



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: 2017

Involucrar a la sociedad en la atención de salud socio-sanitaria mediante el programa Kader JKN

Certificado de mérito con mención especial, Premio de Buenas Prácticas de la AISS – Concurso Asia y el Pacífico 2018

Organización de Administración de la Seguridad Social para la Salud
Indonesia

Resumen

Kader JKN es un programa de asociación que anima al público general a prestar atención al programa de asistencia sociosanitaria. Todos los proveedores de asistencia sociosanitaria tienen sus limitaciones y se enfrentan a retos. Debemos ser inteligentes para optimizar los recursos que nos rodean. Con la creación del programa Kader JKN, la Organización de Administración de la Seguridad Social para la Salud (BPJS Kesehatan) puede administrar sus recursos e ir más allá de las limitaciones que estos presentan para recaudar cotizaciones correspondientes a particulares o a afiliados del sector informal y transformar los retos en oportunidades. Desde la presentación del programa en abril de 2017, la BPJS Kesehatan ha incrementado alrededor de un 13,9 por ciento el índice de recaudación y cobranza de cotizaciones correspondientes a particulares y a afiliados del sector informal. El programa Kader JKN ha demostrado haber impulsado el desarrollo social y económico.

Asunto o desafío

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

Desde que la BPJS Kesehatan presentó el programa *Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat* (JKN-KIS) en 2014, el interés de los indonesios en el programa se ha incrementado de forma considerable. En marzo de 2018, la cantidad de afiliados a la BPJS Kesehatan ascendía al 78 por ciento del total de la población. El objetivo consiste en conseguir una cobertura sanitaria universal para finales de 2018, lo que significa que todo el mundo en Indonesia debería inscribirse en el programa JKN-KIS y gozar de la cobertura que este ofrece.

La pertenencia al JKN-KIS se clasifica en las siguientes dos categorías, en función del pago de cotizaciones:

- afiliados subvencionados, receptores de subsidios del gobierno nacional y del gobierno regional;
- afiliados no subvencionados, que trabajan en instituciones gubernamentales, instituciones o empresas privadas, así como particulares o afiliados del sector informal.

Conforme a esta clasificación, el índice más bajo de recaudación y cobranza de cotizaciones corresponde a los particulares y afiliados del sector informal. Teniendo en cuenta los resultados de los estudios de la BPJS Kesehatan de 2015, los motivos por los que los particulares y los afiliados del sector informal no pagan cotizaciones se muestran en el gráfico 1.

Podemos ver que la BPJS Kesehatan todavía tiene la opción de recaudar cotizaciones correspondientes al 51,9 por ciento de los afiliados (menos información, dificultades para acceder al canal de pago y dejadez en el pago de cotizaciones).

La dirección de la BPJS Kesehatan creó el programa Kader JKN como una estrategia nueva para recaudar y cobrar cotizaciones, sobre todo de particulares y afiliados del sector informal.

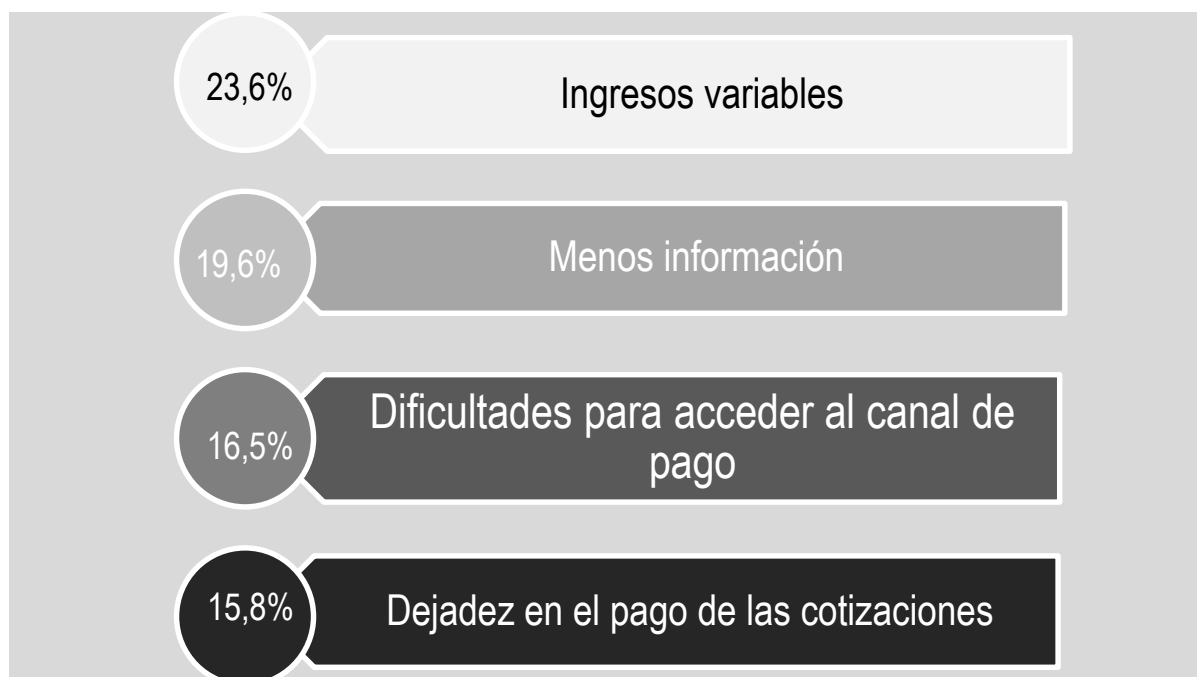
Kader JKN es un programa de asociación que promueve la participación social en la gestión del programa JKN-KIS. Las personas que se inscriban en el programa administrarán uno o dos grupos grandes, que constarán de 500 a 1000 particulares o afiliados del sector informal. Kader JKN tiene cuatro funciones:

- recaudación y cobranza de cotizaciones;

- incorporación de afiliados nuevos;
- promoción social del programa JKN-KIS;
- gestión de reclamaciones.

El programa se inició en abril de 2017. En mayo de 2018, la BPJS Kesehatan tenía un total de 1446 agentes Kader JKN.

Gráfico 1. *Motivos por los que los particulares y los afiliados del sector informal no pagan cotizaciones*



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.

Kader JKN tiene las siguientes dos funciones principales como programa de recaudación:

- recordar a los afiliados el pago de las cotizaciones;
- recaudar y agrupar las cotizaciones.

A fin de mejorar la eficiencia de su labor, la red de agentes Kader JKN se basa en la incorporación de miembros procedentes de las comunidades más cercanas.

Para trabajar como agente Kader JKN, los candidatos deben satisfacer los siguientes requisitos:

- estar registrados como un punto de pago de banca electrónica (PPOB, por sus siglas en inglés), de modo que se facilite el pago en línea por parte de particulares o afiliados del

sector informal, que pueden tener dificultades para acceder a los métodos tradicionales de pago;

- tener su domicilio cerca de la zona en la que estén los afiliados del grupo objetivo;
- haber completado la enseñanza secundaria superior;
- preferentemente, haber trabajado con una organización social.

El programa Kader JKN aporta los siguientes beneficios a los afiliados:

- Los afiliados tendrán más información en cualquier momento que lo necesiten gracias al agente Kader JKN.
- Los afiliados pueden pagar sus cotizaciones directamente al agente Kader JKN si no hay canales o métodos de pago cerca de su comunidad.
- El agente Kader JKN puede recaudar las cotizaciones de los afiliados si estos están ocupados o muestran dejadez para pagar.

El programa Kader JKN ofrece los siguientes beneficios a la BPJS Kesehatan:

- La BPJS Kesehatan no necesita contratar a personal nuevo para las funciones de recaudación, porque los particulares y los afiliados del sector informal quedan bajo la gestión del programa Kader JKN, conforme al cual un agente administra uno o dos grupos grandes. La distribución de los afiliados entre los agentes Kader JKN se realiza en función de su lugar de residencia y de su contexto cultural.
- Kader JKN puede incrementar la concienciación de los afiliados de su grupo, sobre todo en cuanto a las normas y los principales beneficios del programa JKN-KIS.
- Kader JKN, como socio de la BPJS Kesehatan, se puede poner fácilmente en contacto con los particulares y los afiliados del sector informal. La recaudación y cobranza de cotizaciones es mucho más sencilla que antes.
- El coste de usar Kader JKN es inferior al de contratar a personal nuevo y al de enviar cartas a los afiliados, porque la remuneración de los agentes Kader JKN depende del importe al que asciendan las cotizaciones recaudadas.

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.

En 2017, la BPJS Kesehatan tenía unos 2000 agentes Kader JKN, que se encargaban de la administración de unos 2 millones de afiliados.

La dirección espera que el índice de recaudación de cotizaciones correspondientes a particulares o trabajadores del sector informal se incremente en un 10 por ciento en 2016. Pese al desafío que supone contratar suficientes agentes nuevos, la dirección sigue siendo optimista en relación con la consecución del objetivo.

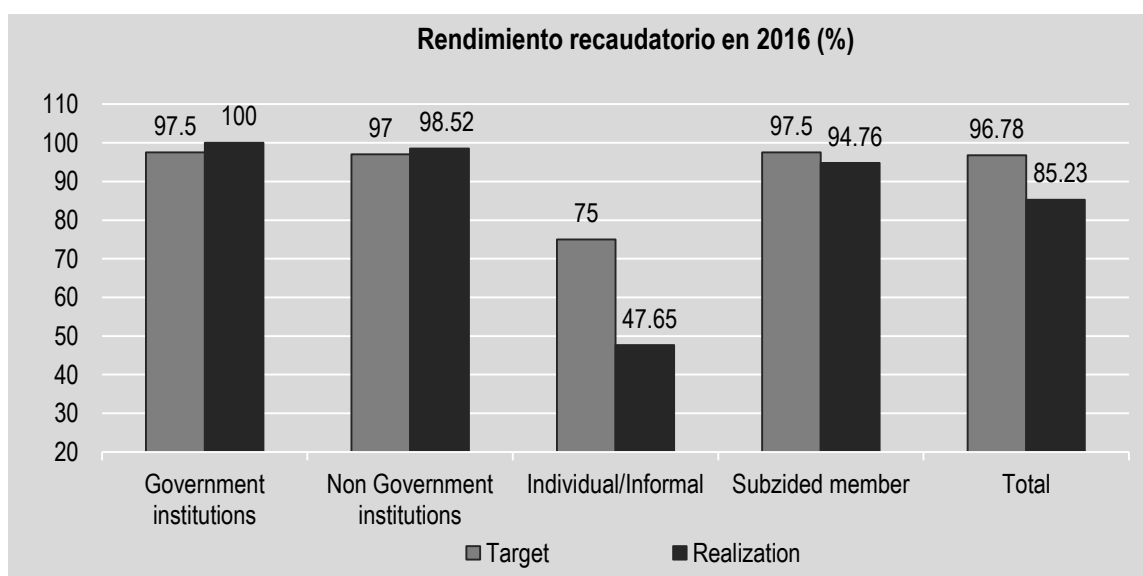
Evaluación de los resultados

¿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.

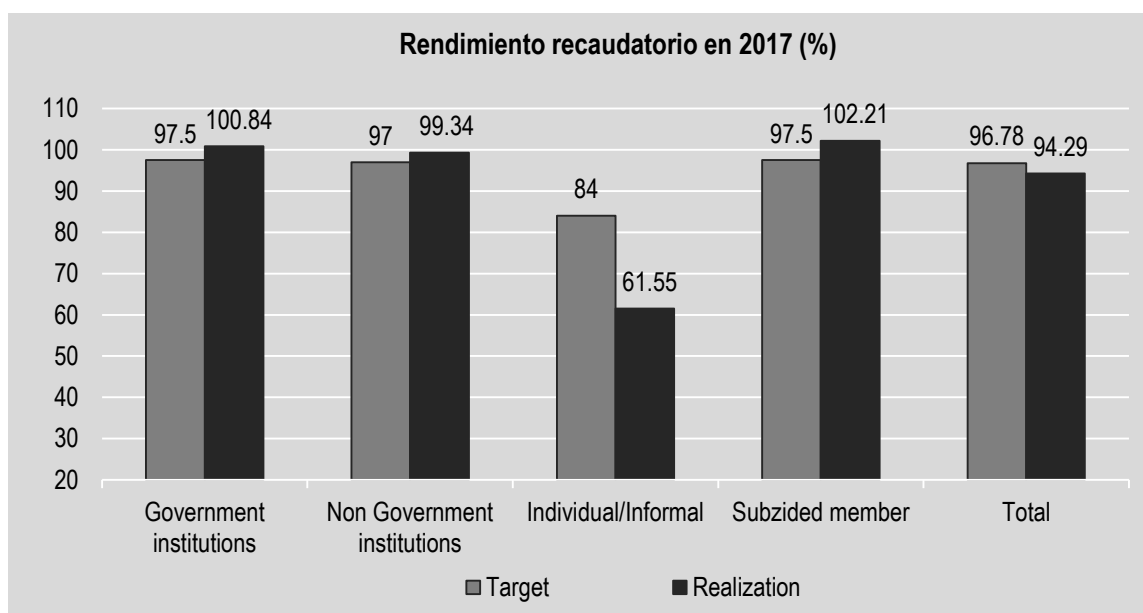
La ejecución del programa Kader JKN está suponiendo una gran experiencia para la BPJS Kesehatan. El programa ha despertado mucho interés entre las partes interesadas, sobre todo el Presidente de la República de Indonesia, ya que genera grandes repercusiones y beneficios, no solo para el programa JKN-KIS, sino también sociales y en materia de desarrollo.

- Repercusiones o beneficios para la BPJS Kesehatan

El programa Kader JKN mejoró el índice de recaudación y cobranza de cotizaciones correspondientes a particulares y afiliados del sector informal de la BPJS Kesehatan, pasando del 47,65 por ciento en 2016 (antes de su puesta en marcha) al 61,55 por ciento en 2017, un incremento cercano al 13,9 por ciento.



Government institutions	Instituciones gubernamentales
Non Government institutions	Instituciones no gubernamentales
Individual/Informal	Particulares/Sector informal
Subzided member	Afiliados subvencionados
Total	Total
Target	Objetivo
Realization	Realización



El total de la recaudación anual por parte del programa Kader JKN ascendió a 11 648 650 millones de rupias indonesias (IDR) en 2017.

- Repercusiones sociales y económicas

Los agentes Kader JKN son amas de casa, trabajadores por cuenta propia y personas que realizan voluntariado social, y todos ellos han participado de forma indirecta como agentes del cambio en su comunidad.

- Como agentes Kader JKN, divulgan información sobre el programa JKN-KIS para ayudar a las personas a entender mejor sus beneficios, así como los procedimientos correspondientes a los servicios prestados en los hospitales o en otros centros que suministren servicios médicos. Este hecho es importante, porque el costo de los servicios o tratamientos médicos es elevado, y así les ayudan a ahorrar dinero que pueden invertir en otros programas productivos.
- Como agentes Kader JKN, también ejercen de forma automática como agentes del punto de pago de banca electrónica. Obtienen ingresos adicionales no solo de Kader JKN, sino también de las distintas operaciones de pago realizadas por los afiliados del grupo objetivo, incluyendo el prepago de servicios de telecomunicación y el pago de la electricidad. Todos los agentes Kader JKN obtienen como mínimo 1 millón de IDR de Kader JKN como ingresos adicionales (sin tener en cuenta los ingresos procedentes de las operaciones relacionadas con el punto de pago de banca electrónica).

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.

Hay una serie de factores que conviene analizar a fondo antes de ejecutar el programa de asociación:

1. Conocer la situación demográfica nacional nos ayuda a decidir los métodos, políticas y herramientas adecuados para respaldar el programa de atención sociosanitaria.
2. Es importante conocer en profundidad la cultura de nuestros afiliados. Este punto es especialmente complicado porque pensamos que suelen coexistir más de una cultura en un mismo país, y algunas culturas pueden no estar familiarizadas con las instituciones de seguridad social. Podemos necesitar contar con socios locales que nos ayuden a llegar de forma más eficaz a más afiliados.
3. La incorporación de indicadores globales (como la repercusión social y económica) al programa de asociación ayuda a aprovechar al máximo las capacidades de nuestros socios.

Entre los riesgos a la hora de ejecutar el programa Kader JKN, se incluyen los siguientes:

1. Riesgo para la reputación. Debemos elegir a los candidatos con sumo cuidado y asegurarnos de que, en tanto que nuestros representantes en la sociedad, sean humildes y resulten útiles para los afiliados del grupo objetivo.
2. Riesgo operativo. Debemos garantizar que contamos con procedimientos estándar y planes empresariales de emergencia para evitar problemas inesperados.
3. Riesgo jurídico. Tenemos que garantizar que nuestro programa respete todas las disposiciones legales.