transformarse en servicios públicos ágiles, amigables y de cara a las personas.

Junto al Fondo Nacional de Salud, obtuvieron puntaje de referente, el Servicio de Impuesto Internos (SII), Instituto de Propiedad Intelectual e Industrial (INAPI), Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) y Tesorería General de la República (TGR).

### Resultados globales de la medición

Junto con realizar una medición individual por institución, el estudio también realizó una evaluación general de las 37 instituciones participantes. Para ello, fueron clasificadas en tres categorías: “Pilares”, caracterizadas por tener un presupuesto alto, ejecutado mayoritariamente de manera descentralizada (INE, Fonasa); “Centralizadas”, determinadas por su dependencia funcional del Estado, y porque otorgan una gran cantidad de servicios a la ciudadanía (ISP, DIPRES), y “Nuevas”, definidas por su año de creación posterior a 1980 (Senama, Chile Compra).

Con esta clasificación, que permite comparar a las instituciones por características comunes, se realizó un análisis en donde se observaron los elementos habilitantes, dónde están los recursos institucionales, el talento humano, la estrategia y la gobernanza que existe, para facilitar los procesos de innovación; además, se midieron las prácticas y procesos, y por último, se evaluaron, la colaboración y permeabilidad de la transformación.

En promedio general, las instituciones públicas del Estado, obtuvieron 29,1 puntos, lo que refleja un avance potencial en la capacidad para innovar. En cuanto a los resultados por categoría, las instituciones “Pilares”, es decir, las que tienen más presupuesto y más antiguas, lograron un índice promedio de 33,6 puntos; “Nuevas” de 26,7 puntos, y las que tienen menos capacidades de transformarse, son las “Centralizadas”, ya que obtuvieron 24,6 puntos.

“Dada la experiencia de estos casi 6 años impulsando la innovación en el sector público chileno, era muy urgente tener una medición que permitiera orientar a las instituciones en la toma de decisiones sobre cómo instalar más y mejores capacidades para innovar, para tener un Estado de se adapte a las necesidades y expectativas de la ciudadanía”, señaló Roman Yosif, Director Ejecutivo de Laboratorio de Gobierno.

Esta medición se realizará anualmente como un mecanismo que permita adaptar dinámicamente las capacidades de innovación en las instituciones que más lo necesitan.



Categorización de instituciones para el Índice de Innovación Pública

## Fonasa fortalece su modelo de atención en red de sucursales

Durante 2020 Fonasa comenzó un proceso de análisis de datos y estudio de comportamiento en sucursales, para realizar una transformación completa en la forma de atender a la población beneficiaria.

El contexto sanitario por Covid-19 generó un doble desafío, ya que, se debía atender las necesidades de la población beneficiaria, bajo todas las normas preventivas como limitar aforos, reducir dotación y mantener una adecuada distancia física para evitar nuevos contagios.

Es así como se inició un piloto en las oficinas de Arica, Viña del Mar, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia y Puerto Montt, con nuevos protocolos y procedimientos de atención, bajo los siguientes lineamientos:

- Fortalecer el modelo de atención, que pasa de ejecutivos a asesores de salud.
- Administrar el flujo de atención mediante el uso de Gestor de Turnos (Dispensador electrónico de números de atención).
- Incorporación del rol del Gestor de Servicio, Facilitador Digital, de Autoatención y Gestor de Fila.
- Habilitación de los beneficiarios en trámites digitales y de autoatención.

Además, se implementó un proyecto de manejo de fila para hacer la atención más expedita. En dicho marco, se ejecutaron cuatro iniciativas que lograron un alto impacto en los indicadores de atención

### Gestor de Fila

Organización de los beneficiarios en filas para gestionar la demanda, en base al trámite que la persona desea realizar.

Esta iniciativa se inició en septiembre de 2020 con un piloto en sucursal San Antonio y luego se extendió a otras 30 a nivel país, haciendo más expedita la atención de las personas beneficiarias.

### Agenda Web

Permite a los beneficiarios programar su visita a una sucursal, haciendo más eficiente la gestión de las atenciones; minimizando aglomeraciones y tiempo de espera.

Cabe señalar que el 100% de los beneficiarios que solicitan agenda web son contactados telefónicamente por un grupo de asesores de salud que levantan sus necesidades y resuelven aquellos trámites que no son necesarios de recurrir presencialmente. Desde septiembre 2020 a febrero 2021, 4.886 beneficiarios optaron por utilizar la agenda web, de los cuales 1.845, es decir, el 38%, resolvieron su requerimiento sin tener que salir de su domicilio.

### Código QR

Para conocer la percepción sobre la atención recibida por las personas beneficiarias, se implementó una encuesta que pide evaluar la experiencia de los servicios recibidos por Fonasa.

Con la implementación de esta botonera, durante el año 2020, se logró realizar 7.017 encuestas, permitiendo obtener un 94% de experiencia calificada como "excelente". Dado los buenos resultados, la evaluación se extenderá a más sucursales durante el año en curso.

## Zona Digital Zòn Digitab

En esta zona, puedes:

- Realizar tu **Afiliación**, inscripción de cargas familiares e inscripción en la Atención Primaria de Salud (consultorios).
- Actualizar tu **tramo de ingreso (A,B,C y D)**.
- Actualizar **tus datos**.
- Obtener tu **Certificado de Afiliación y Cotizaciones**.
- Comprar **Bonos**.
- Valorizar **Programas Médicos**.
- Realizar **tus reembolsos**.
- Consultar **Deuda AUGE/GES**.
- Seguimiento **Garantía AUGE/GES**.
- Presentar una **solicitud ciudadana**.
- Obtener **información** e tu Plan de



## Fonasa aumentó los niveles de satisfacción usuaria en encuesta realizada por el Ministerio de Hacienda y es una de las tres instituciones del mundo público mejor evaluada

Entre el 19 de noviembre y el 17 de diciembre de 2020, el Ministerio de Hacienda, a través de la Dirección de Estudios Sociales UC (DESUC) de la Pontificia Universidad Católica, aplicó la Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos, en la que Fonasa obtuvo como resultado un aumento de 11 puntos en su nivel de satisfacción y calidad de servicio durante el 2020.

La satisfacción usuaria, dada la última experiencia del beneficiario con Fonasa en la atención presencial y virtual, aumentó de 57 puntos neto obtenido en 2019 a un neto de 68 puntos en 2020, con un nivel de insatisfacción (notas de 1 a 4) de solo un 9%.

Cabe mencionar que los encuestados fueron usuarios que registraron atención entre abril y julio del año recién pasado. Según la caracterización, los canales que más resaltaron en el estudio son tres; Canal Prestador (32%), sitio web (31%) y la atención presencial (30%). Por su parte, los trámites más utilizados por los usuarios fueron; venta MLE (47%), certificado de afiliación/ no afiliación (39%) y, por último, afiliación (9%).

Una de las preguntas del estudio que medía la satisfacción de los usuarios por trámite y que decía ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, destacó el Certificado de Afiliación /No Afiliación como el

servicio mejor evaluado por las personas (75%), considerando un aumento de 19 puntos neto, respecto a la medicación de 2019, seguido por la Afiliación (66%).

En cuanto a los atributos de la experiencia, foco de esta medición, el 79% de los usuarios valoraron (satisfacción neta) la utilidad de la información que recibieron desde Fonasa, seguido por la claridad de la información del resultado de su trámite con 77% y por último, destacaron la facilidad de comprensión de la información recibida con 74%. Mientras que el atributo más bajo fue el esfuerzo que hizo Fonasa por acogerlo, con 64% de satisfacción neta.

Por otro lado, la evaluación de la Imagen de Fonasa, independiente de la última experiencia que el usuario tuvo con la institución, también mejoró su nivel de satisfacción, subiendo 11 puntos neto, llegando a 52%. Y lo que más destacaron de la imagen institucional es la transparencia (55% de satisfacción) y la confianza (45% de satisfacción).

Con respecto a la evaluación por canal, las Sucursales continúan siendo las mejores evaluadas, obteniendo un 67% de satisfacción neta, elevando su indicador en 6 puntos, seguido del Sitio Web con 60%, presentando este último, la mayor alza respecto al año 2019, es decir, aumentó 34 puntos neto.

Cabe mencionar que el Instituto de Salud Pública, Superintendencia de Pensiones, Subsecretaría de Salud Pública, Superintendencia de Seguridad Social, Superintendencia de Salud, Dipreca, Capredena y el Instituto de Seguridad Laboral, también participaron en la medición del estudio.



## Contactabilidad de los usuarios Fonasa

Aprovechando las nuevas tecnologías, durante el 2020, Fonasa comenzó a enviar correos electrónicos a los distintos usuarios que tiene el Seguro Público de Salud (beneficiarios, empleadores y prestadores) con el fin de informar sobre procesos relevantes y habilitar en nuevas coberturas o facilidades para su atención.

Durante el año, se realizaron envíos sobre los procesos de Devolución de Pago en Exceso, nuevas coberturas en Modalidad Libre Elección, información sobre afiliación, uso de la sucursal virtual Mi Fonasa, publicación en boletín laboral, entre otros.

En paralelo al envío de información a los usuarios, se ha trabajado en nutrir y gestionar el repositorio de contactabilidad, estableciendo alianzas con otras reparticiones gubernamentales como el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Servicios de Impuestos Internos y Ministerio de Salud, entre otros.

Actualmente, el repositorio de contactabilidad cuenta con 11 millones de cuentas de correo electrónico y 20 millones de números de teléfonos, logrando, en promedio, poder contactar a 10 millones de personas beneficiarias.

La mesa de Contactabilidad la conforman distintos actores, tales como el departamento de Experiencia de Usuarios, Comunicaciones, Servicio al Usuario, TI y Ciberseguridad.





# 06. DESAFÍOS

# Desafíos Legislativos

En nuestro país, la discusión por mejorar la salud ha sido una de las principales preocupaciones de la ciudadanía en los últimos 30 años. Desde los años 90, diversas encuestas de opinión pública así lo demuestran, sin embargo, hasta este Gobierno, la única reforma al sistema de salud ha sido la reforma a las Isapre, es decir, al sistema privado de salud.

La reforma “Mejor Fonasa”, que actualmente se encuentra en el Senado, busca dar una solución a los problemas y necesidades de las personas, mediante el fortalecimiento del Seguro Público de Salud, para que asuma el rol de asegurador del Plan de Salud Universal y sus garantías.

“Y la verdad, es que hoy estamos en un punto de inflexión a nivel social y político que evidencian que es “ahora” el momento de actuar “responsablemente”, para que, de una vez por todas, nos hagamos cargo y generemos las transformaciones que Chile necesita. Ya es mucho tiempo el que hemos hecho esperar a nuestros ciudadanos para darles respuestas concretas. Pienso que la oportunidad de sentarnos a conversar y mejorar el proyecto en pos de los beneficiarios de Fonasa es no solo necesario, sino una obligación moral con el país”, comenta el Director Nacional de Fonasa Marcelo Mosso G.

El jueves 6 de mayo de 2021, el Director Nacional de Fonasa, Marcelo Mosso G., fue expositor del seminario “El camino hacia un plan universal de salud”, organizado por el Centro de Estudios Públicos (CEP).

En esta presentación, se abordan los principales ejes y desafíos que sustentan la Reforma a Fonasa, su importancia, razón de ser, el marco normativo que hoy limita el quehacer del Seguro, el trabajo que se ha venido haciendo todos estos años para fortalecer la Salud Pública de Chile y muy importante, las necesidades en salud que tienen las personas y que sin duda, evidencian la urgencia de avanzar en un cambio estructural en salud.

Los invitamos a conocer de primera fuente los principios rectores y las reflexiones en torno al actual Proyecto de Ley. Pueden ver este panel en el siguiente link:

<https://www.youtube.com/watch?v=A7oSdwZrYSE&t=741s>

## Principales aspectos del Proyecto de Ley de Reforma a Fonasa

Como es sabido, Chile cuenta con índices alentadores en salud producto de políticas públicas que se vienen aplicando desde mediados del siglo XX. Hemos visto que se ha producido un aumento en la esperanza de vida, disminución de la mortalidad infantil y de la desnutrición, además de la erradicación de enfermedades contagiosas y otras que han sido eficazmente abordadas.

Sin embargo, estos éxitos no han sido suficientes y no han estado acorde a las actuales demandas de la ciudadanía. Las actuales problemáticas –producto de una serie de cambios epidemiológicos, poblacionales y sociales-, ponen a prueba el sistema de salud público, el que sabemos, requiere de cambios profundos para enfrentar estas demandas.

Entre algunas de las principales dificultades y preocupaciones que cotidianamente experimentan las personas con respecto al acceso, calidad y financiamiento de sus prestaciones de salud se destacan las siguientes:

- Dificultades para conseguir atención
- Falta de especialistas
- Listas de espera
- Preocupación por la falta de recursos para enfrentar una enfermedad grave
- Copagos altos en la Modalidad Libre Elección (MLE)
- Gasto de bolsillo incremental para la clase media
- Problemas en el acceso y oportunidad de la atención
- Existe una deuda histórica con la salud de las personas

Para el desarrollo de este Proyecto de Ley se ha contado con la contribución de múltiples expertos y actores, destacando, los aportes de la Comisión de Expertos para la Reforma de las Isapres y Fonasa, y la propuesta del Centro de Estudios Públicos (CEP) para la reforma integral del Fondo Nacional de Salud.

### ¿Para qué reformar Fonasa?:

- Reformar Fonasa para fortalecer la Salud Pública y garantizar derechos en salud, haciéndose cargo de las necesidades de las personas. Una salud pública fortalecida requiere de un asegurador fortalecido.
- Para que Fonasa se convierta realmente en un asegurador. Transformar el rol y las funciones de Fonasa, para que sea un real protector en salud, dejando de ser una mera caja pagadora.
- Una Reforma que realmente se haga cargo de las necesidades y dolores de las personas. La Reforma integra todos los elementos que son necesarios para entregar un cambio real para las angustias de millones de personas.
- Para que de una vez por todas se garantice el derecho al acceso, oportunidad y calidad de los servicios de salud. Los beneficiarios requieren que se norme sobre los derechos explícitos que faciliten su acceso, oportunidad y calidad para todos los servicios de salud.
- PSU como instrumento de seguridad social, constitutivo de derechos, de igual contenido, universal y debidamente financiado y cuyo proceso de formulación será transparente, participativo y periódico y al cual tendrá acceso toda la población beneficiaria, sin discriminación arbitraria alguna, conforme a las garantías explícitas.

- La instalación del Plan Salud Universal para que existan garantías en el acceso, oportunidad y protección financiera.
- Se trata de la Reforma más importante al Seguro Público desde la Reforma la Salud que se hizo bajo la administración del Presidente Lagos.

### Principales Ejes del Proyecto de Ley

- a **Plan de Salud Universal.** El eje de la Reforma. Ofrece un conjunto universal de acciones promocionales, preventivas y soluciones integrales de salud y sus garantías. Habrá un tiempo máximo de espera para cada una de las atenciones y servicios de salud que necesitan las personas.
- b **INETESA.** Instituto Nacional para la Excelencia Clínica y la Evaluación de las Tecnologías en Salud. Entregará los insumos para la gestión del PSU.
- c **Rol Fonasa.** Pasar de una caja pagadora para convertirse en un real asegurado que garantice los derechos de las personas.
- d **Gobernanza Fonasa.** Se modifica su gobernanza para que tenga mayor autonomía e independencia y con esto, garantizar su carácter técnico y profesional con foco en las personas (\*)
- e **Reforma a la Modalidad Libre Elección.** Para ser complemento de PSU, significa que los establecimientos estarán articulados y se pondrán a disposición del PSU, habiendo interoperabilidad entre ellos.



# #MejorFonasa

## El Plan de Salud Universal como el eje sustancial de la Reforma:

- “El PSU, tiene como objeto lograr acceso y cobertura universal de salud a través de la inclusión de un conjunto priorizado de servicios de salud que comprende acciones, dispositivos médicos, medicamentos y soluciones integrales en salud, que contendrán garantías de acceso, oportunidad, calidad y protección financiera determinadas de acuerdo a los medios, prioridad sanitaria y recursos disponibles, incluyendo la promoción de la salud, prevención de enfermedades, diagnóstico y tratamiento, rehabilitación y cuidados de largo plazo...” Informe Final de Acuerdos Comisión de Expertos para las Reformas de las Isapre y del Fonasa. Diciembre 2020.
- El Plan de Salud Universal contiene todos los servicios de salud con garantías de acceso, calidad, oportunidad y protección financiera, entregando derechos en el acceso a una salud oportuna para toda la población y que hoy no existe, salvo en AUGE. En la práctica, esto implica que a los beneficiarios les se les va a garantizar que resuelvan sus problemas de salud, con plazos máximos de espera y coberturas financieras con un mínimo de al menos 80% de los servicios contenidos en el Plan.
- El PSU contempla las prestaciones que actualmente se entregan en GES, NO GES, APS, Ley Ricarte Soto, etc., y todo lo que la MAI le entrega hoy en día, sólo que ahora, con garantías de oportunidad, acceso, calidad, y proyección financiera. Las personas, tal como actualmente funciona el GES, sabrán cuánto es el tiempo máximo que deben esperar por cualquier prestación que requieran. Por lo tanto, a todos ellos, se les garantiza una cobertura gratuita, tal como hoy sucede con los tramos A, B y mayores de 60 años en el PSU. A los otros tramos se les garantizará una protección mínima del 80% (\*)

- Significa que servicios contenidos en el Plan de Salud Universal otorgados a través de la red de prestadores que defina Fonasa, tendrán una protección financiera del 100% para las personas que ganan menos del ingreso mínimo y para las personas mayores de 60 años y para el resto - como mínimo, un 80%, lo cual estará garantizado en la Ley.

### Servicios y atenciones que entrega el PSU

- Examen de Medicina Preventiva, servicios preventivos, de bienestar y manejo de enfermedades crónicas
- Servicios Hospitalarios
- Servicios de Urgencias
- Maternidad y cuidado del recién nacido
- Medicamentos e insumos hospitalarios y medicamentos ambulatorios
- Servicios y dispositivos de rehabilitación
- Servicios de laboratorio e imagenología
- Servicios ambulatorios
- Servicios de cuidados paliativos
- Servicios pediátricos
- Las Garantías Explícitas en Salud (AUGE)
- Las demás que se establezcan en leyes especiales



# Desafíos Sanitarios

Durante el año, el enfoque y esfuerzo fundamental estuvo en salvar vidas en medio de la Pandemia.

Enfocar los mayores esfuerzos en Covid, significó postergar muchas atenciones. Superado los mayores esfuerzos del Covid, deberemos enfrentar una nueva Pandemia: prestaciones en listas de espera o atenciones no efectuadas que llegarán a estresar, nuevamente, nuestro sistema sanitario.

Durante 2020, los hospitales de nivel secundario y terciario realizaron cerca de la mitad de las atenciones de un año normal. Es decir, durante ese año, la mitad de los pacientes que normalmente tenían una consulta o un examen, o un procedimiento o cirugía, no lo hicieron.

Sin embargo, las listas de espera no tuvieron un aumento significativo respecto a 2019. El problema es esta demanda oculta que sabemos llegará cuando haya normalidad en las atenciones.

Una vez que normalicemos las atenciones, nos encontraremos con necesidades de salud urgentes y postergadas, y una población más enferma, que deberemos enfrentar planificadamente.

## Licitación con prestadores públicos y privados para la resolución de listas de espera GES y No GES

En la discusión de la Ley de Presupuesto del Sector Público para 2021, se destinaron fondos adicionales y específicos para apoyar la reducción de listas de espera. Se resolvió que Fonasa coordinara ese trabajo, asignándole recursos especiales para esto. Se creó un “Fondo de Emergencia Transitorio” con cargo al Tesoro Público y traspasados al Ministerio de Salud en la Glosa N°26, se determinó que Fonasa es el encargado de liderar el proceso de licitación y gestión de la resolución de las listas de espera GES y No GES.

A inicios de este año 2021, el Fondo Nacional de Salud inició el proceso de licitación para la compra de soluciones integrales de salud, una para prestadores públicos y otra, para los establecimientos privados y esto, con el fin de resolver las listas de espera quirúrgicas GES y NO GES. Vale precisar, que la gestión de los casos GES se circunscribe en el ámbito de Fonasa, ahora ayudar a resolver parte de la lista No GES, sería el desafío adicional que se incluyó en la Ley de Presupuesto.

La estrategia de resolución de las listas de espera considera un enfoque de riesgo sanitario. Para ello, se estableció un “Comité de Priorización Nacional” integrado por un representante de Fonasa, Subsecretaria de Salud Pública y Subsecretaria de Redes Asistenciales, quienes tienen la función de seleccionar, las patologías e intervenciones, con el objetivo de optimizar las coberturas, los tiempos y los recursos disponibles, sobre la base de evidencia científica y criterios socio sanitarios.

A su vez, en cada región del país, existirá un “Comité Regional de Priorización Sanitaria” que determinará el listado de los pacientes que accederán a la resolución de sus problemas de



salud, según los lineamientos entregados por el Comité de Priorización Nacional y la oferta local de soluciones.

Para la priorización regional de la lista de espera por intervenciones quirúrgicas, se aplicará primeramente el concepto de riesgo sanitario, considerando el diagnóstico clínico, el número de hospitalizaciones a la fecha, la presencia de una patología GES asociada, vulnerabilidad social y el tiempo de espera que tiene el paciente por resolver su problema de salud.

Todos los prestadores se han ordenado por región y especialidad ofertada. Con esto, se realizará la selección de prestadores potenciales (incluyendo categorías de pediátrico y adulto) en forma regional, siendo la región donde reside el paciente el primer criterio de derivación.

Cuando exista más de un prestador en una misma región, para una determinada especialidad, se considerarán las capacidades resolutivas y los plazos desde la fecha de derivación ofertada, en especial para pacientes priorizados. En caso de no existir capacidad resolutiva en una región, se seguirá con los prestadores de la región más cercana o de mayores facilidades de acceso para el paciente.

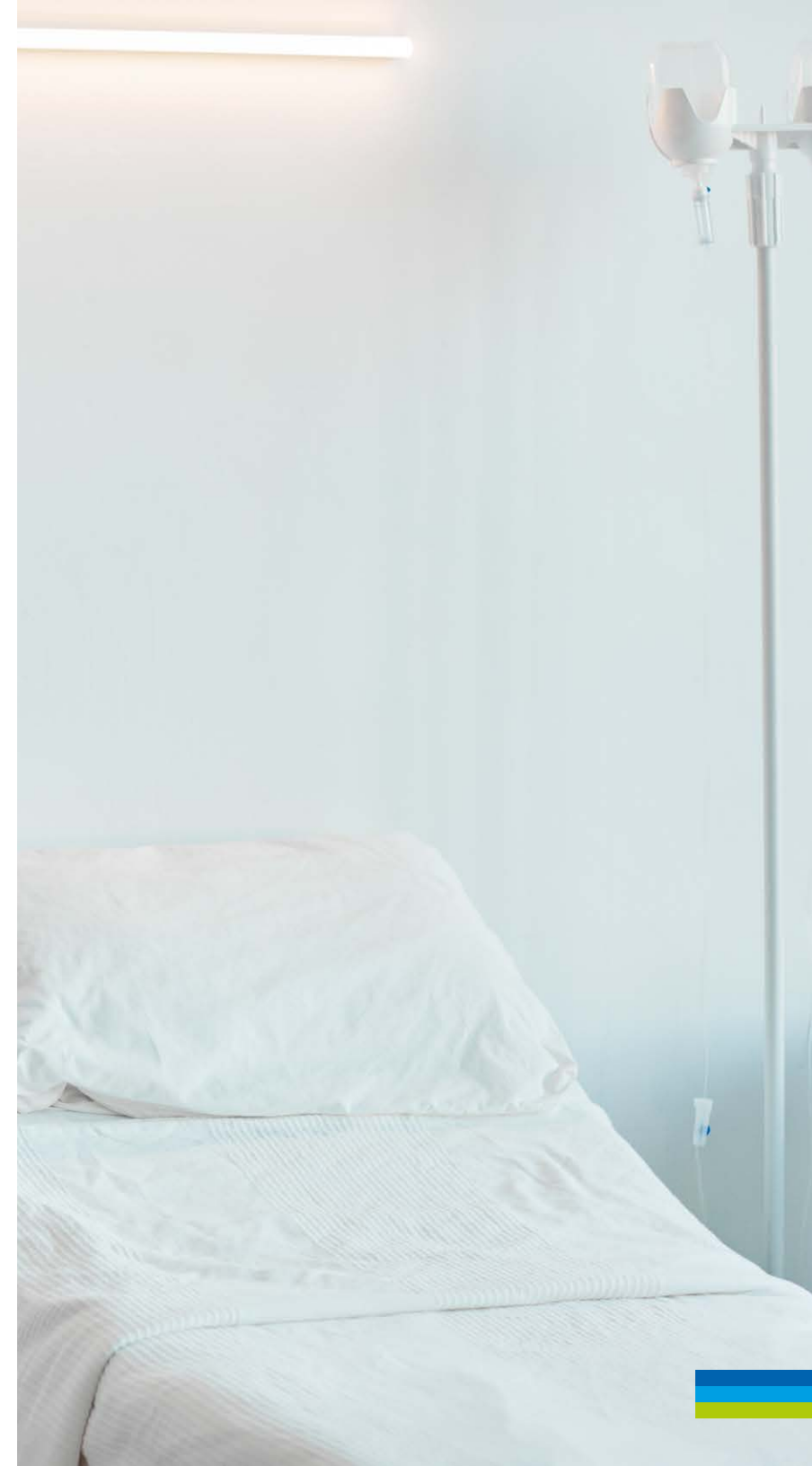
Si continúa existiendo más de un prestador por región y por especialidad, con capacidad resolutiva, se considerará el siguiente orden de prelación por tipo de establecimiento, entre todos los prestadores que hubieren presentado precios equivalentes, entendiéndose por ello, cuando la diferencia entre el precio mínimo y el máximo ofertado, para una misma especialidad y región, no difiera más allá de un 6%.

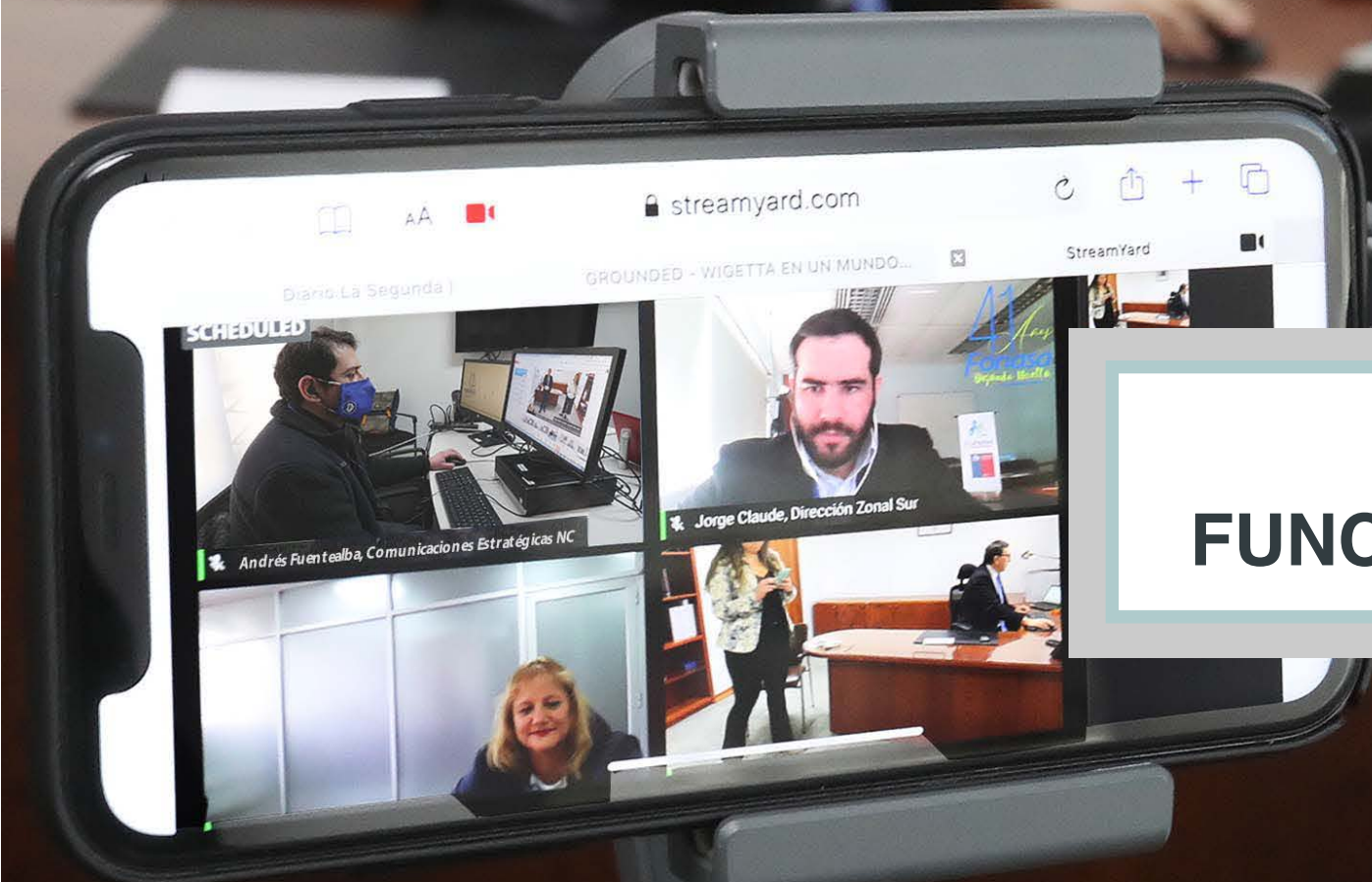
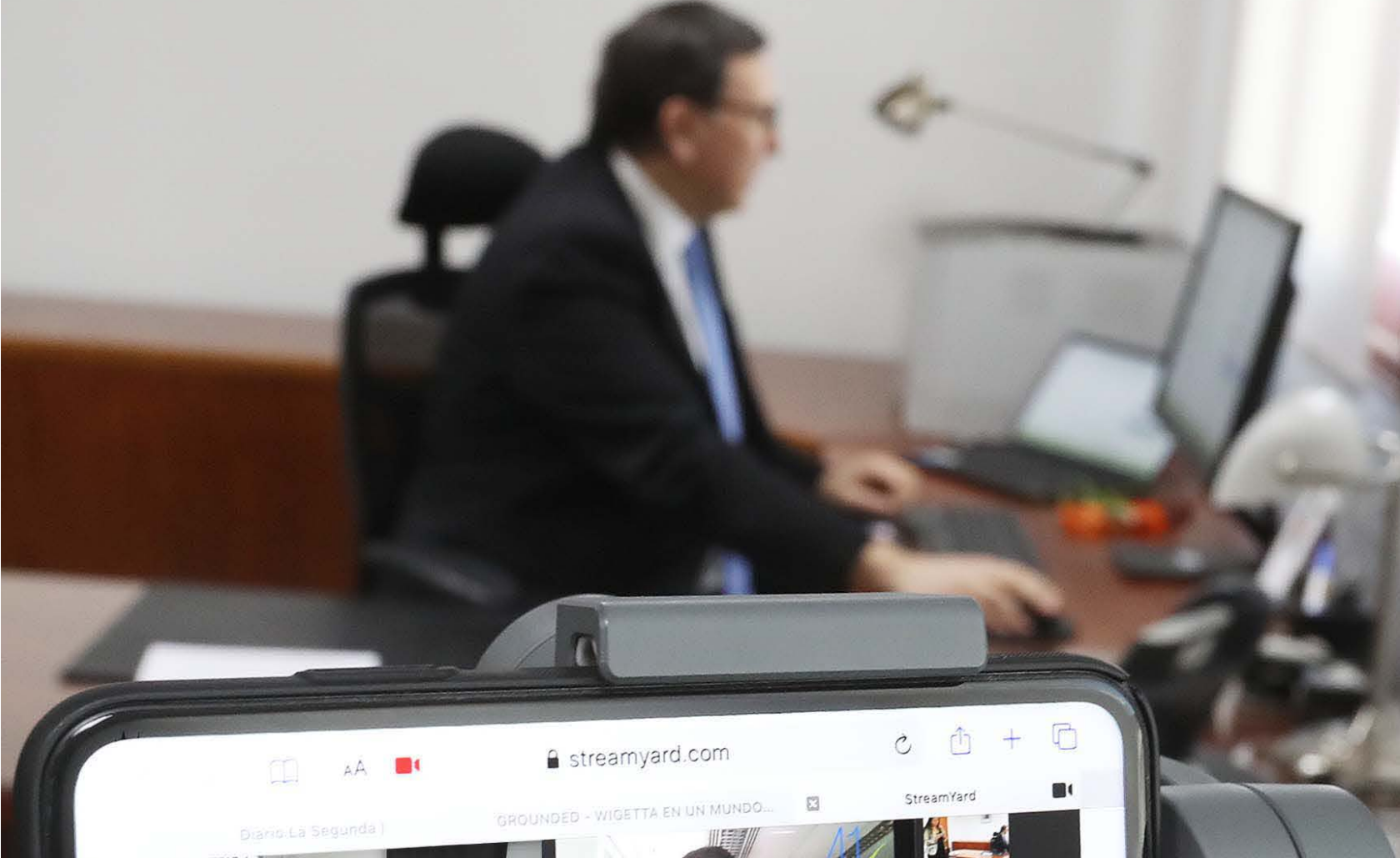
Para precios equivalentes, el orden de prelación de prestadores será siguiente:

- Establecimientos del S.N.S.S. fuera de horario institucional.
- Establecimientos y Hospitales Universitarios.
- Establecimientos y hospitales de las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad.
- Establecimientos de salud y hospitales sin fines de lucro.
- Establecimientos de salud privados con fines de lucro.

Los resultados de la licitación de listas de espera No Ges están en proceso, y así también, dada la urgencia de disponer de más de 4000 camas, se han postergado las cirugías electivas, por lo que la implementación de esta estrategia se relacionará con los tiempos de la pandemia.

Sin duda, 2021 será un año donde distintos actores deberán poner todos sus esfuerzos en seguir enfrentando los impactos de la pandemia. Pero además se deberá avanzar – aunque sea gradualmente, en ayudar a descongestionar parte de los problemas en salud que se siguen profundizando, a pesar de los esfuerzos adicionales que esto implicará. Si hasta hace un año y medio los problemas de salud eran claros, evidentes y requerían soluciones reales de una vez por todas; hoy, será necesario un despliegue aún mayor, con carácter de extrema urgencia y para esto será primordial generar consensos, sentar nuevas bases, instalar las condiciones, normativas y gestionar todos los recursos para que las personas de una vez por todas puedan tener un mejor acceso y protección en salud.





**07. FONASA CON SUS  
FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS**

Como todas las instituciones de nuestro país, Fonasa, y específicamente el área de Gestión y Desarrollo de las Personas, debió focalizar y adaptar su plan de trabajo en sintonía con las necesidades propias de los trabajadores a propósito de la situación dada por la alerta sanitaria ocasionada por el Covid-19.

Por lo anterior, durante el 2020 se trabajó para integrar y alinear acciones que facilitaron la continuidad laboral, independiente de la modalidad de trabajo que se encontraran los funcionarios y funcionarias, siendo el foco principal aquellos trabajadores quienes, por su función, asisten de forma presencial para brindar atención y asesoría en salud a nuestros más de 15 millones de beneficiarios en las sucursales de manera presencial.

Las grandes líneas de acción que se desarrollaron y aplicaron el año pasado, se centraron en cuidar las siguientes dimensiones:

- Salud y autocuidado personal a través de los programas coordinados con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) para la prevención y protección frente al Covid-19, uso de elementos de protección personal, la implementación de protocolos internos alineados con las instrucciones del Ministerio de Salud y actividades de contención emocional.
- Campaña comunicacional permanente para fomentar la prevención y autocuidado a propósito del Covid-19, los que se han materializado en afiches digitales que se mandan por correo electrónico a todos los funcionarios y que además se tienen publicados en la plataforma interna, intranet.
- Energía y disposición a través de campañas comunicacionales que fomentaron el apoyo para mantener la energía, concentración y el enfoque en condiciones excepcionales del trabajo a distancia.

- Compromiso y satisfacción laboral por medio de la implementación de planes de acción que desarrollaron todas las áreas de la institución en base a los resultados de la medición "Pulso de Engagement". Este cuestionario que fue aplicado en marzo de 2020, se aplicó virtualmente a través de los correos electrónicos de los funcionarios y funcionarias bajo los códigos individuales de acceso, mecanismo que permitió asegurar confidencialidad de las respuestas, obteniéndose una participación del 87% de la dotación efectiva.

- Desarrollo de actividades orientadas a fortalecer la equidad de género al interior de la institución, con acciones de capacitación hacia los funcionarios/as y específica a los integrantes de la Mesa de Género; publicación del "Decálogo de Buenas Prácticas"; recomendaciones para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral; campañas de difusión asociadas a la conmemoración del Día de la Mujer y respecto a visibilizar las formas de violencia hacia la mujer en todas sus formas.

- Actividades de fortalecimiento de la identidad institucional a través de una iniciativa que permitió celebrar el 41° Aniversario de Fonasa, de una forma especial y en contexto con la realidad país. El concepto que enmarcó todas las actividades fue "Dejando Huellas", periodo en que se realizaron transmisiones en vivo y en directo las que fueron lideradas por el Director Nacional de la institución, con el propósito de acercar a los funcionarios con el rol protagónico en esta pandemia, la atención a los beneficiarios.

- Además, en la ocasión, se lanzó un concurso interno para el reconocimiento a la vocación de servicio llamado "Espíritu Fonasa", donde participaron todos los miembros de la comunidad a nivel nacional.



### **Liderazgo institucional**

Por otra parte, se implementó un Plan de Fortalecimiento del Liderazgo y Competencias, para apoyar a las jefaturas a enfrentar las nuevas necesidades de sus equipos de trabajo frente a las modalidades laborales a distancia, alineando con el Modelo de Competencias y el Engagement como herramienta de gestión de ambientes de trabajo para acciones de disminución de brechas de liderazgo.

### **Carrera funcionaria**

Buscando que las personas que trabajan en Fonasa desarrollen su potencial en un ambiente de excelencia técnica y humana, en el 2020 se priorizó trabajar en la carrera funcionaria y se implementaron acciones que permitieron ascensos del trienio 2018 – 2020, lo que benefició a 85 trabajadores de la Planta de Administrativos de todo el país.

### **Capacitaciones para enriquecer los talentos**

En el plano de las actividades de capacitación llevadas a cabo durante el año 2020, un total de 787 funcionarios y funcionarias participaron en distintas instancias de mejoramiento y desarrollo de competencias laborales. Destaca el “Plan Anual de Capacitación”, con énfasis en potenciar la calidad de servicio y el desarrollo de habilidades directivas y relacionales

El presupuesto asociado a la glosa de capacitación fue de \$98.168.000, de los cuales \$66.262.861, fueron ejecutados por el Nivel Central y \$31.905.139 en las Direcciones Zonales.

En la línea de facilitar las distintas modalidades de trabajo que debieron implementarse durante el año 2020, se adecuaron los procesos de Gestión de Personas para que las personas pudieran acceder al uso de sus derechos laborales en línea, estableciendo flujos que adaptaran cada trámite y acción a esta nueva realidad.

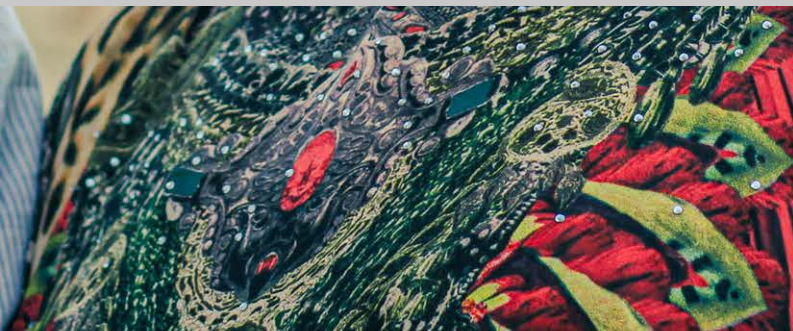
### **Compromiso y satisfacción laboral**

Una de las líneas de trabajo que se ha desarrollado durante este periodo, ha sido el compromiso y la satisfacción laboral, indicadores que se miden a través de una encuesta. En el 2020 se aplicó en octubre y permitió conocer el Engagement Institucional, lo cual permite contar con una visión más completa de la relación que se construye entre el funcionario, su empleo y su ambiente de trabajo, agregando a la valoración de la emocionalidad de este último, el nivel de energía o activación con el cual puede desenvolverse; resultados que nos permitirán contar con los insumos para gestionar el Engagement 2021, a través de un Plan Institucional de Gestión y la ejecución de planes de acción por unidad de trabajo, diseñados específicamente para cada realidad particular.





## 07. PARTICIPACIÓN CIUDADANA



# Fonasa comprometido con la Participación Ciudadana

La relación con la ciudadanía fue uno de los desafíos más grandes que debieron enfrentar las instituciones en este periodo de pandemia y Fonasa no fue la excepción. Sin embargo, el espíritu innovador de las y los funcionarios, permitió adaptar el programa de trabajo y las acciones involucradas en el 2020, para continuar fomentando la relación con los representantes de las organizaciones sociales y miembros de los Consejos de la Sociedad Civil.

Toda la planificación asociada a la Participación Ciudadana se logró por medio de plataformas digitales, obteniendo incluso instancias aún más participativas con mayor convocatoria. Todo el esfuerzo y los positivos resultados de las diversas actividades fueron reconocidos por la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaría General de Gobierno, en abril de 2021, quienes premiaron y destacaron a Fonasa junto a otras 5 instituciones por los relevantes procesos de participación con la ciudadanía.

El reconocimiento virtual que recibió Fonasa lo entregó el Ministro Secretario General de Gobierno, Jaime Bellolio, junto al Director de la División de Organizaciones Sociales (DOS), Jorge Fuentes, durante su Cuenta de Participación Ciudadana

2020, actividad que se realizó el miércoles 14 de abril pasado y que contó con la participación de más de 250 personas de todo el país.

En total premiaron a seis instituciones. En la primera categoría llamada "Innovación Cuenta Pública", condecoraron al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, junto a la Defensoría Penal Pública. En la segunda, llamada "Liderazgo Consejos de la Sociedad Civil", reconocieron al Ministerio del Interior y Seguridad Pública y Gendarmería de Chile. Por último, en la categoría "Compromiso Participación Ciudadana", destacaron la gestión realizada por el Ministerio de Energía y Minería y Fonasa.

"Para nosotros es un honor y lo tomamos con humildad, pero también con alegría. La cuenta pública, es un acto tremendamente valioso para rendirle cuenta a la sociedad, para transparentar nuestra gestión y es una manera concreta de acercar nuestro quehacer a la ciudadanía. Por otra parte, y en relación con este reconocimiento, que valora los procesos de participación, debo decir que esto es finalmente un reconocimiento a la importancia que le da Fonasa a las personas. Fonasa se debe a las personas, con sus beneficiarios en protección, por ejemplo... Pero hay muchos otros grupos de usuarios con los cuales nosotros también tenemos un trabajo permanente, de comunicación, trabajo colaborativo, en fin... Cumplir cada una de las etapas de este proceso, más que un deber para nosotros, es una señal de cuidado y respeto con el importante trabajo que ellos hacen..."; expresó Marcelo Mosso, Director Nacional de Fonasa.

## DZCENTROSUR



## DZSUR



Por otra parte, el Director de Fonasa, reconoció a todos los equipos internos de Fonasa que ayudan a cumplir, siempre con su máximo compromiso, las distintas etapas de este importante proceso. Destacó también el relevante rol que cumplen los Consejos de la Sociedad Civil, como así también, el orgullo que esto representa para el total de la Institución.

Dicho premio al compromiso por la participación ciudadana está dado por la capacidad de adaptación durante la pandemia, el constante contacto con los integrantes del Consejo de la Sociedad Civil, a lo que se suma la realización de cursos e-learning en materia de género y por la iniciativa de reforzar la consulta ciudadana masiva de manera online. Es decir, nuestra institución fue premiada y reconocida porque realizó y ejecutó de forma óptima todos sus mecanismos de la Ley 20.500 durante el 2020.

## Los cuatro mecanismos de participación

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, es una de las principales tareas desarrolladas durante la gestión 2020.

Por otro lado, se ha demostrado que las herramientas de gestión que favorecen la participación son instrumentos útiles que contribuyen a la formulación de las políticas públicas, donde la ciudadanía y sus organizaciones no sólo tienen acceso a la información pública, sino que además pueden opinar, sugerir y proponer sobre una determinada materia.

Es así, como la crisis sanitaria ha sido una oportunidad para lograr un trabajo coordinado y colaborativo con los miembros de los 35 Consejos de la Sociedad Civil (COSOC), desarrollando un programa vinculado a establecer instancias de conversatorios telemáticos desde las diversas plataformas tecnológicas.

### 1. Conversatorios Consejos de la Sociedad Civil (COSOC)

Los conversatorios con los Consejos realizados durante el mes de septiembre del año 2020, tuvieron etapas previas de preparación e introducción en temática de género y el Modelo de Atención de Fonasa.

En este contexto, como una forma de favorecer el aprendizaje y previo a la realización de los talleres y de los conversatorios, se realizó durante los meses de mayo y junio de 2020, un curso e-learning denominado "Género y Salud- Fonasa". La colaboración otorgada por Ministerio de Salud (MINSAL) permitió disponer en la plataforma "Moodle".

Atendiendo la situación de pandemia, el programa y las actividades privilegiaron el trabajo virtual con los dirigentes y miembros de los Consejos de la Sociedad Civil a nivel nacional.

### 2. Talleres de Capacitación

Durante el mes de agosto de 2020, previo a los conversatorios, se realizaron 5 talleres de capacitación para los miembros de los COSOC de todo el país. Las jornadas fueron realizadas a través de la plataforma zoom, en materias referidas al Modelo de Atención y Plan de Salud con perspectiva de género.

Actividad talleres de capacitación	Persona relatora	Fecha	N° miembros COSOC - FONASA		Total de asistentes
			Masculino	Femenino	
Perspectiva de Género en Salud	Andrea Reyes Saldías - MINMEG	07-08-2020	24	30	54
Sistema de Salud en Chile	María Soledad Mena. Jefa División Comercialización	10-08-2020	28	28	56
Plan de Salud Fonasa	Ivonne Espinoza – Robinson Sanhueza profesionales Dpto. Desarrollo de Productos	24-08-2020	28	36	64
Fonasa – Servicios en Línea	Carlos Cárcamo - Profesional Zonal Centro Sur Participación Ciudadana	28-08-2020	25	31	56
Modelo de Atención Fonasa	Sybil Mac-Phail Lazo Jefa División Servicio al Usuario	01-09-2020	29	43	72
Total			134	168	302

### 3. Conversatorios COSOC - Fonasa

La realización de los conversatorios se materializó durante septiembre de 2020. Contó con la participación de los consejeros de la Sociedad Civil residentes en las diferentes regiones del país, quienes representaron a una diversidad de organizaciones sociales. Los cinco conversatorios ejecutados permitieron dar cumplimiento con el Programa de Mejoramiento de Gestión, PMG, los cuales fueron desarrollados por las personas encargadas del área de Participación Ciudadana y Género de cada Dirección Zonal de Fonasa.

Estas instancias contaron con la participación de un total de 63 asistentes, lo que representa un 19% del total de los miembros de los COSOC. De estas 63 personas consejeras, el 70% corresponde al género femenino y el 30% al masculino.

Las temáticas más relevantes con perspectiva de género expuestas por las personas integrantes de los COSOC son:

#### 1. Plan de Salud: Cobertura en salud dental y salud mental.

**Modelo de Atención:** Se reconoce la necesidad de promover la información sobre los servicios, productos y beneficios otorgados por Fonasa a través de todos los canales de contacto (CDC) disponibles. En consideración a que las personas de edad avanzada presentan mayor dificultad para conectarse y acceder a los canales digitales, al igual que los que habitan en regiones y sectores rurales, donde la conectividad a internet suele ser irregular o nula.

Por lo anterior, los participantes propusieron planificar más instancias de capacitaciones dirigidas a los y las dirigentes sociales, enfocadas en la utilización de los canales digitales habilitados por Fonasa. De esta manera, potenciar los canales de comunicación por los cuales la ciudadanía puede informarse y actualizarse en materias vinculadas al Fonasa.

#### 2. Acceso a información relevante

**Actividades en Terreno:** - Actividades en Terreno: Otra línea de trabajo en Participación corresponde a la entrega de atención personalizada e información relevante a través de actividades en terreno y virtuales en etapa de pandemia.

La estadística y actividades destacadas se mencionan a continuación:

#### Fonasa en Terreno

Dirección Zonal	Regiones	N° Actividades	N° Personas
DZN	XV Arica y Parinacota	5	145
	I Tarapacá	1	13
	II Antofagasta	13	285
	III Atacama	4	125
DZCN	IV Coquimbo	23	283
	V Valparaíso	295	1179
NC	Región Metropolitana	191	6149
	VI O'Higgins	91	677
DZCS	VII Maule	50	879
	XVI Ñuble	24	610
	VIII Biobío	131	3837
DZS	IX Araucanía	34	1005
	XIV Los Ríos	5	303
	X Los Lagos	64	1461
	XI Aysén	9	103
	XII Magallanes	4	121
Total		944	17175

**Programa de Capacitación para Institutos Profesionales y Universidades:** Se destaca el acercamiento al mundo académico y la realización de actividades virtuales para estudiantes de carreras sanitarias y del área social, llegando también al personal docente y administrativo de Institutos Profesionales, Universidades y Casas de Estudios habilitándolos en Servicios en línea y beneficios que brinda Fonasa en período de pandemia, específicamente en temáticas asociadas a prestadores, capacitando a 3.214 personas de todo el país.

### 3. Consulta Ciudadana

Las Consultas Ciudadanas son parte de la estrategia que brinda acceso y participación a la comunidad, junto con las Cuentas Públicas y los Consejos de la Sociedad Civil, permiten vincular a los Servicios Públicos con los ciudadanos y ciudadanas.

En noviembre de 2020, se realizó una Consulta Ciudadana, para conocer la opinión de las personas respecto a sus experiencias en la entrega de los servicios y la atención que recibieron en los diferentes canales de Fonasa. Dicha actividad permitió conocer la opinión de los usuarios. Respecto a la pregunta ¿Que nota le pone a la atención que recibió en cada uno de los canales presencial, web o telefónico?, los usuarios calificaron la atención en sucursales con nota 6,6.

Se consultó también respecto a la opinión que tenían sobre utilizar la video llamada de un asesor o asesora de salud como una nueva forma de acercarnos a las personas usuarias; y el 67% de las personas que respondieron a la consulta, indicaron estar de acuerdo con esta modalidad de atención.

En términos operativos, la consulta se llevó a cabo a nivel nacional, en modalidad virtual y presencial. Destaca la representación de todas las regiones del país y particularmente en las regiones de Magallanes, Los Lagos, Valparaíso y Biobío respectivamente.

Con relación al género de quienes participaron, de las 2.022 respuestas recibidas (Consulta Ciudadana Virtual y Presencial), el 62,7% corresponde a personas de género femenino, un 32,6% al género masculino, un 4,3% no indicó esta respuesta y un 0,4% indicó tener una definición distinta a femenino/masculino.

Quienes contestaron la consulta mayoritariamente se encuentran entre los 25 y 45 años con un 46%, seguido de un 32% son de edades entre 46 - 64 años.

### 4. Cuentas Públicas Participativas

Las Cuentas Públicas son espacios de diálogo abierto entre la autoridad y representantes de la sociedad civil, que permiten al Director Nacional y Directores/as Zonales entregar un resumen de la gestión.

Por otra parte, constituyen un mecanismo de participación ciudadana normado por Ley, pero además consisten en un ejercicio de transparencia de la gestión gubernamental y de fortalecimiento de la función de control social de las personas y de la sociedad civil respecto del quehacer de los servicios públicos.

El proceso de la Cuenta Pública considera fases de diseño – ejecución y evaluación, siendo fundamental la participación en cada una de las etapas los miembros de los Consejos de la Sociedad Civil (COSOC) de Fonasa.

Producto de la crisis sanitaria dada por el Covid-19, la Cuenta Pública se realizó de manera virtual el 28 de mayo de 2020 y fue transmitida a través del sitio web [www.fonasa.cl](http://www.fonasa.cl)

Además, se realizó un amplio despliegue de difusión en las distintas redes sociales, sitio web y en las invitaciones virtuales incluyó el link de conexión a la transmisión que se les envió a los dirigentes y dirigentes sociales de los Consejos de Desarrollo Local (CDL) de los dispositivos de salud que coordinan los Servicios de Salud, encargadas y encargados de Participación Ciudadana del Sector Salud, miembros de los Consejos de la Sociedad Civil y sus organizaciones de base. Lo anterior, reforzado con las gestiones que colaboró la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Ministerio Secretaría General de Gobierno.



## Datos y cifras de la Participación ciudadana

Cumpliendo el compromiso de incorporar activamente la participación de la ciudadanía en la gestión de FONASA, en el año 2020, continuaron operando 35 Consejos de la Sociedad Civil (COSOC). 32 de ellos, fueron coordinados por cada una de las 5 Direcciones Zonales y los otros 3, por el Nivel Central. Adaptándose a las necesidades de la crisis sanitaria. En 2020, se efectuaron 207 sesiones, realizadas 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 en mayo formato online.

Tabla. Número de Consejos de la Sociedad Civil que tuvieron actividad durante el año 2020 por Dirección Zonal.

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

Fuente: División de Servicio al Usuario.

Tabla. Número de sesiones virtuales realizadas por los Consejos de la Sociedad Civil durante el año 2020 por Dirección Zonal.

Dirección Zonal	N°
Norte	5
Centro Norte	54
Nivel Central	31
Centro Sur	62
Sur	55
Totales	207

Fuente: División de Servicio al Usuario.





## 09. DIRECCIONES ZONALES



# Dirección Zonal Norte

La Dirección Zonal Norte cubre desde la Región de Arica y Parinacota hasta la Región de Atacama, territorio con una amplia mixtura de colores, personas y etnias, en las que el Seguro Público se encuentra presente.

En su jurisdicción, específicamente en las comunas de Arica, Iquique, Alto Hospicio, Tocopilla, Calama, Antofagasta en el sector norte y sur, respectivamente; así como en Vallenar y Copiapó, tiene presencia con sus 9 sucursales, 3 Centros de Gestión Regional (CGR) y su respectiva Dirección Zonal Norte.

## Población Beneficiaria

Desde la puerta norte del país hasta sus valles transversales, más de un millón de personas cuentan con la cobertura y protección financiera del Seguro Público de Salud para ellos y sus familias.

En específico, 1.211.939 hombres y mujeres de todas las edades, forman parte de Fonasa. Es decir, más del 83% de la población total del Norte Grande, son parte del Fondo Nacional de Salud.

Región	Población beneficiaria (diciembre 2020)	Tramo A	Tramo B	Tramo C	Tramo D
Arica y Parinacota	205.787	54318	79199	29256	43014
Tarapacá	290.831	76127	98411	50295	65998
Antofagasta	457.944	77623	153489	85448	141384
Atacama	257.377	51540	87068	42230	76539
TOTAL	1.211.939	259608	418167	207229	326935

## Red de Atención

Está compuesta por 9 sucursales Fonasa, 11 oficinas ChileAtiende, 19 kioscos de auto atención y 1 Fonasa Móvil.

## Prestadores Públicos y Privados

Con la Red de Salud Pública, la Dirección Zonal Norte se relaciona con 4 Servicios de Salud, mientras que en la Modalidad Libre Elección, cuenta con 2.682 prestadores privados de diversas especialidades: médicos, matronas, tecnólogos médicos, cirujanos dentistas, kinesiólogos, psicólogos, enfermeras, fonoaudiólogos y nutricionistas, sumado a la diversa red de centros médicos, laboratorios, sociedades profesionales, centros de imagenología, recintos privados, clínicas y ópticas, todo en pro de la atención y acceso de la población beneficiaria.



## Protección Financiera

Respecto de las compras segundo prestador con clínicas privadas, y debido a la situación sanitaria por Covid-19; se hizo la suscripción de convenio GRD con prestadores privados, lo que permitió enfrentar posibles escenarios en un contexto pandemia.

PRESTADOR	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	MONTO OC
Clínica San José de Arica	Res. Exenta 3G N°11434/2020	\$450.000.000
Clínica Iquique S.A.	Res. Exenta 3G N°11020/2020	\$450.000.000
Clínica Tarapacá S.A.	Res. Exenta 3G N°11944/2020	\$450.000.000
Centro Médico Antofagasta	Res. Exenta 3G N°10793/2020	\$450.000.000
Clínica La Portada S.A.	Res. Exenta 2B N°8073/2019	\$751.092.328
Hospital del Cobre	Res. Exenta 3G N°16831/2020	\$450.000.000
Clínica Atacama	Res. Exenta 3G N°14772/2020	\$450.000.000

Además, durante el 2020 se realizaron 21 compras a segundo prestador, para resolver reclamos recibidos desde los Servicios de Salud de Iquique y Atacama. Las prestaciones de salud fueron compradas a Clínica Iquique y Atacama como prestadores locales y a Fundación Arturo López Pérez, por un monto total de \$93.559.186.

## Trabajo centrado en las personas

Enfocada a enfrentar la pandemia, la Dirección Zonal Norte tomó una serie de medidas a favor de la población beneficiaria y su equipo de trabajo. Una de ellas, la entrega de información respecto de las medidas sanitarias, entrega de implementos de protección personal (mascarillas, alcohol gel, máscaras faciales, acrílicos de protección para la atención de público, etc.)

Para entregar una mejor atención y una nueva experiencia, en diciembre del 2020 se remodeló la Sucursal Arica, pasando a formar parte de los nuevos modelos de atención con una atención más personalizada y ágil, con un ahorro en el tiempo de sus tramitaciones. En este nuevo modelo, los funcionarios pasaron a ser poli funcionales, es decir, realizan una serie de funciones para brindar una atención de calidad a los beneficiarios de Arica. El servicio ha sido evaluado con un 90% de comentarios positivos.

La pandemia no frenó la convocatoria y realización de actividades de Participación Ciudadana. Por ello, se hicieron 6 charlas dirigidas a centros de educación media y superior, 7 a instituciones públicas y organizaciones sociales, entre otras como un conversatorio realizado con los Consejos de la Sociedad Civil de la Región de Atacama. Todas ellas con una amplia convocatoria virtual. A estos encuentros, participaron instituciones como AIEP de Antofagasta y Calama, Juntas de Vecinos y la Red Sename de la Región de Antofagasta.

Durante el 2020, los funcionarios del Norte Grande entregaron información y orientación sobre la atención, asesoría en salud, horarios de apertura y cierre, entre otros, incluso implementando una línea gráfica para dar a conocer las medidas de protección y de prevención para ellos y sus familias en plena emergencia sanitaria.

## Compromiso de funcionarios y funcionarias

La Dirección Zonal Norte durante el 2020 registró una dotación de 114 funcionarios/as. De ellos, 71 estuvieron en turnos permanentes, 15 en modalidad de turnos, 26 en trabajo remoto, a ello se suma 1 con licencia post natal y una con permiso post natal parental. De estas cifras, 55 estuvieron cumpliendo con atención de público en sucursales, y 59 en modalidad remoto

Trabajo Permanente	71	Atención público sucursales	55
Trabajo en turno	15	Remoto sucursales (back office)	59
Trabajo remoto	26	<b>Total sucursales</b>	<b>114</b>
Licencia médica post natal	1		
permiso post natal parental	1		
<b>Total</b>	<b>114</b>		

También se suman las capacitaciones dirigidas a los funcionarios sobre el correcto uso de los elementos de protección personal, y se reforzó de manera continua el cumplimiento de las medidas de higiene y seguridad de todos quienes integran la institución en la Macrozona Norte. El Instituto de Seguridad Laboral colaboró y apoyó en dichas capacitaciones, junto con realizar visitas de inspección a las dependencias de la DZN.

Asimismo, el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas comunicó permanentemente, a todas las unidades de la DZN, las decisiones adoptadas por el Nivel Central que modificaron las disposiciones sobre la modalidad de trabajo flexible.

También, se suman las diversas actividades enmarcadas dentro del Programa de Engagement, los que apuntaron a potenciar y apoyar el rol de los líderes de las distintas unidades operativas en tiempos de crisis, fomentando la flexibilidad y la contención para mantener buenos ambientes laborales y promover el compromiso de los equipos de trabajo.

Como parte del Convenio de Desempeño Directivo (CDD) se realizó un entrenamiento virtual para las jefaturas titulado "Delegación en el Liderazgo", y también se hicieron 17 reuniones con jefaturas de sucursales, CGR y de Departamentos, liderada por la Dirección Zonal Norte y la Jefa del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas para establecer aprendizajes y generar compromisos.

Estas actividades, en resumen, lograron mejorar la autonomía y oportunidades de desarrollo dentro de los equipos de trabajo.

## Hitos de la Dirección Zonal Norte

Uno de los principales hitos realizados fue el traslado y renovación completa de la Sucursal Antofagasta y de las oficinas administrativas y directivas de la Dirección Zonal Norte. Esta mudanza, efectuado en mayo del 2020, permitió tener un mejor ambiente de trabajo y un renovado ambiente para funcionarios y beneficiarios de Fonasa en Antofagasta.

También se inició un proceso de fiscalización, abriendo un total de 83 procesos, que se cuantifican en 12.541 beneficiarios, 187.799 prestaciones y \$2.477.940.040 millones a prestaciones MLE. A ello, se suman medidas administrativas aplicadas a 7 prestadores suspendidos y 15 cancelados, lo que se traduce en un total de multas de 6.628 UF con un monto FAM recuperado de \$358.024.786 millones.

En lo que refiere al presupuesto inicial aprobado en marzo del 2020 que fue de \$652.233.129 millones, existió uno adicional para Covid-19, el cual fue de \$18.600.000 millones y que se destinó para la compra de insumos de protección para los funcionarios (mascarillas, alcohol gel, protectores faciales, otros). De forma adicional, se realizaron traspasos adicionales en áreas de capacitación, beneficio de sala cuna / jardín infantil y comunicaciones, totalizando \$692.683.274 millones.

## Desafíos para el 2021

Suscripción de nuevos convenios con clínicas para operacionalizar la Red Integrada y así enfrentar los diferentes escenarios en un contexto de pandemia.

En materia jurídica, se recopilará y organizará información sobre convenios y contratos que la DZN mantiene. Para ello la Asesora Jurídica hará un levantamiento de los acuerdos institucionales y contratos de servicios suscritos.

Continuar informando de manera oportuna y con claridad a los beneficiarios, empleadores y prestadores, de las distintas noticias de interés.



# Dirección Zonal Centro Norte

La Dirección Zonal Centro Norte comprende las regiones de Coquimbo y Valparaíso.

En las ciudades del mismo nombre se ubican, respectivamente, el Centro de Gestión Regional y la Dirección Zonal. Desde aquí se gestiona la Red de Atención al público, conformada por un total de 16 sucursales y 53 entidades delegadas, incluyendo los Centros de Atención ChileAtiende.

## Población beneficiaria

A diciembre 2020, la población beneficiaria total era de 699.935 personas en la Región de Coquimbo y de 1.567.284 personas en la Región de Valparaíso, lo que representa un crecimiento promedio de 2,22% en comparación a diciembre 2019.

El 86,7% de la población beneficiaria de la Región de Coquimbo se encuentra inscrita en algún establecimiento de Atención Primaria de Salud, al igual que el 88% en la Región de Valparaíso, lo que facilita el acceso a atención en la Red Pública. Adicionalmente, entre ambas regiones suman más de 421 mil las personas acreditadas como carentes de recursos para salud, por lo que tienen atención gratuita en la Modalidad de Atención Institucional.

Región	Población Fonasa a diciembre 2020.	Población total		Población beneficiaria	
		proyectada 2020 INE.	%	inscrita en APS	%
Coquimbo	699.935	836.096	83,71%	606.843	86,7%
Valparaíso	1.567.284	1.960.170	79,95%	1.379.209	88,0%
Total	2.267.219	2.796.266	81,1%	1.986.052	87,6%

## Prestadores públicos y privados

Fonasa, a través de la Dirección Zonal Centro Norte, se relaciona con Servicio de Salud Coquimbo, Servicio de Salud Aconcagua, Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota y Servicio de Salud Valparaíso – San Antonio.

Una de las funciones de Fonasa es garantizar a su población asegurada, atención oportuna de los problemas de salud con Garantías Explícitas de Salud (GES). En ese contexto, desde la Dirección Zonal Centro Norte se gestionó durante el año la compra de 1.303 atenciones, lo que permitió derivar a un segundo prestador a pacientes con garantías de oportunidad incumplidas, retrasadas o en lista de espera en establecimientos públicos.

## Protección Financiera

La crisis sanitaria llevó al Ministerio de Salud a conformar la Red Integrada Covid-19 con prestadores públicos y privados. La atención de pacientes asegurados Fonasa en las regiones de Coquimbo y Valparaíso, demandó al seguro público la compra de 906 prestaciones en camas críticas y 2.133 atenciones bajo Ley de Urgencia, para pacientes adultos, pediátricos y neonatos.

## Segundo Prestador

Etiquetas De Fila	GES Incumplida	GES Retrasada	Resolución LE GES	Total general
Hospital Clinico Vina del Mar	414	394	104	912
Clinica Ciudad del Mar	75	54	79	208
Fundacion Arturo Lopez Perez	29	8	34	71
Clinica los Carrera	2	59	1	62
Pontificia Universidad Catolica de Chile	15	7	2	24
Instituto Oftalmologico Integral	9	9	1	19
Clinica Bicentenario	3			3
Clinica Regional del Elqui	2			2
Clinica Avansalud Providencia		1		1
Hospital Clinico Universidad de Chile	1			1
Total General	550	532	221	1303

## Camas Críticas - GRD

Etiquetas de Fila	Neonato	Pediatrico	Adulto	Total general
Clinica los Carrera			273	273
Clinica Reñaca	42		124	166
Clinica Ciudad del Mar	30	2	122	154
Hospital Clinico Vina del Mar	42		83	125
Clinica Valparaiso			57	57
Clinica Regional del Elqui			50	50
Hospital Naval Almirante Nef	2		45	47
Clinica Miraflores			34	34
<b>Total General</b>	<b>116</b>	<b>2</b>	<b>788</b>	<b>906</b>

## Ley de Urgencia

Etiquetas de Fila	Neonatalogico	Pediatrico	Adulto	Total General
Clinica los Carrera	1	4	507	512
Clinica Ciudad del Mar	4	4	341	349
Hospital Clinico Vina del Mar	1	1	311	313
Clinica Valparaiso		1	308	309
Clinica Regional del Elqui		13	259	272
Clinica Reñaca	2	2	266	270
Hospital Naval Almirante Nef			34	34
Clinica Rio Blanco		1	23	24
Clinica los Leones			22	22
Clinica Miraflores			20	20
Instituto de Seguridad del Trabajo			8	8
<b>Total General</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>2099</b>	<b>2133</b>

En lo que respecta a Modalidad Libre Elección, ya en años anteriores se observa una disminución en la producción en sucursales, como resultado de la incorporación de recaudadores externos (CajaVecina, Sencillito, Multicaja) y emisión en prestadores en convenio, entre otros factores. La disminución de la actividad sanitaria por causa del Covid-19, profundizó este giro en la producción de sucursales el último año.

Así por ejemplo, la emisión de Bonos de Atención de Salud disminuyó un 40% en la Dirección Zonal Centro Norte, pasando de 852.182 bonos el año 2019, a 503.677 bonos el año 2020. Una tendencia similar se observa en programas médicos, préstamos, reembolsos y devoluciones, aun cuando las sucursales Fonasa permanecieron abiertas en comunas bajo cuarentena, excepto las unipersonales.

## Trabajo centrado en las personas

El nuevo modelo de atención que impulsa Fonasa, adoptado en Sucursal Viña del Mar en diciembre de 2020, enfatiza en cambio una mejor experiencia usuaria, entrega de orientación y educación en el uso de canales de atención no presenciales. En términos físicos, continuó la implementación de Accesibilidad Universal, mediante una serie de mejoras en Sucursal Coquimbo y Sucursal La Ligua, para la plena inclusión de personas en situación de discapacidad.

Los prestadores que otorgan atención en virtud de la Modalidad Libre Elección, están sujetos a fiscalización por parte de Fonasa. Durante el año 2020, se fiscalizó a un total de 137 prestadores naturales y jurídicos entre las regiones de Coquimbo y Valparaíso. En 30 casos el proceso finalizó con advertencia, mientras que otros 87 prestadores recibieron sanciones que van desde la amonestación, hasta la cancelación del convenio y multa a beneficio fiscal.

## Compromiso de funcionarios y funcionarias

La dotación de la Dirección Zonal Centro Norte es de 160 funcionarios y funcionarias. El 66,25% del total se desempeña en sucursales. La modalidad flexible de trabajo establecida por Fonasa en marzo de 2020 permitió en algunos casos reducir la jornada laboral y en otros, cumplirla de manera remota. Fue un año atípico, no obstante, el equipo logró un 93% de ejecución de las actividades comprometidas en su Planificación Estratégica, incluyendo indicadores del Programa de Mejoramiento de Gestión, Convenio de Desempeño Colectivo y Convenio de Desempeño Directivo.

Etiquetas de Fila	Femenino		Masculino		Total Cantidad	Total %
	Cantidad	%	Cantidad	%		
Sucursales	86	56%	20	12%	106	68%
Zonal	29	16%	19	12%	48	28%
Cgr	4	3%	2	1%	6	4%
Total General	119	75%	41	25%	160	100%

Una de las metas que involucra a más áreas de trabajo, y quizás la más demandante, está relacionada a la gestión de Solicitudes Ciudadanas Escalables, las que aumentaron prácticamente un 30% respecto del año anterior. En materia específica de reclamos, durante el año 2020 se respondió dentro del plazo de 15 días, 3.549 del total de 3.550 reclamos que ingresó dentro del período.

Tipo Sce	2019	2020
Reclamos	2987	3743
Solicitudes	231	434
Felicitaciones	77	85
Denuncias	26	49
Sugerencias	4	3
Total General	3325	4314

Cabe señalar que fue a través de metodologías de trabajo participativas, que Fonasa promovió un mayor grado de entusiasmo o activación en el personal, al tiempo de evitar el desgaste o agotamiento en los equipos. Las intervenciones ejecutadas durante el periodo permitieron a la Dirección Zonal Centro Norte pasar de un total "Engagement" de 11,64% en la medición de 2018, a un 20% en la medición de noviembre de 2020, dejando al equipo en buen pie para enfrentar los retos de este nuevo periodo.



# Dirección Zonal Centro Sur

La Dirección Zonal Centro Sur comprende un total de 84 comunas distribuidas en 3 regiones: Ñuble, Maule y Bio Bío, gestionando un total de 24 sucursales Fonasa, 4 sucursales de hospital y 2 sucursales móviles. Atiende a un total de 2.843.275 beneficiarios y beneficiarias en las 3 regiones de su jurisdicción.

## Población Beneficiaria

Tabla: Número de beneficiarios de Fonasa por región

Región	Total Población Fonasa	Población Censo proyectada 2021 INE	% Fonasa de la población Censo
Ñuble	452.113	511.551	88,4
Maule	999.996	1.131.939	88,3
Biobío	1.391.166	1.663.696	83,6
Total Zonal	2.843.275	3.307.186	86,0

Fuente: División de Desarrollo Institucional, datos a diciembre 2020 e INE

## Red de Atención

### Región del Maule

- 8 Sucursales
- 13 Kioscos Autoatención
- 1 Fonasa Móvil
- + de 2000 Puntos Caja Vecina
- 160 Puntos Sencillo

- 475 Puntos Multicaja
- 23 Entidades Delegadas

### Región de Ñuble

- 3 Sucursales
- 4 Kioscos Autoatención
- + de 700 Puntos Caja Vecina

- 27 Puntos Sencillo
- 106 Puntos Multicaja
- 4 Entidades Delegadas

### Región del Biobío

- 20 Sucursales
- 14 Kioscos Auto Atención
- 1 Fonasa Móvil
- + de 1900 Puntos Caja Vecina
- 218 Puntos Sencillo
- 254 Puntos Multicaja
- 16 Entidades Delegadas

### Red de Prestadores Públicos y Privados

#### Región del Maule

- 1 Servicio de Salud
- 13 Hospitales
- 279 Establecimientos APS
- 2745 Prestadores en Convenio

#### Región de Ñuble

- 1 Servicio de Salud
- 7 hospitales
- 115 Establecimientos APS
- 1106 Prestadores en Convenio

#### Región del Biobío

- 4 Servicios de Salud
- 21 hospitales
- 262 Establecimientos APS
- 4134 Prestadores en Convenio



## Protección Financiera

Compras sanitarias con Mecanismos de Pago Asociados a Resultados (GRD): Durante 2020 se derivaron 584 casos, con un pago de \$3.984.042.154. Esto corresponde a 7 prestadores adjudicados en licitación pública, con un 87% de los pacientes adultos y un 13% a neonatos.

Clinica	Neonato	Pediátrico	Adulto	Total general
Clinica Biobío S.A.	16		98	114
Clinica Chillan S.A.			43	43
Clinica de la Mujer - Sanatorio Aleman	31	2	153	186
Clinica Lircay			20	20
Clinica los Andes			80	80
Clinica Universitaria de Concepcion S.A.	24		76	100
Hospital Clinico Del Sur			41	41
<b>Total General</b>	<b>71</b>	<b>2</b>	<b>511</b>	<b>584</b>

Compras Segundo Prestador: Se enviaron a segundo prestador un total de 539 casos durante 2020, por un total de \$707.178.030. Del total de casos, aproximadamente un 39% corresponde a la región de Maule, 57% a Biobío y un 4% a la región de Ñuble.

**Compras Segundo Prestador:** Se enviaron a segundo prestador un total de 539 casos durante 2020, por un total de \$707.178.030. Del total de casos, aproximadamente un 39% corresponde a la región de Maule, 57% a Biobío y un 4% a la región de Ñuble.

Fecha	Nº Casos Enviados			
	Incumplida	Retrasada	Resolución LE GES	Total general
2020				
Clinica Alemana de Temuco		2	2	4
Clinica Biobío S.A.	176	67	34	277
Clinica Ciudad del Mar	1	1		2
Clinica Davila y Servicios Medicos S.A.	1			1
Clinica Isamedica	18	2	19	39
Clinica Lircay	60	7		67
Clinica los Andes		1		1
Clinica Universitaria de Concepcion S.A.	4	3	3	10
Fundacion Arturo Lopez Perez	34	15	26	75
Hospital Clinico Universidad de Chile		1		1
Instituto Oftalmologico Integral S.A.	9			9
Nueva Clinica Cordillera	1			1
Pontificia Universidad Catolica de Chile	24	12	16	52
<b>Total General</b>	<b>328</b>	<b>111</b>	<b>100</b>	<b>539</b>

**Convenios DFL 36:** Corresponden a convenios en cuya virtud un organismo, entidad o persona distinta del Servicio de Salud sustituye a este en la ejecución de acciones de fomento, proyección y recuperación de la salud o rehabilitación de enfermos. Fonasa apoya financieramente tres iniciativas en esta jurisdicción. La primera, el Hogar Hermanas del Buen Samaritano, apoya la recuperación de 49 pacientes de la provincia de Curicó. La Fundación Contigo en Camino, dependiente del Obispado de Talca, acoge a familiares de pacientes que se atienden en el Hospital Regional de Talca cuyo origen corresponde a sectores apartados de la región o país, financiando a 14 pacientes y/o familiares con un total de 42 prestaciones (alimentación, hospedaje o ambas). Finalmente, el Hogar Padre Manolo de Talca, financió durante 2020 el tratamiento de 16 pacientes postrados sin red de apoyo.

**Condonaciones:** Durante el año 2020 se gestionó un total de 375 Solicitudes de Condonación de deuda hospitalaria en la red pública de salud, alcanzando un monto condonado de \$237.119.182.

**Gestión Convenio Diálisis:** Para el año 2020, se derivó a un total de 1.074 pacientes Fonasa de manera permanente a Hemodiálisis y Peritoneodiálisis.

**Ley de Urgencia:** Durante 2020 se gestionó un total de 1.131 casos de Ley de Urgencia.

Ley e Urgencia				
Clinica Neonatologico	Neonatologico	Pediatrico	Adulto	Total General
Clinica Biobío S.A.	1	1	149	151
Clinica Chillan S.A.	1	4	195	200
Clinica de la Mujer - Sanatorio Alemán	3	5	233	241
Clinica Universitaria De Concepcion S.A.	3	4	194	201
Clinica del Maule				0
Clinica Las Amapolas Ltda.		1	1	2
Clinica Lircay			52	52
Clinica los Andes			57	57
Hospital Clinico del Sur		1	224	225
Hospital Naval Almirante Adriaola de Thno.			2	2
<b>Total General</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>1.107</b>	<b>1.131</b>

**Fiscalización de prestadores:** Se realizó un total de 111 fiscalizaciones, con un total de 31 prestadores sancionados.

## Trabajo centrado en las personas

**Proyecto Manejo de Filas:** Implementado en las sucursales de Los Ángeles, Concepción, Linares, Talca, Curicó y Chillán, la incorporación de gestores de fila permitió reducir los tiempos de espera y generar una mejor experiencia de servicio orientada a los atributos de facilidad, resolutivez y empatía.

**Sucursales Habilitadoras:** Durante 2020 se implementó este nuevo modelo en las sucursales de Talca y Concepción, que coloca a usuarios y usuarias en el centro para construir relaciones significativas en las interacciones de servicios presenciales. El trabajo aquí desarrollado se basa en los preceptos de autoatención acompañada, educación para trámites futuros y asesoría directa para los casos más complejos.

**Asesor Virtual:** Implementado en la Sucursal Concepción, este proyecto buscó ampliar la dotación incorporando a la atención de público a funcionarios y funcionarias que, por el contexto sanitario, desempeñaron sus funciones de manera remota. Así, se desarrolló una alternativa virtual que permite una interacción en Sucursal entre la población usuaria y Asesores/as de Salud remotos, para aquellos servicios que no requieren el manejo de valores.

**Agenda Web:** Implementado en sucursales de Los Ángeles, Concepción, Linares, Talca, Curicó, Chillán, San Carlos, Chiguayante, Coronel y Talcahuano, esta herramienta busca facilitar el autocuidado y cumplimiento de medidas de prevención por Covid-19. Vía web, las personas beneficiarias pueden agendar día y hora de su visita a Sucursal, optimizando así los tiempos de espera y atención.

**Implementación Workflow:** Esta nueva plataforma apunta a mejorar la oportunidad, calidad, proactividad y resolutivez de las respuestas a las inquietudes planteadas por nuestros beneficiarios. El nuevo sistema permite a las personas beneficiarias ingresar sus reclamos, felicitaciones y/o solicitudes de manera más fácil y rápida, con la opción de adjuntar antecedentes en caso de ser necesario.

### Solicitudes Ciudadanas:

Tipo de Solicitud	Cantidad
Denuncias	164
Felicitaciones	115
Reclamos	2.402
Solicitudes	361
Sugerencias	5
<b>Total general</b>	<b>3.047</b>

**Trabajo con los COSOC:** La Dirección Zonal Centro Sur cuenta con 9 Consejos de la Sociedad Civil, que congregan a 76 dirigentes de las regiones de Maule, Ñuble y Biobío. Durante el año 2020 las actividades se realizaron de manera virtual. A nivel zonal, se coordinaron 4 encuentros virtuales para los COSOC del territorio. Nueve consejeras y consejeros participaron en el programa de Cadena de Formación Ciudadana para prevención integral del Covid-19 del Consejo Regional de Salud del Biobío y otros 8 de un Conversatorio Zonal para el levantamiento de brechas de género en el plan de salud y modelo de atención de Fonasa.

**Trabajo con personas migrantes:** Durante el año 2020 se llevó a cabo 2 conversatorios sobre la entrega de Número de Identificación Provisorio con personas beneficiarias migrantes y 5 capacitaciones sobre el mismo tema a calificadoras y calificadores de derecho referentes de migrantes y per cápita. Se entregaron 2.040 números provisorios y se gestionaron 11 cupos a curso de créole para Asesores y Asesoras de Salud, de las sucursales de Los Ángeles, Talca, Linares, Molina, San Carlos, Chillán, Lota y Curicó. Finalmente, como Dirección Zonal se participó activamente de la Mesa de Migrantes de la Región del Biobío y Macro zonal Araucanía Norte.

**Equidad de Género:** Durante el año 2020 se coordinó la capacitación sobre Políticas Públicas y Equidad de Género del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género para más de 100 Asesores y Asesoras de Salud y se gestionó la capacitación en Salud y Género del MINSAL para 28 funcionarios, funcionarias y dirigentes COSOCS. En lo referente a cooperación intersectorial, se participó en la Mesa Técnica de Género de la Región del Biobío convocada por el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, para presentar reporte sobre actividades institucionales con perspectiva de género. Semanalmente se participó en la mesa regional de Género y Salud convocada por la Seremi de Salud del Biobío y se ejecutaron 6 conversatorios a través de Youtube sobre temas relacionados a la perspectiva de género.

**Actividades en Terreno:** Dada la contingencia sanitaria, la Dirección Zonal Centro Sur debió redefinir sus actividades en terreno, buscando salvaguardar la salud de funcionarios y beneficiarios sin descuidar la continuidad del servicio. Así, se redujo la cantidad de actividades presenciales dando prioridad al uso de plataformas como Zoom para realización de actividades virtuales. En total, durante 2020 se realizaron 216 actividades, alcanzando a un total de 5.225 personas. De las actividades mencionadas 52 fueron orientadas a comunas sin presencia de sucursal Fonasa. Del total de actividades, un 45% se coordinó en conjunto con Municipalidades y Gobernaciones, 34% con Establecimientos de Educación Media o Superior, 16% con Establecimientos de Salud, 4% con otros Servicios Públicos y un 1% con la sociedad civil.

**Apoyo a Municipios en Convenio:** Fonasa suscribió cinco convenios para la entrega de atención personalizada, en dependencias de: Gobernación de Itata, cabecera en Quirihue y los Municipios de Curepto, Laja, Arauco y Santa Juana. Con ellos se coordina previo a las visitas la difusión en medios de comunicación local y los protocolos de seguridad para la atención de beneficiarios y beneficiarios.

Dependencia	Femenino		Masculino		Total General	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
CGR	6	4%	5	3%	11	7%
SUCURSAL	81	49%	28	17%	109	65%
DIRECCIÓN ZONAL	27	16%	20	12%	47	28%
<b>Total general</b>	<b>114</b>	<b>68%</b>	<b>53</b>	<b>32%</b>	<b>167</b>	<b>100</b>

Región	Cantidad	%
Biobío	108	65%
Sucursal	61	37%
Zonal	47	28%
Maule	43	26%
Cgr	7	4%
Sucursal	36	22%
Ñuble	16	10%
CGR	4	2%
Sucursal	12	7%
<b>Total General</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

**Programas Acompañamiento en Tiempos de Crisis:** Programa abarcó temáticas referentes al Autocuidado y Recuperación, incluyó al 100% de los equipos de Sucursales. Además, se realizó programa orientado de manera particular a las jefaturas, abordando temáticas de liderazgo con la totalidad de las jefaturas tanto de Sucursales como de los equipos de la Dirección Zonal.

**Programa de Asesoría y Formación de Recursos Personales y del Equipo ante Situaciones de Cambio:** Orientado a mejorar la respuesta frente a escenarios contingentes, este programa incluyó a todos los equipos de la Dirección Zonal.

**Programa de Formación Asesores de Salud:** Orientado al 100% del personal de sucursales, este programa abordó temáticas tales como afiliación web, equidad de género, financiamiento del sector, cobertura y beneficio de la población usuaria, con el fin de propiciar el aprendizaje continuo de los funcionarios y las funcionarias de Fonasa, de tal forma que puedan asesorar de manera efectiva y oportuna a las personas.

**Asesoría y Capacitación en Protocolo Institucional Covid-19:** Orientado al autocuidado y prevención durante la crisis sanitaria por la pandemia, como también a los procedimientos frente a eventuales contingencias asociadas, este programa buscó difundir y reforzar los protocolos y medidas institucionales con todas las jefaturas de equipos de la Dirección Zonal y Sucursales. En esta misma línea, se hizo adquisición de Elementos de Protección Personal de acuerdo a la normativa vigente, dando permanente asesoría y lineamientos respecto de aforos, higienización y sanitización de dependencias y vehículos institucionales.

**Proyecto Habilitación Accesibilidad Universal:** Durante el año 2020, de la mano con la implementación del nuevo

Modelo de Atención, Fonasa implementó mejoras en infraestructura en las sucursales Molina, Linares y Coronel, además de adecuaciones de Sucursales Habilitadoras y otras mejoras en las Sucursales de Concepción y Talca.

**Mantenciones Preventivas:** Con el fin de asegurar su correcto funcionamiento, durante 2020 se dio continuidad a la mantención preventiva de activos y dependencias de la DZ, lo que incluyó aires acondicionados, cortinas metálicas, vehículos institucionales, techos y canaletas. Esto, para la totalidad de edificios e instalaciones que cuentan con los implementos antes señalados.

**Control de Valores:** Durante 2020 se conformó una mesa de trabajo de Control de Recaudación dirigido a las Sucursales de la jurisdicción. A través de reforzamientos e inducción se buscó disminuir las diferencias en recaudación, lo que se tradujo finalmente en un Instructivo de Control de Valores.

## Desafíos para el año 2021

El año 2020 representó un importante reto a la gestión del Fonasa y la DZCS al hacer frente al Covid-19, con lo que eso significa en cuanto a adecuación de planes de trabajo en el orden de la atención de público, prioridad de financiamiento de prestaciones, gestión de las personas y todos sus ámbitos en general.

El 2021 no será menos desafiante. Fonasa se hace cargo de las listas de espera Ges y No Ges a través del proceso licitatorio de prestadores que darán solución a parte de ellas, como a seguir lidiando con las consecuencias del Covid-19 y la implementación del nuevo modelo de atención, todo pensado en mejorar nuestros servicios a beneficiarios y beneficiarias.



# Dirección Zonal Sur

Esta Dirección Zonal comprende las regiones de La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo y Magallanes y de la Antártica Chilena. Atiende a una población cercana a los 2.257.387 (dic 2020), donde el 64% se ubica en los tramos A y B. El nivel de pobreza es el más alto del país.

El 87% de las personas que vive en estas 5 regiones es asegurada de Fonasa, con una alta concentración de pueblos originarios, un 26%.

Tabla: Número de beneficiarios de Fonasa por región

Región	Población Fonasa dic 2020	Población proyectada 2020 INE.	%
La Araucanía	899 453	1 014 343	89%
Los Ríos	358 794	405 835	88%
Los Lagos	785 248	891 440	88%
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	81 125	107 297	76%
Magallanes y de la Antártica Chilena	132 767	178 362	74%
	2 257 387	2 597 277	87%



## Red de Atención

Fonasa cuenta en la Dirección Zonal Sur con 22 sucursales, 69 entidades delegadas y 28 convenios de colaboración con municipalidades de diferentes comunas de las regiones del Sur del país.

Su dotación efectiva es de 134 funcionarios.

## Prestadores Públicos y Privados

Fonasa, a través de la Dirección Zonal Sur, se relaciona con 8 Servicios de Salud, en las 5 regiones que comprende su jurisdicción territorial. El número de prestadores pertenecientes y no pertenecientes a la Red Pública de salud (prestadores privados), por Región y por Servicio de Salud son:

Región	Servicio de Salud	Perteneciente a la Red Pública	No Perteneciente a la Red Pública	Total Est.
De La Araucanía	Servicio de Salud Araucanía Norte	88	14	102
	Servicio de Salud Araucanía Sur	230	54	284
<b>Total de La Araucanía</b>		<b>318</b>	<b>68</b>	<b>386</b>
De Los Ríos	Servicio de Salud Valdivia	120	45	165
<b>Total De Los Ríos</b>		<b>120</b>	<b>45</b>	<b>165</b>
De Los Lagos	Servicio de Salud Osorno	65	17	82
	Servicio de Salud Del Reloncaví	137	33	170
	Servicio de Salud Chiloé	107	25	132
<b>Total de Los Lagos</b>		<b>309</b>	<b>75</b>	<b>384</b>
De Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	Servicio de Salud Aysén	46	12	58
<b>Total De Aysén del General Carlos Ibañez del Campo</b>		<b>46</b>	<b>12</b>	<b>58</b>
De Magallanes y de la Antártica Chilena	Servicio de Salud Magallanes	31	23	54
<b>Total De Magallanes y de la Antártica Chilena</b>		<b>31</b>	<b>23</b>	<b>54</b>
<b>Total Establecimientos</b>		<b>824</b>	<b>223</b>	<b>1.047</b>

Fuente: Elaboración propia en base a información obtenida desde DEIS Minsal: <https://reportesdeis.minsal.cl/ListaEstablecimientoWebSite/>

## Protección Financiera

Debido a la situación actual de pandemia, y a la integración de la red sanitaria pública y privada, Fonasa ha debido realizar derivaciones al extra sistema en sus distintos convenios a través de la Modalidad Institucional, ya que especialmente la red pública de atención, ha visto disminuida su capacidad resolutoria por la re conversión de camas a la atención de pacientes Covid-19, lo que ha provocado el aumento de garantías de oportunidad GES retrasadas o incumplidas, así como el aumento de la demanda de camas críticas.

En ese sentido, la Dirección Zonal Sur, el año 2020 realizó las siguientes compras de prestaciones:

### Segundo prestador GES:

Se derivaron 463 casos (beneficiarios), para resolver alguna garantía incumplida, retrasada o en lista de espera, de los Servicios de Salud de la Dirección Zonal Sur.

Los pagos realizados por este concepto hasta el momento, de los casos derivados el año 2020, ascienden a \$ 812.854.731.

Nombre prestador	Incumplida	Resolución LE GES	Retrasada	Total
Inmobiliaria Inversalud Spa (Clínica Mayor De Temuco)	137		22	159
Clínica Alemana De Temuco	69	4	15	88
Fundación Arturo López Pérez	37	29	20	86
Clínica Oftalmológica Providencia Ltda.	42	2	1	45
Clínica Puerto Montt	26	1	6	33
Instituto Oftalmológico Profesor Arentsen	24	1	3	28
Pontificia Universidad Católica De Chile	8	2	4	14
Clínica Universitaria De Puerto Montt S.A.	4		3	7
Clínica Bicentenario Spa	2			2
Clínica Biobío S.A.			1	1
<b>Total general</b>	<b>349</b>	<b>39</b>	<b>75</b>	<b>463</b>

Fuente: Información extraída de reportería Right Now.

## Compras Licitación Camas Críticas (GRD):

Respecto a los pacientes derivados a prestadores en convenio de Camas Críticas (GRD), durante el año 2020, se distribuyen de la siguiente forma:

Prestador	Adulto	Neonato	Pediatrico	Total general
Clínica Magallanes S.A.	73		1	74
Corporación de Beneficencia Osorno	55			55
Inmobiliaria Inversalud Spa (Clínica Mayor de Temuco)	43			43
Clínica Puerto Montt	40			40
Clínica Alemana de Temuco	38			38
Clínica Universitaria de Puerto Montt S.A.	7	8	1	16
Adm. Clínica Alemana de Valdivia S.A.	9			9
<b>Total general</b>	<b>265</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>275</b>

Fuente: Información extraída de reportería Right Now.

Los pagos realizados por este concepto hasta el momento,, de los casos derivados el año 2020, ascienden a \$2.909.673.286.

### Ley de Urgencia:

Durante el año 2020, se realizaron derivaciones de un total de 679 pacientes por concepto de Ley de Urgencia a prestadores de la jurisdicción de la Dirección Zonal Sur de Fonasa.

Prestador	Adulto	Neonatalogico	Sin Info.		Total Pctes.
			Pediatrico	Tipo De Paciente	
Clínica Alemana de Temuco	197	1		1	199
Inmobiliaria Inversalud Spa (Clínica Mayor de Temuco)	167			1	168
Clínica Universitaria de Puerto Montt S.A.	84	3	3		90
Clínica Puerto Montt	69				69
Corporación de Beneficencia Osorno	48			2	50
Clínica Magallanes S.A.	49				49
Adm. Clínica Alemana de Valdivia S.A.	41	2			43
Hospital de las FFAA Cirujano Guzmán	11				11
<b>Total Pacientes</b>	<b>666</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>679</b>

### Condonaciones:

Durante el año 2020 se gestionó un total de 444 solicitudes de condonación de deuda hospitalaria en la red pública de salud, alcanzando un monto condonado de \$184.606.751.

### Fiscalización a Prestadores Modalidad Libre Elección

El equipo del Departamento de Contraloría está compuesto por 8 funcionarios y funcionarias en las regiones de La Araucanía, Los Lagos, Los Ríos y Magallanes. En el año 2020 se fiscalizó un total de 192 prestadores, logrando la meta del 6,3% de los prestadores inscritos y que contaban con convenio vigente en la Modalidad Libre Elección (MLE) en la Dirección Zonal Sur.

De las fiscalizaciones realizadas, al 53% se le formularon cargos a los prestadores obteniendo un reintegro del Fondo de Ayuda Médica (FAM) de aproximadamente \$156.000.000 de pesos. En comparación con el año anterior, se observó un aumento del 7,6% de fiscalizaciones cerradas, aumento de un 19% respecto a las multas y un 16,6% respecto al reintegro del FAM.

Tipo Sce	2019	2020
Reclamos	1783	2220
Solicitudes	175	197
Felicitaciones	27	56
Denuncias	5	29
Sugerencias	15	1
<b>Total General</b>	<b>2005</b>	<b>2503</b>

### Acciones COVID - 19-19

Cuando se dio la alerta mundial de pandemia, previo a los protocolos y entregas de Elementos de Protección Personal (EPP) por parte de la institución, el equipo de Magallanes generó acciones preventivas para resguardarse como fueron: la compra de mascarillas, sanitizadores de pies, dispensadores de alcohol gel, adhesivos de distancia social en suelo, sanitización de instalaciones, etc.

Esta reacción temprana permitió que rápidamente la red de sucursales pudiera implementar las medidas sanitarias, de manera de ofrecer las mejores condiciones para la atención de público.

## Acciones con foco en la mejora continua

Dentro de las actividades más importantes que han generado un alto impacto en el bienestar funcionarios, funcionarias y población asegurada, que han permitido a Fonasa desempeñar de manera correcta sus funciones para entregar una atención acorde de los requerimientos de nuestra población están las siguientes:

- Mantención, adecuación y reparación de espacios físicos ubicados en las oficinas de la Dirección Zonal Sur.
- Reparación y adecuaciones para la entrega sucursal Hospital Puerto Montt.
- Mantención de la imagen corporativa de las sucursales y de la Dirección Zonal Sur.
- Implementación de la sucursal ágil Puerto Montt.
- Implementación de la sucursal ágil Valdivia.
- Acceso universal Región de Aysén.
- Acceso universal Región de Magallanes.
- Acceso universal Osorno.
- Acceso universal Región de Los Lagos.
- Los trabajos realizados implicaron un gasto cercano a los 140 millones de pesos.

**Modelo atención en sucursales:** el Departamento de experiencia usuaria del Fonasa trabajó en la definición de un nuevo modelo de atención en sucursales, definiendo nuevos roles tales como gestor de fila, a quien se le asignó una Tablet, lo que permite atender en la fila a los beneficiarios/as pudiendo realizar las atenciones antes de ingresar a la sucursal, lo que se traduce en menos tiempos de espera y agilizar la atención.

En la Dirección Zonal Sur en el mes de noviembre se implementó la primera sucursal ágil del país, siendo la sucursal Temuco centro, la primera sucursal que implementó

llamada por voz, gestor de fila con atención en la misma fila de espera solucionando requerimientos antes de ingresar a la sucursal. También, se implementó modelo de atención ágil en sucursal de Valdivia y Puerto Montt, las tres sucursales poseen una botonera para medir la satisfacción usuaria, en que el usuario/a indica que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida.

**Actividades en terreno y capacitaciones:** Durante el año 2020 y con la finalidad de entregar información a nuestros asegurados, la Dirección Zonal Sur del Fonasa, realizó un arduo trabajo rediseñando la metodología de participación ciudadana, logrando llegar con información a la ciudadanía, a través de actividades presenciales al comienzo de año y luego, de iniciada la pandemia, de manera virtual. Lo anterior, permitió que se atendieran y asesorarán a 2.859 personas. Se realizaron 113 actividades atendiendo a 1.918 mujeres y 941 hombres, quienes recibieron orientación de manera virtual en sus propios hogares, habilitando en servicios digitales de la institución.

**Actividades en comunas sin presencia de Fonasa:** Durante el año 2020 y con la finalidad de entregar información a nuestros asegurados se atendieron 1.197 personas de 31 comunas que no cuentan con presencia de sucursal Fonasa, estas actividades se realizaron presenciales antes de la pandemia, luego se migró a la modalidad virtual.

**En la región de La Araucanía:** Municipalidades de la región, Centros de Salud Familiar de la Comuna de Temuco, Servicio Nacional de la Discapacidad, Cáritas Chile, Consejo Técnico Regional de la Intendencia de la Región de La Araucanía, Mesa Regional de Salud y Género, Mesa de Inclusión del Programa de Rehabilitación y Discapacidad, Mesa Regional de Personas Mayores, todas coordinadas por la Seremi de la SEREMI de Salud, Trabajadores/as Sociales

del Servicio Salud Araucanía Sur, Calificadores/as de derecho de los Departamentos Municipales de Salud de la Región de La Araucanía, Consejo Regional de las Personas Mayores, Migrantes, Universidad Mayor, AIEP, entre otros/as.

En el ámbito de la relación con los COSOC, y con motivo de la pandemia, COVID-19, se gestionó, en conjunto con el COSOC de La Araucanía, la entrega de mascarillas a establecimientos de Atención Primaria de Salud de Temuco. Lo significativo de esta labor fue que las mascarillas fueron elaboradas por una consejera del COSOC, con aportes de todos los/as consejeros/as y del Departamento de Servicio al Usuario.

Junto a COSOC de La Araucanía se realizó la entrega de cajas de alimentos a familias vulnerables de la comuna de Temuco, definiendo con esta acción y la anterior, una línea de trabajo solidario con este COSOC.

Capacitaciones a través de videoconferencia a alumnos de educación superior de carreras del área de la salud de universidades e institutos de las 5 regiones, sobre el Plan de Salud (MAI- MLE), incluyendo a la Universidad Mayor y AIEP (región de La Araucanía) y Universidad Los Lagos, y San Sebastian (en la región de Los Lagos).

**En la región de Los Lagos:** SENAME, SENADIS, IPS, Fundación de las familias. En total se capacitaron a 60 funcionarios/as de estas instituciones. Hospitales del Servicio de Salud del Reloncaví y Chiloé, SEREMI Salud de Los Lagos, PRODEMU, Departamentos Municipales de Salud, Universidad de Los Lagos, Empresas de la región.

Se realizaron un total de 62 actividades en la región asesorando a 1.365 personas, 948 mujeres y 417 hombres.

**En la región de Magallanes:** Se realizaron reuniones con SERCOTEC, Seminario Web con Terapeutas Ocupacionales de la Universidad de Magallanes, Director del Hospital Regional, Agente Regional de la Superintendencia de Salud, Director Regional del Servicio de patrimonio Cultural, Representantes de la Fundación Fide XII, participación en CIRA y Mesa de género regional entre otros.

Durante marzo, se realizó la entrega “puerta a puerta” de folletería difundiendo los servicios Fonasa en línea en distintos locales comerciales a fin de que ellos conocieran de esta información y además la pudieran entregar a sus clientes, evitando con eso visitar las sucursales para sus trámites. Esto fue una iniciativa que el equipo de Natales impulso y que fue muy bien acogida por los usuarios y locatarios.

### Acciones del área Jurídica

Dando cumplimiento a asumir la defensa y representación de la institución en los distintos Tribunales de Justicia y Administrativos, se han realizado las siguientes acciones:

Ante la Superintendencia de Salud (SIS), se realizaron gestiones en 65 juicios arbitrales (aprox.) que se exponen ante

este Tribunal Administrativo. Ante las Cortes de Apelaciones, se tramitaron cuatro nuevos recursos de protección interpuestos en contra del Fondo Nacional de Salud. Y ante los Tribunales de Primera Instancia, se inició la presentación de querrelas en contra de prestadores de salud que cometen delito defraudando al estado, situación que lamentablemente se ha repetido en otras Direcciones Zonales.

## Compromiso de funcionarios y funcionarias

Tipo	Femenino		Masculino		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Sucursales	53	39,55	20	14,93	73	54,48
Titulares	36	26,87	12	8,96	121	90,30
Contratados	17	12,69	8	5,97	25	18,66
Suplente	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Honorarios	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Zonal	22	16,42	19	14,18	41	30,60
Titulares	11	8,21	13	9,70	24	17,91
Contratados	10	7,46	6	4,48	16	11,94
Suplente	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Honorarios	1	0,75	0	0,00	1	0,75
Cgr	12	8,96	8	5,97	20	14,93
Titulares	7	5,22	6	4,48	13	9,70
Contratados	5	3,73	2	1,49	7	5,22
Suplente	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Honorarios	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total General	87	64,93	47	35,07	134	100,00

## Capacitación a funcionarios:

El Departamento Gestión y Desarrollo de Personas coordinó con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) la realización de 17 Jornadas de Pausa Saludable Virtual, con un promedio de 15 participantes. La iniciativa tuvo por objetivo brindar apoyo a funcionarios y funcionarias durante la pandemia COVID - 19, apoyando la integración y la salud en el trabajo.

La Dirección Zonal Sur obtuvo el segundo mejor resultado en la última medición de Engagement 2020, registrando un promedio Engagement de 4.688 (escala 0 a 6), con un Total Engagement de 25% (1 de cada 4 funcionarios manifiestan estar en Total Engagement). De igual forma, la dirección zonal registró un promedio de agotamiento de 2.359 (escala 1 a 4), con un Total Agotamiento de un 7%.

En la medición participó un 87% de la dotación vigente a la fecha.

Se ofreció apoyo frente a la situación de pandemia y emergencia sanitaria que vive el país, mediante una instancia de conversación voluntaria, confidencial e individual, para la totalidad de funcionarios y funcionarias que la solicitaran.

Durante el año 2020, cada funcionario y funcionaria participó en promedio en 27 actividades de capacitación, para el fortalecimiento de competencias y mejora del servicio. Entre las temáticas destacan: Manejo de Estrés, Manejo de Estrés (ISL), Job Crafting (Plan Engagement Magallanes), curso Lengua de Señas (Contraloría), Programa de capacitación para formar expertos/as en calidad de servicio a la ciudadanía (Servicio Civil), entre otros.



## Hitos de la Dirección Zonal Sur

La Dirección Zonal Sur contempla, dentro de sus principales líneas de acción, buscar la excelencia en la atención que entrega a beneficiarios y ciudadanía en general. Como es sabido, en el año 2020, se desató una pandemia a nivel mundial que nos ha impactado a todos y nuestra institución no ha sido la excepción. Esta nueva realidad ha exigido que desarrollemos nuestra capacidad de buscar nuevas estrategias para adaptarnos a los cambios y así mantener la excelencia en la atención.

### Proyecto Ahórrate la Fila

A raíz de la medida de aforos máximos permitidos en recintos cerrados que busca proteger a la población de los contagios, impuesta por la autoridad sanitaria del país, se comenzaron a generar grandes filas de espera afuera de nuestras sucursales. Viendo esta realidad, nace el desafío de buscar una pronta solución.

Es así como la Dirección Zonal Sur crea, testea e implementa el proyecto "Ahórrate la fila", el cual permite que la ciudadanía realice sus trámites mediante el llenado de un formulario web al que se accede al escanear un código QR, o también mediante un contacto a través de WhatsApp, de esta forma las personas pueden dejar la fila e igualmente realizar su trámite.

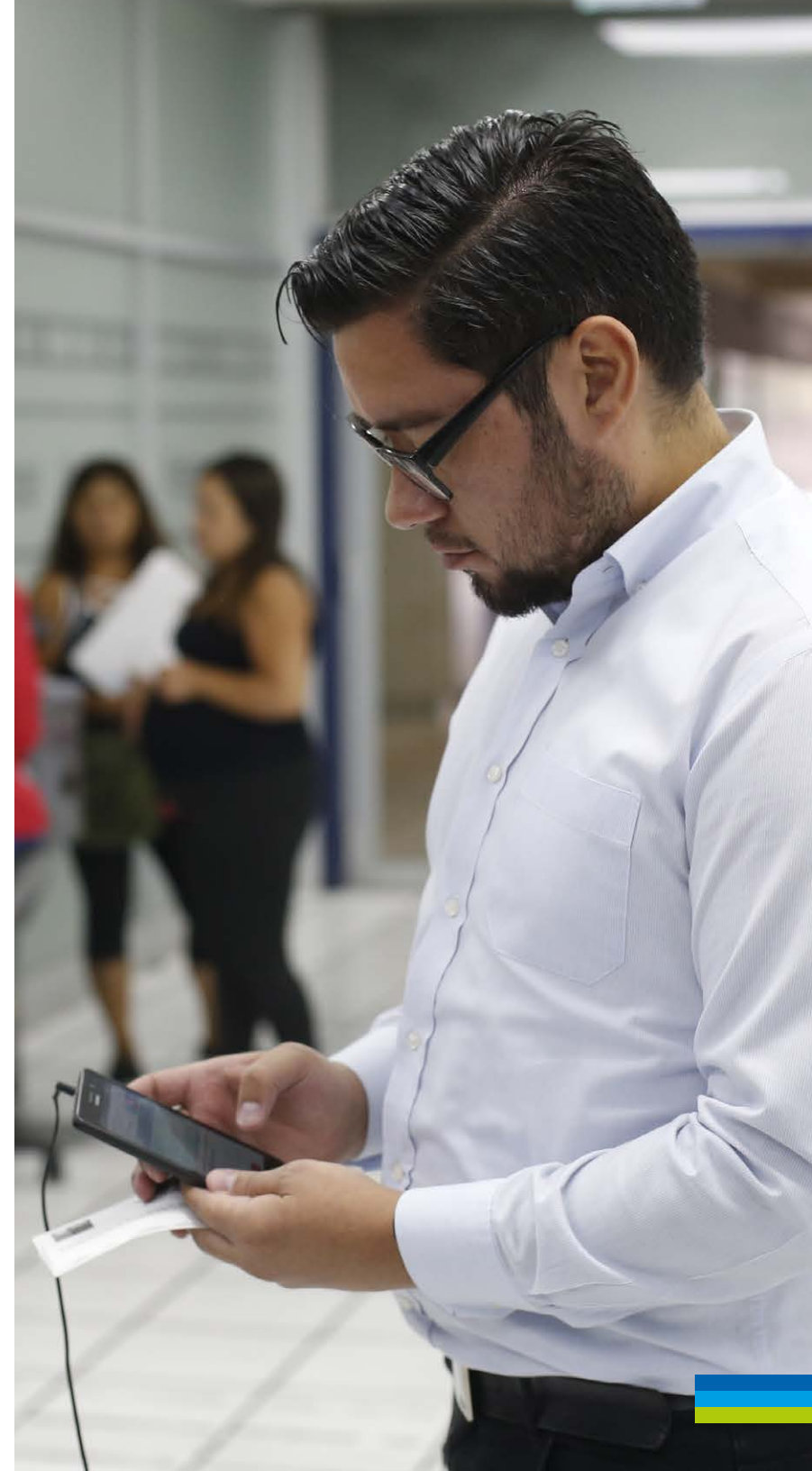
El proyecto contó con la participación personal altamente capacitado y enfocado hacia la población usuaria, para entregar soluciones concretas y dar orientaciones oportunas, con mínimos tiempos de espera y con alta calidad.

Ahórrate la fila ha sido muy bien evaluado por la comunidad, aumentando cada día el número de trámites realizados por medio de esta iniciativa, tanto dejando la fila de espera o desde su casa.

Ahórrate la Fila, se ha difundido ampliamente en las regiones de la zonal, un ejemplo es el trabajo realizado en la región de Aysén, quienes fomentando la inclusión y no discriminación contactaron a la agrupación "Entre el Silencio y el Ruido" ASCOY, de personas con discapacidad auditiva, para realizar una reunión virtual donde, a través de un intérprete de lengua de señas, difundieron el proyecto.

También se han realizado difusiones del proyecto Ahórrate la fila a otros grupos como: los calificadores de derecho, los miembros de los COSOC de la zonal, ciudadanía en general a través de afiches, redes sociales, etc.

Todas estas actividades, permitieron que aumentara considerablemente el uso del Ahórrate la fila en las diferentes regiones de la zonal, proyecto que comenzó en julio 2020 realizando un total de 4.528 atenciones durante el segundo semestre del año 2020.



## Convenios de colaboración

En la misma línea, se establecieron 28 convenios de colaboración con diferentes municipalidades de comunas donde no hay sucursal Fonasa, con la finalidad de disminuir el viaje usuario, es decir que el beneficiario no se mueva de su comuna y a través de este convenio solucione su trámite.

Estas actividades cobran especial relevancia, entendiéndose que las características geográficas de nuestra zonal son complejas y que en algunas comunas el traslado de las personas se ve dificultado.

La región de La Araucanía suscribió 7 convenios en el año 2020: Municipalidad de Victoria, Lautaro, Cholchol, Pucón, Nueva Imperial, Cunco y Renaico.

La región de Los Ríos durante el año 2020 concretó 2 convenios en el año 2020: Municipalidad de Lago Ranco y Municipalidad de Mariquina.

La región de Los Lagos suscribió 10 convenios en el año 2020: Municipalidad de Puerto Montt, Flesia, los Muermos, Cochamó, Puyehue, Chaitén, Quemchi, Castro, Llanquihue y Dalcahue.

La región de Aysén durante el año 2020 concretó 3 convenios: Municipalidad de Puerto Aysén: que abarca Villa Mañihuales e Islas Huichas, Gobernación Capitán Prat: Tortel, Villa O'Higgins y Cochrane. Y Municipalidad de Las Guaitecas.

La región de Magallanes y de la Antártica Chilena durante el año 2020 concretó 6 convenios: Municipalidad de Porvenir, Río Verde, Laguna Blanca, Timaukel, San Gregorio, Cabo de Hornos.

## Proyecto Fonasa Escuela

Se impulsa el proyecto "Fonasa Escuela", que consiste en educar tanto a nuestros asegurados, como a los funcionarios de la dirección zonal. Disponiendo a la ciudadanía una charla abierta con temáticas de interés, tales como: habilitación digital en procesos institucionales, afiliación extendida, proyecto ahórrate la fila, entre otros. En total en las reuniones virtuales participaron 125 personas (usuarios, asegurados).

El Fonasa Escuela para funcionarios, contempló la detección de talentos, siendo los relatores miembros, quienes compartieron sus conocimientos. Las temáticas revisadas, en Fonasa Escuela con los funcionarios, incorporaron temas de humanización en la atención, afiliación, migrantes, condonaciones, trabajo en crisis, cosmovisión mapuche, entre otros, participando un total de 280 funcionarios.

## Desafíos para el año 2021

La Dirección Zonal Sur contempla, dentro de sus principales líneas de acción, buscar la excelencia en la atención que entrega a su población asegurada y ciudadanía en general. La nueva realidad desatada por la pandemia exige a la institución desarrollar su capacidad de buscar nuevas estrategias para adaptarse a los cambios y así, mantener excelencia en la atención.

