



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Buenas Prácticas en la Seguridad Social

Buena práctica implementada desde: 2016

Facilitando el registro en el sistema nacional de salud y de seguridad social gracias a un tratamiento prioritario

Organización de Administración de la Seguridad Social para la Salud
Indonesia

Resumen

Desde la creación de la Organización de Administración de la Seguridad Social para la Salud (Social Security Administering Body for the Health Sector – BPJS Kesehatan) el 1 de enero de 2014 hasta el 1 de mayo de 2018, la cantidad de participantes a los que se ofrecía cobertura ascendía a 197 millones, lo que daba lugar a un gran número de visitas a las sucursales. En lo que respecta al proceso de registro de participantes, el promedio diario nacional de visitas a todas las sucursales de Indonesia es de 70 000 a 100 000, lo que equivale a un promedio de 700 a 1000 visitas por sucursal. Esto significa que no hay garantías sobre el tiempo de prestación del servicio a los participantes, con colas muy largas en las sucursales debido a que la cantidad de visitantes sobrepasa las instalaciones disponibles y las salas en las que se prestan los servicios. Ante estas circunstancias, la dirección ha innovado y ha invertido un gran esfuerzo para acelerar el proceso relativo al registro. Gracias a una política sobre un sistema acelerado y sin esperas, somos capaces de ofrecer a los participantes un tiempo de prestación del servicio breve, de tres minutos (sin colas). El servicio es más eficaz porque la rotación en las salas de espera es mucho más rápida, y los participantes se sienten más cómodos y reciben un mejor servicio.

Asunto o desafío

¿Qué asunto o desafío aborda su buena práctica? Por favor, descríballo brevemente.

Uno de los aspectos del servicio que todavía se puede mejorar es el servicio que se presta a los participantes del sector informal. Esta situación se produce porque el sistema de registro en línea para los trabajadores no asalariados (PBPU, por sus siglas en indonesio) no está optimizado, lo que da lugar a que una gran cantidad de participantes decida personarse en las sucursales. Las largas colas en las sucursales también derivan de un servicio administrativo que el público considera que es lento, hecho que puede deberse a un proceso de registro ineficiente, según se describe a continuación:

1. Durante el registro de participantes nuevos del sector informal, estos deben esperar a que un inspector verifique sus documentos de registro. Además, también deben esperar a que el funcionario introduzca los datos e imprima la cuenta virtual, lo que no hace sino prolongar el tiempo de espera.
2. Después, tras pagar la prima, los participantes deben volver a ir a una sucursal para imprimir la tarjeta sanitaria de Indonesia. Los participantes han de hacer cola y volver a esperar a que se verifiquen los documentos del pago de la prima y a que se imprima la tarjeta sanitaria.

Abordar el desafío

¿Cuáles eran los principales objetivos del plan o estrategia para resolver el asunto o desafío? Enumere y describa brevemente los principales elementos del plan o estrategia, con particular hincapié en sus características innovadoras y los efectos buscados o esperados.

El concepto de un sistema acelerado se empezó a fraguar el 16 de noviembre de 2016, cuando la dirección debatió sobre la simplificación del servicio de registro. A partir de los resultados de la reunión, se puso en marcha un proyecto piloto del sistema acelerado:

1. El sistema acelerado se aplica solo al proceso de registro de los participantes del sector informal.
2. El indicador que se usa para medir el tiempo empleado en suministrar un servicio administrativo relacionado con el proceso de registro del sector informal tiene en cuenta lo siguiente:
 - El tiempo de espera se cuenta desde que un participante recibe el número de cola hasta que llega a la persona que facilita atención directa (siete minutos).
 - El tiempo de contacto se cuenta desde el momento en que un participante llega a la persona que facilita atención directa hasta que el servicio se ha completado (tres minutos).
 - El tiempo de prestación del servicio corresponde a la suma del tiempo de espera y el tiempo de contacto.
 - El tiempo de distribución de la tarjeta comprende un máximo de siete días laborables, y el envío de informes de terceros a la sucursal supone un máximo de tres días laborables.
 - El cálculo anterior se realiza suponiendo lo siguiente:
 - Se excluye el tiempo de espera de 14 días para el registro de participantes nuevos del sector informal.
 - Las tarjetas se imprimen después de que los participantes hayan pagado la prima y se facilitan a un tercero al día siguiente.

El principal objetivo de esta novedad consiste en abreviar el proceso de trabajo para realizar registros. El atasco se produce cuando los participantes esperan a que se verifiquen sus documentos y a que se impriman la cuenta virtual y la tarjeta sanitaria. Así las cosas, los participantes tienen que soportar unos tiempos de prestación del servicio y de espera largos.

El sistema acelerado simplificó dos procesos. En primer lugar, para imprimir la cuenta virtual, el número de cuenta virtual se envía mediante SMS y/o correo electrónico al participante. En segundo lugar, una vez que el participante satisface el primer pago de la prima, se envía por correo electrónico de forma automática el identificador de la BPJS Kesehatan al participante y la tarjeta sanitaria se envía directamente a la dirección del participante.

Metas

¿Cuáles fueron las metas cuantitativas y/o cualitativas o indicadores clave del rendimiento que se establecieron para el plan o estrategia? Por favor, descríbalos brevemente.

El objetivo del sistema acelerado consiste en abreviar el tiempo de prestación del servicio y dar unas garantías sobre el tiempo de espera correspondiente al servicio. Con la aplicación del sistema acelerado al proceso de registro de nuevos trabajadores no asalariados, el flujo de servicio es mucho más rápido, de manera que la rotación de participantes que llegan a las instalaciones y que las abandonan también se incrementa. Este hecho influye en gran medida en

el tiempo que los participantes hacen cola, que ahora es más breve y está mejor organizado. Este aspecto se puede medir mediante el indicador del número de visitas a las sucursales, el tiempo de espera y el tiempo de prestación del servicio de la BPJS Kesehatan.

Con la aceleración del tiempo de prestación del servicio y el tiempo de espera para realizar el registro, los participantes se sienten ahora más cómodos. Este hecho puede ayudar a mejorar la satisfacción de los participantes en relación con las sucursales hasta el 81 por ciento, que es el objetivo marcado para 2018. El indicador que se usa a tal fin corresponde a los resultados de la encuesta de satisfacción de los participantes.

Evaluación de los resultados

¿Se ha evaluado la buena práctica? Por favor, suministre datos sobre el impacto y los resultados de la buena práctica comparando los objetivos con el desempeño real, indicadores de antes y después y/u otros tipos de estadísticas o mediciones.

1. El tiempo de espera y el tiempo de prestación del servicio se han reducido en gran medida con la simplificación del proceso de trabajo. Antes de aplicar el servicio acelerado, el tiempo de espera medio para realizar un registro era superior a 60 minutos. Ahora, el tiempo de espera medio es de 25 minutos, un 50 por ciento más eficiente con el sistema acelerado. Antes de usar el sistema acelerado, el promedio de tiempo empleado en prestar servicios administrativos era de 15 minutos. Con el sistema acelerado, el tiempo de prestación del servicio medio llega solo a tres minutos.

La principal diferencia que ha marcado esta novedad corresponde a la reducción considerable del tiempo de espera y del tiempo de prestación del servicio gracias a la simplificación del proceso de trabajo. Esto también derivó en la reducción de colas en las sucursales. En la actualidad, los participantes solo necesitan ir a la oficina una vez, y el flujo de participantes que llegan a las instalaciones y las abandonan es mucho más organizado. En la siguiente tabla se resumen las diferencias antes y después de aplicar el sistema acelerado:

Núm.	Antes	Después
1	Los participantes emplean un promedio de más de una hora en recibir el servicio	Los participantes emplean un promedio de tres minutos en recibir el servicio
2	El horario de prestación de servicio es más prolongado: termina a las 17:00	El horario de prestación de servicio es el que corresponde: termina a las 15:00
3	Los participantes se agolpan y están de pie porque no hay asientos	Ya no hay participantes de pie, se sientan y esperan de forma organizada
4	Un promedio de 700 visitantes llegan a la sucursal todos los días	Un promedio de 400 visitantes llegan a la sucursal todos los días
5	Los participantes están insatisfechos porque las salas son incómodas	Los participantes están satisfechos con la comodidad de las salas
6	Los participantes no tienen garantías en relación con el tiempo de prestación del servicio	Los participantes tienen garantías en relación con el tiempo de prestación del servicio
7	La dirección no puede controlar el tiempo de prestación del servicio	La dirección controla el tiempo de prestación del servicio

8	Los participantes siguen rellendo formularios durante la prestación del servicio	Los formularios se rellenan cuando los participantes están en el mostrador de atención acelerada
---	--	--

2. Ha habido un incremento en la satisfacción de los participantes. En 2016, la satisfacción de los participantes era del 78,6 por ciento, y en 2017 mejoró al 79,5 por ciento.

Lecciones aprendidas

A partir de la experiencia de la organización, mencione hasta tres factores que considera indispensables para reproducir esta buena práctica. Cite hasta tres riesgos que surgieron o podrían surgir con la implementación de esta práctica. Por favor, explique brevemente estos factores y/o riesgos.

El sistema acelerado podría ser una buena práctica aplicable a otras organizaciones dedicadas a los servicios públicos. De acuerdo con las altas expectativas de los participantes y los avances de la época en la que nos encontramos, el flujo del sistema de registro para los servicios públicos debe mejorarse continuamente en lo que a facilidad, velocidad y garantías respecta. Un proceso de registro de buena calidad no es posible sin el apoyo de las personas, los procesos y las herramientas. La BPJS Kesehatan ha elaborado políticas y sistemas de información sobre la continuidad del registro acelerado, y los funcionarios, como el personal de seguridad y los encargados de facilitar atención directa, respetan las políticas y el sistema de información. Otros organismos que prestan servicios públicos pueden reproducir la novedad que supone el sistema acelerado de la BPJS Kesehatan prestando atención a los siguientes aspectos:

1. Entender el carácter urgente de simplificar los procesos de trabajo de manera que la fijación de objetivos no deje de lado la satisfacción de los participantes.
2. Asegurarse de que los funcionarios (personal de seguridad y encargados de facilitar atención directa) posean conocimientos adecuados de las políticas y del sistema organizado.
3. Garantizar el cumplimiento por parte de los funcionarios (personal de seguridad y encargados de facilitar atención directa) con las políticas y los sistemas.

Además de prestar atención a los asuntos mencionados, existen varios riesgos que pueden surgir con la aplicación del sistema acelerado:

1. Integridad/falta de conformidad de los documentos de registro, de manera que el funcionario deba ofrecer una explicación o re-confirmarlos una vez que ha terminado el tiempo de prestación del servicio.
2. Falta de información sobre la función del mostrador de atención acelerada; por ejemplo, que los participantes no entiendan la función del mostrador (mostrador equivocado), lo que afecta al tiempo de espera.
3. Funcionarios (personal de seguridad y encargados de facilitar atención directa) que no respetan la política del sistema acelerado, por lo que el tiempo haciendo cola y el tiempo de espera se prolongan.