


Volume 15, 17 Nov 2015

Publisher: Uopen Journals

URL: <http://www.ijic.org>

Cite this as: Int J Integr Care 2015; WCIC Conf Suppl; [URN:NBN:NL:UI:10-1-117355](https://nbn-resolving.org/urn:nbn:nl:ui:10-1-117355)

Copyright: 

---

Conference Abstract

## **Public Security Project - FONASA (National Health Fund) / Proyecto Público Seguro - FONASA (Fondo Nacional de Salud)**

*Jeanette Vega, Fonasa, Chile*

*Soledad Muñoz, Fonasa, Chile*

*Marcelo González, Fonasa, Chile*

Correspondence to: **Marcelo González**, Fonasa, Chile, E-mail: [magonzalez@fonasa.cl](mailto:magonzalez@fonasa.cl)

---

### **Abstract**

The purpose of the project is to build the foundations in both terms of processes and systems for the transformation of a public insurance Fonasa with everything that entails, enabling efficient control of the health budget consists of three pillars as the basis for information, which are the persons (Beneficiaries) Performance and providers. This is intended to meet the strategic objective of Fonasa regarding quality of attention and opportunity and quality of information both in relation to the beneficiaries and internal processes. This project is not only a technological development, but also to point to the improvement and optimization of processes which will be supported by a world class technology solution (IHO OIPA + + OSB). This will cause a change in the Institución service and development of key processes.

The goals of this project are:

Change of vision from a viewpoint focused on offering a user-centric view

Having personal user information (IRAs)

Traceability of benefits received, when received, which were made

Payment amount according to mode (for performance, GRD, per capita, etc.)

Traceability of users of insurance through systems and time, with respect to access to services and financial coverage.

Monitoring and control of health spending to maximize financial efficiency.

This transformative project will have benefits for:

Beneficiaries (Members Insurance) timely services, faster and closer through multiple service channels (call center, Web Portal, self-care, and Social Networks Contact Face).

Simplification of formalities.

More information is available, allowing you to make better use of public insurance.

Comprehensive support and advice to exercise their right to health.

Positive experience around interactions with FONASA.

Improved access to health care and financial protection.

Benefits for the health sector:

Have records of all the services provided, where, when and why it was made, connected to financial (individual accounts).

Better planning and projection of expenditure.

Improved financial monitoring and enforcement of guarantees

Providers assess and better manage collateral.

Possible to measure service utilization and potential demand estimate

Benefits Institution (Fonasa):

Effective control of health spending

Beneficiaries unique and standardized, service and benefits records.

Traceability of individual spending and performance across the entire service network.

Management with safe, reliable and timely information for proper decision making.

Integration of existing processes and systems

Information available online for auditing processes

Implementar technological support for this project is as follows:

OIPA (Oracle Insurance Policy Administration). Policy administration. It lets you create individual policies including user data, benefit plan and financial coverage.

IHO (Oracle Health Insurance).

Recorded and valid payment account associated transactions: payment, copayment, redemption, payment providers, according to defined payment mechanisms.

OSB. Platform that allows interoperability with other systems, internal and external.

OWC (Oracle Web Center). Tool for developing web applications.

OBIEE (Oracle Business Intelligence). Data analysis tool.

PSRM (Public Sector Revenue Management). Management repayments (cash / box).

PS (People Soft). Accounting.

## Conference abstract Spanish

El propósito del proyecto consiste en generar los cimientos tanto a nivel de procesos como de sistemas para la transformación de Fonasa en un Seguro Público con todo lo que ello conlleva, permitiendo tener un control eficiente del presupuesto de salud compuesto por tres pilares fundamentales como base de la información, los cuales son las personas (Beneficiarios), las Prestaciones y los prestadores. Con ello se apunta a cumplir con el objetivo estratégico de Fonasa respecto de su calidad de atención y oportunidad y calidad de la información tanto de cara a los beneficiarios como para los procesos internos. Este proyecto no es tan solo un desarrollo tecnológico, sino que además apunta a la mejora y optimización de procesos el cual será soportado por una solución tecnológica de clase mundial (OIPA + OHI + OSB). Esto provocará un cambio en el servicio de la institución y una evolución de los procesos clave.

Las metas de este proyecto son:

Cambio de visión desde una mirada centrada en la oferta a una mirada centrada en el usuario

Contar con información individual del Usuario (Cuentas Individuales)

Trazabilidad de prestaciones recibidas, cuando las recibió, donde fueron realizadas

Monto de pago de acuerdo a modalidad (por prestaciones, GRD, per capita, otros)

Trazabilidad de los usuarios del seguro a través de sistemas y tiempo, en relación a acceso a servicios y cobertura financiera.

Monitoreo y control del gasto en salud para optimizar la eficiencia financiera.

Este transformador proyecto tendrá Beneficiarios para:

Beneficiarios (Usuarios del Seguro): Servicios oportunos, más rápidos y más cercanos a través de múltiples canales de atención (Contact Center, Portal Web, Autoatención, Contacto Presencial y Redes Sociales).

Simplificación de Trámites:

Mayor información disponible, que le permitirá hacer un mejor uso del Seguro Público.

Acompañamiento y asesoría integral para que ejerza su derecho en salud.

Experiencia positiva en torno a interacciones con FONASA.

Mejoría en el acceso a atención de salud y protección financiera.

**Beneficios para el sector Salud:**

Contar con registro de todas las prestaciones realizadas, dónde, cuándo y por qué fue realizada, conectada a lo financiero (cuentas individuales).

Mejor planificación y proyección del gasto.

Mejor monitoreo financiero y de cumplimiento de garantías

Evaluar prestadores y gestionar mejor las garantías.

Posibilita medir utilización de servicios y estimar demanda potencial

**Beneficios Para la Institución (Fonasa):**

Control efectivo del gasto en salud

Registros únicos y estandarizados de Beneficiarios, Prestadores y Prestaciones.

Trazabilidad del gasto individual y prestaciones, a través de toda la red de atención.

Gestión con información segura, confiable y oportuna para una adecuada toma de decisiones.

Integración de procesos y sistemas existentes

Información disponible en línea para procesos de auditoría

El soporte Tecnológico para implementar este proyecto es el siguiente:

OIPA (Oracle Insurance Policy Administration). Administración de pólizas. Permite crear pólizas individuales que incluye datos usuario, plan de beneficios y cobertura financiera.

OHI (Oracle Health Insurance).

Registra y valida transacciones asociadas a pago de cuentas : pago, copago, reembolso, pago a prestadores, de acuerdo a mecanismos de pago definidos .

OSB. Plataforma que permite interoperabilidad con otros sistemas, internos y externos.

OWC (Oracle Web Center). Herramienta para desarrollo de aplicaciones web.

OBIEE (Oracle Business Intelligence). Herramienta para análisis información.

PSRM (Public Sector Revenue Management). Manejo de reembolsos (tesorería /caja).

PS (People Soft). Contabilidad.

## **Keywords**

**insurance; health; processes; technology; change / seguro; salud; procesos; tecnología; cambio**

---

## **PowerPoint presentation**

<http://integratedcarefoundation.org/resource/wcic3-presentations>