



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

# **Cuenta Pública Gestión 2015 Superintendencia de Salud**

**Sebastián Pavlovic Jeldres  
Superintendente de Salud**

25 Enero de 2015





# Esquema de Presentación

- I Institución
- II Contexto
- III Compromisos 2015 y sus resultados
- IV Desafíos para el año 2016





# I. Institución





## Nuestra Misión

“PROTEGER Y PROMOVER LOS DERECHOS  
EN SALUD DE LAS PERSONAS, CON  
RELACIÓN A FONASA, ISAPRES Y  
PRESTADORES”





# ¿Quiénes somos?

## Equipo de trabajo



**311**

**Funcionarias y  
funcionarios**



**66%**

**205** Mujeres

16 Planta  
176 Contrata  
13 Honorarios



**34%**

**106** Hombres

16 Planta  
86 Contrata  
4 Honorarios

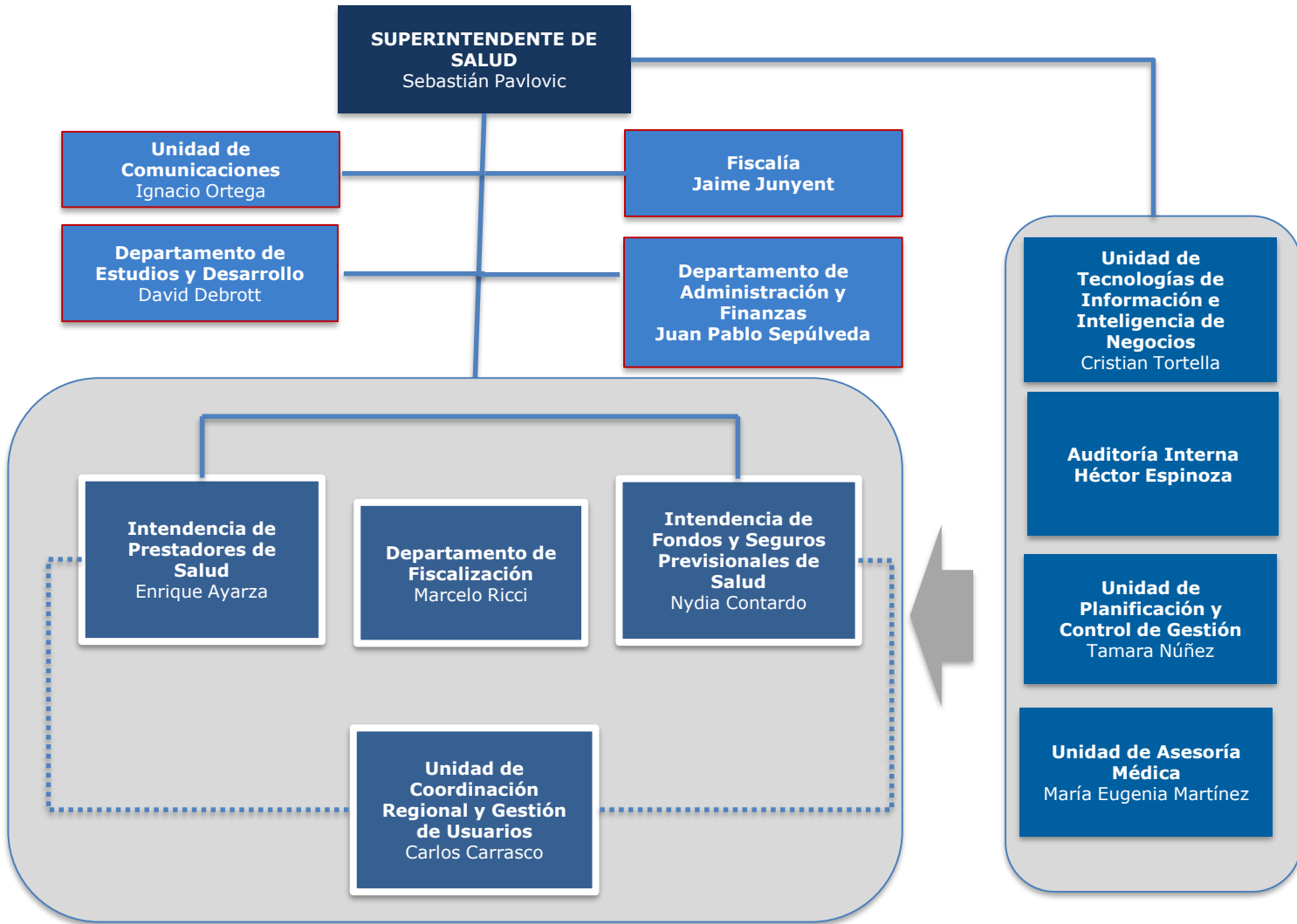




# ¿Cómo nos organizamos?



# ¿Cómo nos organizamos?





# ¿Cuáles son nuestros productos estratégicos?

Resolución de Conflictos. Atención a Personas.  
Gestión de Consultas y Reclamos.

Fiscalización

Regulación

Administración de los Sistemas de Evaluación de la  
Calidad en Salud: Registro, Acreditación y  
Certificación de Especialidades





# ¿Quiénes son nuestros usuarios?

**14.635.042**

Beneficiarios  
del Fonasa



**3.393.137**

Beneficiarios  
de Isapres

**15**  
Isapres



Fonasa

**5.921**

Prestadores  
Institucionales

(Hospitales, Clínicas, otros  
centros de atención de salud)



**409.932**

Prestadores  
individuales

(Médicos y otros  
profesionales de salud)



# ¿Cuál es nuestro presupuesto?

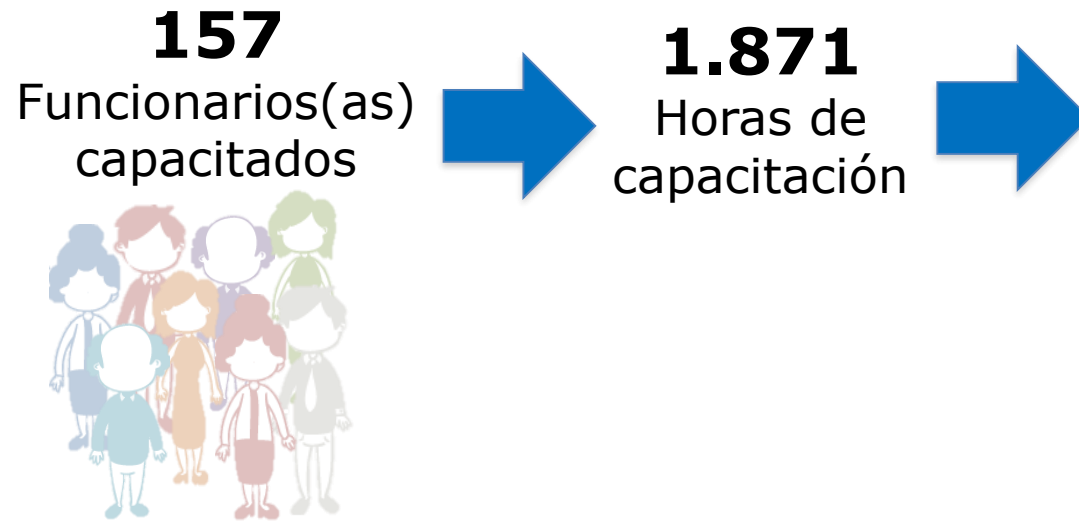
## Distribución porcentual Presupuesto Ejecutado a Diciembre 2015

Gastos presupuestarios	Autorizado en M\$	Ejecutado a Diciembre 2015 en M\$	Porcentaje de Ejecución
<b>Gastos en Personal</b>	<b>10.060.082</b>	<b>9.545.393</b>	<b>94,9%</b>
Bienes y Servicios de Consumo	2.487.803	2.487.801	100,0%
Prestaciones de Seguridad Social	21.000	20.802	99,1%
Transferencias	0	0	0
Integros al Fisco	125	2	1,6%
Inversión	27.442	26.397	96,2%
Servicio de la Deuda; Deuda Flotante y Leasing	1.094.221	1.090.911	99,7%
<b>Total Gastos</b>	<b>13.691.673</b>	<b>13.560.506</b>	<b>99,0%</b>

El porcentaje del presupuesto de la Superintendencia de Salud con respecto al Ministerio de Salud, representa un 0,11% del gasto total del sector.

# ¿Cómo nos perfeccionamos?

Es importante incentivar a los funcionarios y funcionarias a actualizar sus conocimientos



## Principales Actividades

- **Diplomado Derecho en Salud:** Actualizar los conocimientos sobre el marco regulatorio del Sistema de Salud en Chile.
- **Diplomado Políticas e Instrumentos de Fiscalización:** Perfeccionar las competencias del estamento fiscalizador en procesos de planificación y técnicas modernas de auditoría, fiscalización y control de sistemas de salud.
- **Diplomado en Bioética Asistencial y Medicina Basada en la Evidencia:** desarrollar las competencias necesarias para la toma de decisiones en salud basadas en la búsqueda y análisis de la evidencia científica disponible

## Política de Recursos Humanos

- Consolidar el proceso de medición de transferencia de la capacitación al puesto de trabajo
- Generar la actualización de las competencias en lo referente a la medición de brechas existentes
- Abordar las temáticas establecidas en el Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales: Liderazgo, Buen trato y Evaluación de Desempeño.
- Fortalecimiento de los conocimientos técnicos de los equipos de las Agencias Regionales

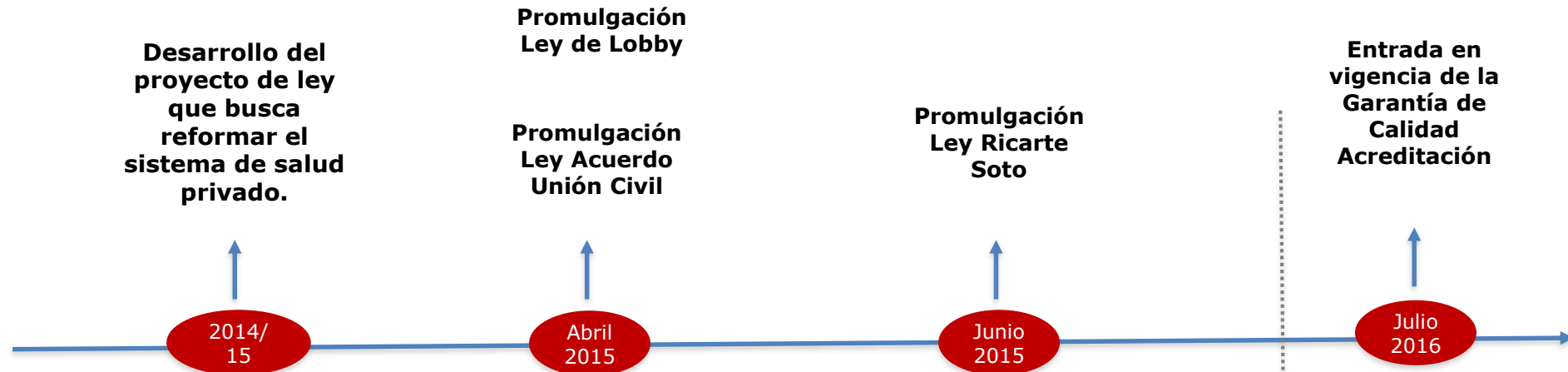


## II. Contexto





# Durante el 2015



*"Sé que a todos quienes hoy estamos aquí nos une un fuerte compromiso con la salud en nuestro país y a todos nos convoca la convicción de que podemos y debemos mejorar las actuales condiciones del sistema" (S.E Presidenta Michelle Bachelet)*

*"Esta ley es también un logro esencial para el Sistema de Salud que estamos trabajando día a día por fortalecer. Un Sistema que no sólo responde a las necesidades de tratamiento de las diferentes enfermedades, sino que vele por la justicia, la equidad y la protección de las personas" (S.E Presidenta Michelle Bachelet)*





## **III. Compromisos 2015 y sus resultados**



# Año 2015: Derechos y Deberes

## Desafíos

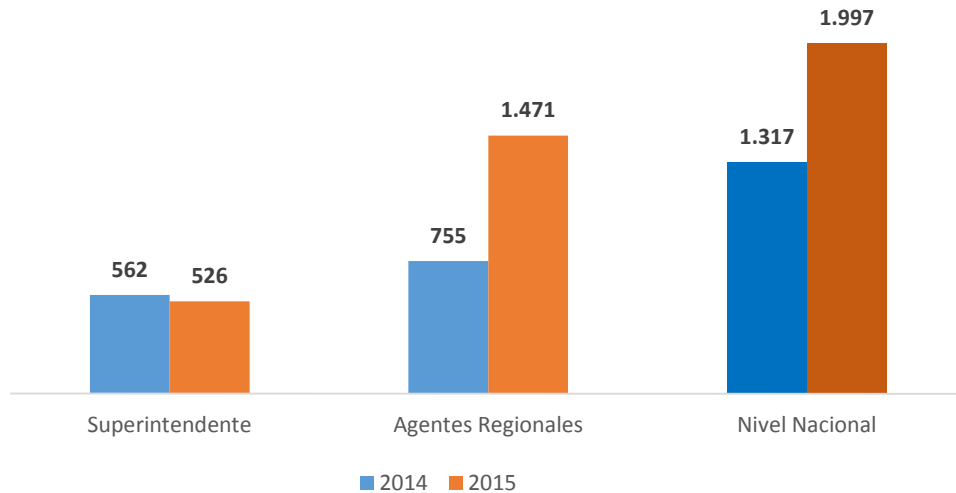
- Derecho a información y participación
- Derecho a una respuesta oportuna
- Rol de un regulador fuerte
- Avanzar en calidad en salud
- Mejoras al sistema de Salud

***Tus derechos, nuestra prioridad***



## Derecho a información y participación

### Total de Apariciones Medios de comunicación



- ✓ El año 2015 se registró un **crecimiento de 52%** en apariciones en medios de comunicación.
- ✓ Durante 4 meses (Dic 2014 – **Enero, Febrero, Marzo 2015**), se registraron un total de **1.078 apariciones** en los medios regionales, distribuidos en cápsulas radiales, insertos en diarios locales, banners en portales web y spots de televisión.
- ✓ Aumento en el conocimiento de la Superintendencia. Según encuesta DATA VOZ el conocimiento del usuario FONASA sube desde 12 a 31%; y el de Isapres desde 30 a 42%.
- ✓ Tras la estrategia comunicacional, según encuesta DATA VOZ, un 63% de los usuarios Isapre, sabe lo que son los excesos, y de ellos un 64% conoce de excedentes y que debe solicitar su devolución en dinero.

### Objetivos

Continuar con la amplia cobertura de la Superintendencia, en medios de comunicación a nivel nacional. Los principales temas fueron: alzas de precio de planes, excesos y excedentes, cómo y dónde reclamar, GES.

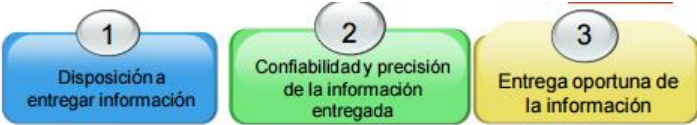
Exponer y penetrar en la opinión pública, nuevos temas de salud: como la inédita fiscalización a hospitales públicos; acreditación de centros de salud; el estudio sobre costos en Isapre; pauta de licencias médicas junto a la SUSESO; y excesos junto a FONASA, entre otras.





# Derecho a información y participación

## Ranking general de Acceso a la Información



### 2013

Lugar 45 en el ranking de 48 instituciones evaluadas (según ADIMARK)



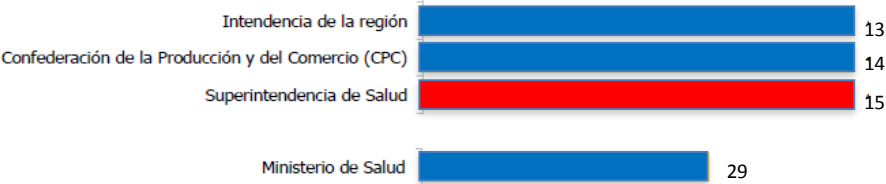
### 2014

Lugar 25 en el ranking de 46 instituciones evaluadas (según ADIMARK)



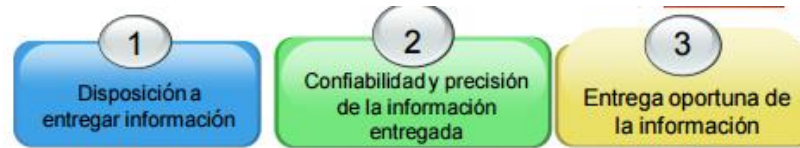
### 2015

Lugar 15 en el ranking de 46 instituciones evaluadas (según ADIMARK)



# Derecho a información y participación

## Ranking general de Acceso a la Información de Organismos Fiscalizadores ADIMARK

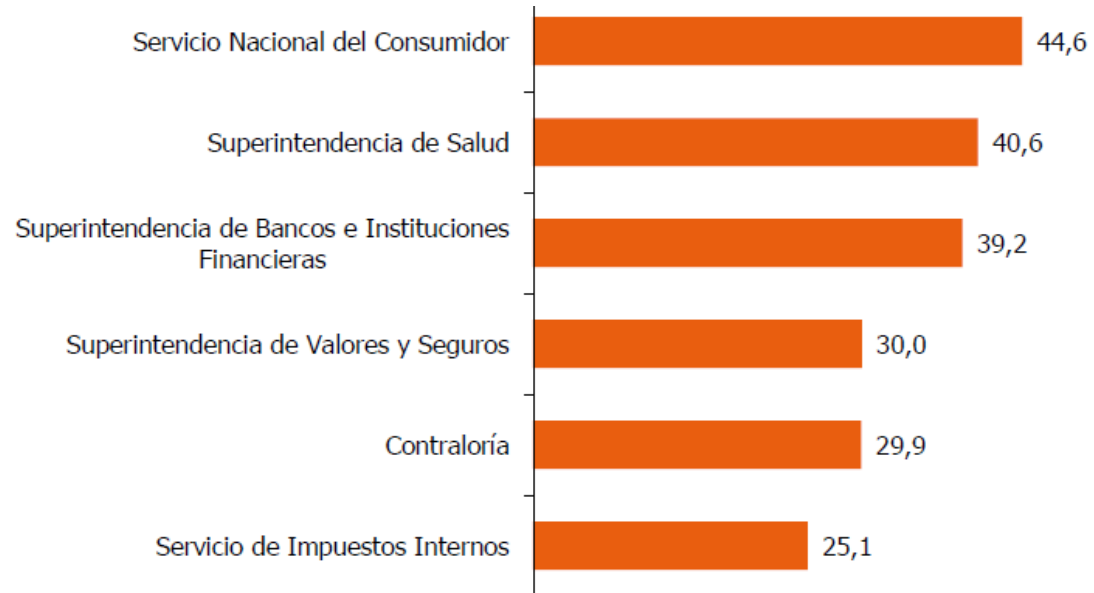


### 2015

Obtuvo el **segundo lugar** (40,6% evalúa con nota 6 y 7) de 6 instituciones fiscalizadoras evaluadas

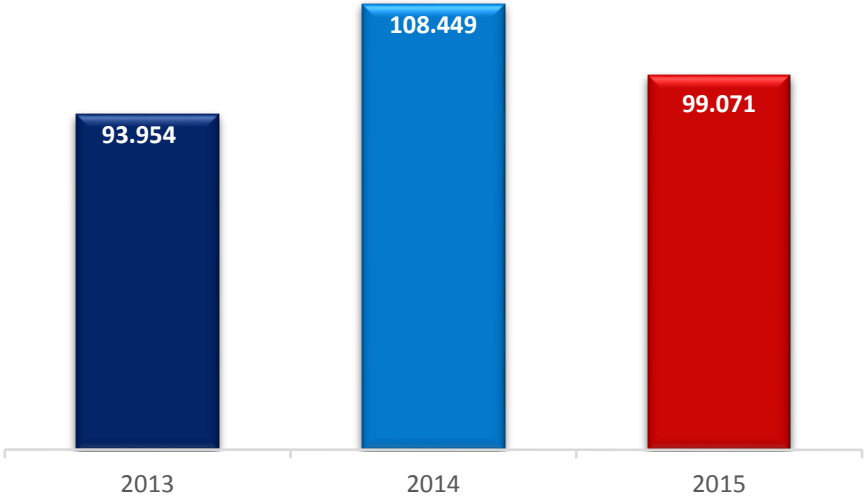
### 2013

Obtuvo el **último lugar** (32,7% evalúa con nota 6 y 7) de 5 instituciones fiscalizadoras evaluadas



# Derecho a información y participación

## Solicitudes ciudadanas



El año 2015, a través de los canales de atención **se respondieron 99.071 solicitudes ciudadanas** a nivel nacional, representa un aumento de un 5,4% respecto del mismo período del 2013.

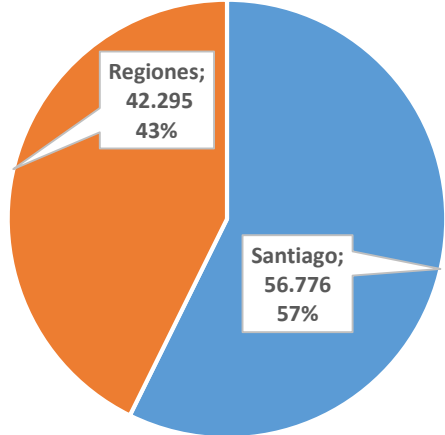
## Materias más consultadas

- Consulta reclamo y emisión de certificado
- Licencias Médicas, Subsidios por incapacidad laboral.
- Adecuación de precios bases
- Acreditación y Certificación de Prestadores



## Atenciones nivel nacional

El **43%** de las atenciones se realizó en las **Agencias Regionales**.

El **canal presencial** registró el mayor número de atenciones, representa el **49%**



## Niveles de satisfacción usuaria

Canal	Nivel de Satisfacción
 <p><b>Presencial</b></p>	<p><b>96%</b></p> <p><b>Nota =&gt; 6,0</b></p>
 <p><b>Telefónico</b></p>	<p><b>84%</b></p>

## Derecho a información y participación



### Actualización de la Norma de Participación Ciudadana

- ✓ Resolución Exenta N° 640 de 11/05/2015

### Reactivación del trabajo con el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC)

- ✓ Incorporación de organizaciones al Consejo.
- ✓ Realización de más sesiones.
- ✓ Capacitación a Consejeros(as)



### Folletería para personas de pueblos originarios

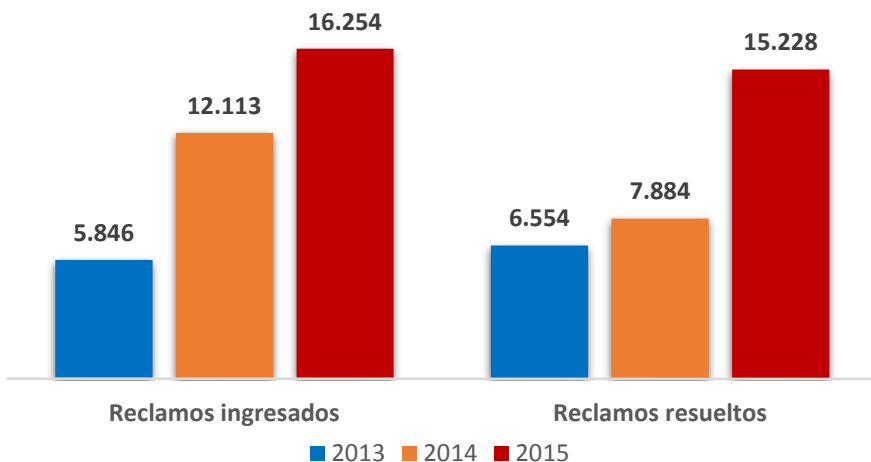
- ✓ Elaboración y difusión de folletos en lengua Aymará y Mapuzugún

### Colaboración

- ✓ Firma Convenio de Colaboración con Gobernación de Huasco.
- ✓ Inicio de gestiones para avanzar en convenio de colaboración con las Gobernaciones del Choapa, Región de Coquimbo y las gobernaciones de Cauquenes y Linares ambas pertenecientes a la Región del Maule.
- ✓ Convenios con Universidades: Antofagasta, Diego Portales y Facultad de Economía y Negocios Universidad de Chile.
- ✓ Mesas intersectoriales con inmigrantes

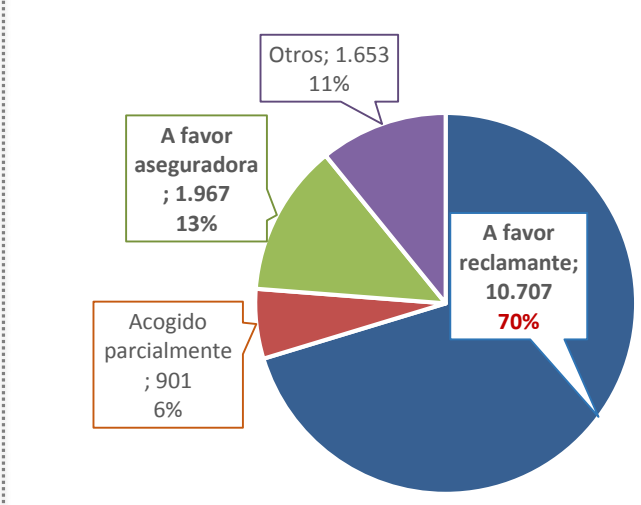
**Derecho a una respuesta oportuna** **conflictos con aseguradoras**

**Gestión de reclamos**



Se registran **6.553 reclamos en tramitación**, de éstos el 18% corresponde a la submateria "Alza de precio base".

**Reclamos resueltos**

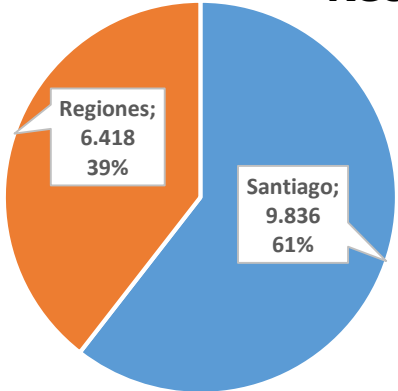


El **70%** de los reclamos resueltos fue **a favor del reclamante**

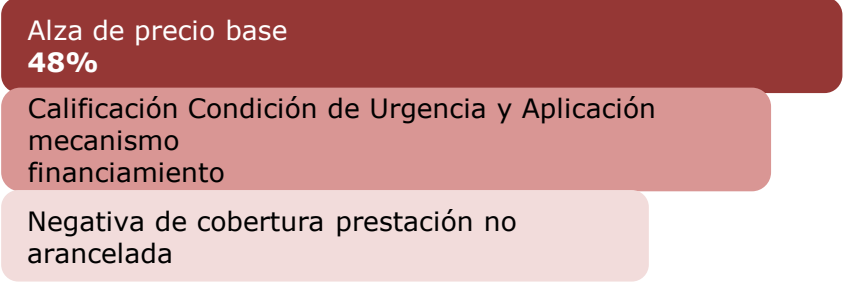
**Reclamos ingresados**

El **39%** de los reclamos ingresados son de regiones

El **92,3%** de los reclamos ingresados corresponden a **Isapres**, el 7,6% a Fonasa y 0,1% Otros



**Materias más reclamadas**

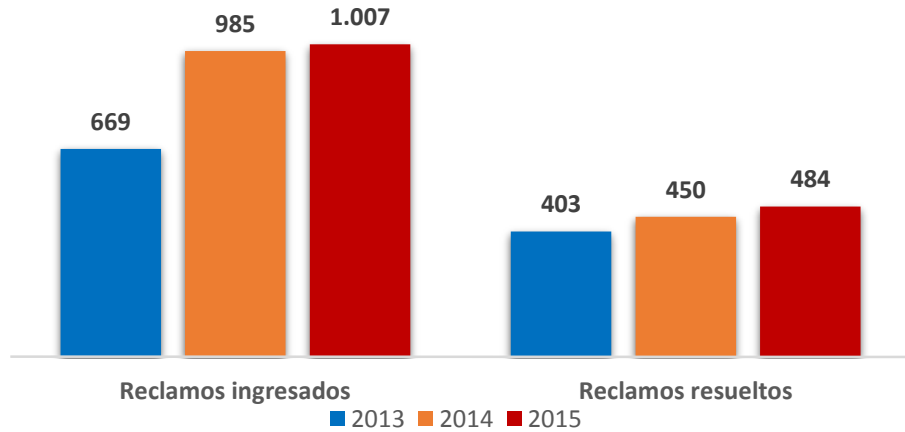




# Derecho a una respuesta oportuna

# conflictos con prestadores

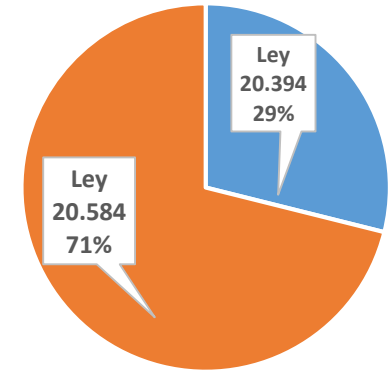
## Gestión de reclamos



Se registran **1.314 reclamos en tramitación**, de éstos el 70% corresponde a la Ley N° 20.584 Derechos y Deberes de los pacientes.

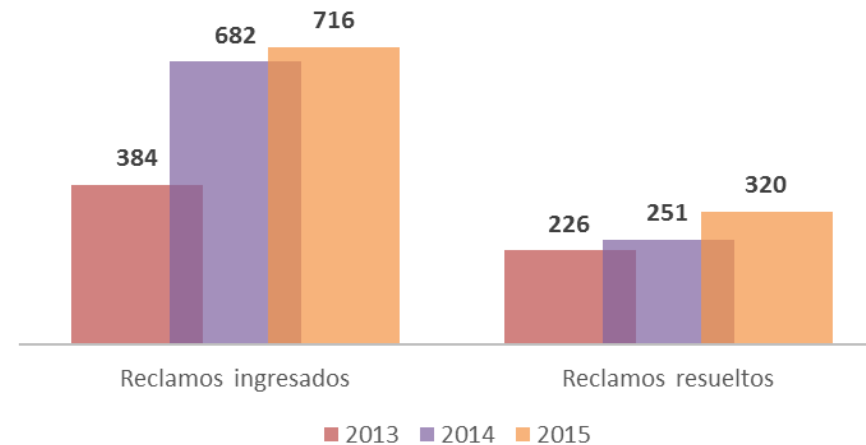
## Reclamos ingresados

De los 1.007 reclamos ingresados el año 2015, el **71%** corresponde a la **Ley N° 20.584** Derechos y Deberes de los pacientes.



## Reclamos por Ley 20.584

El año **2015 ingresaron 716 reclamos** por Ley N° 20.584 Derechos y Deberes de los pacientes, muestra un **incremento de 86%** comparado con el año 2013.





## Derecho a una respuesta oportuna

- ✓ Implementación de la **fase de Gestión del Cumplimiento de los reclamos resueltos** en Santiago y Agencias Regionales.
  - Santiago: Implementada (Modelo de gestión uno a uno).
  - Agencias Zonales y Regionales pendiente.
  - Desafío para el año 2016 Implementar Nuevo Modelo de la Fase Gestión de Cumplimiento Nivel Nacional.
  
- ✓ Implementar **procedimiento de clasificación de los reclamos al ingreso**, con criterios de priorización, basados en la situación individual de cada caso (TRIAGE).
  - El aumento explosivo de un 177% observado en la demanda de reclamos (Ingreso periodo Junio de 2014 a Octubre de 2015 = 23.524 reclamos, comparado con el Ingreso de 8.501 reclamos, para el período Enero 2013 a Mayo 2014), hicieron inviable una priorización adicional a las ya existentes.
  - Desafío para el año 2016, Implementación de un Modelo de Priorización (Triage) Nivel Nacional.
  
- ✓ **Se dio inicio a un trabajo conjunto con la Asociación de Clínicas de Chile**, con la finalidad de que los prestadores privados implementen procedimientos internos que permitan dar cumplimiento a la Ley 20.394, y en definitiva reducir este tipo de reclamos.
  
- ✓ **Identificación y sistematización de criterios aplicados en la resolución de reclamos** sobre materias de Ley 20.394 y 20.584, publicados en el Boletín de Fiscalía.
  
- ✓ **Se inició el desarrollo del sistema de información de Reclamos de la Intendencia de Prestadores** que permitirá no sólo mejorar la gestión en la resolución de este tipo de solicitudes ciudadanas, sino también el seguimiento del cumplimiento de las instrucciones impartidas y control de sanciones aplicadas. La aplicación – desarrollada en plataforma web - contempla una extranet para interactuar tanto con los usuarios reclamantes como con los prestadores.



# Rol de un regulador fuerte

## 16 circulares para Aseguradoras



14 de ellas de iniciativa de esta Superintendencia

2 de ajuste legal

## Acuerdo de Unión Civil



Circular IF/250, de 3 de septiembre de 2015

## Devolución de Excesos de Cotizaciones



Circular 239, del 26 de enero de 2015

## GES-Pago de gastos de traslado por Isapres

Circular IF/N° 247, del 19 de junio de 2015



## Excepción de Garantías de Oportunidad de la Ley N° 19.966

Circular IF/N° 248, del 27 de julio de 2015





## Rol de un regulador fuerte

- ✓ A partir de los hallazgos en materia de fiscalización GES, **se fiscalizó el cumplimiento de la regulación en materia de excepción de Garantías en el Sector Público** (Circular IF N° 248/2015) y se realizó monitoreo trimestral a la Garantía de Oportunidad en el Sector Público, con la implementación de un sistema de vigilancia y monitoreo que permite focalizar la fiscalización de cumplimiento en los establecimientos de la Red Pública.
- ✓ Revisar regulación de la CAEC, especialmente considerando avances tecnológicos y situación de la cobertura de la Hospitalización domiciliaria
  - Se avanzó en los estudios previos imprescindibles y existen Informes emitidos en materia CAEC:
    - Condiciones de Acceso a la CAEC para la hospitalización domiciliaria para tratamientos de enfermedades crónicas
    - Nuevas alternativas de acceso a la CAEC
- ✓ Durante el año 2015 se fiscalizaron diversas materias con énfasis en la prevención y detección de situaciones que afecten los derechos de los usuarios, mediante la **verificación de cumplimiento de la normativa y del análisis, evaluación y gestión de riesgos de procesos que realice cada entidad.**
- ✓ A través del trabajo realizado **se generaron diferentes niveles de compromisos de los agentes participantes en materias asociadas a las Garantías Explícitas en Salud**, tales como medicamentos de la red de atención primaria de salud, procesos de notificación GES y de notificación por Urgencia Vital GES, excepciones de Garantía de Oportunidad, los cuales serán monitoreados en su resultado en el año 2016, avanzando en un nuevo modelo de supervisión.

# Avanzar en calidad en salud

**Prestadores Acreditados y Registrados** **155**

Se ha logrado un importante avance de ingreso de Prestadores Institucionales de Salud al Sistema de Acreditación:

**Ingreso de solicitudes de acreditación**



- 34** • Prestadores de Atención Cerrada Privados
- 36** • Prestador de Atención Cerrada Públicos
- 6** • Prestador de Atención Cerrada Otros Públicos
- 41** • Prestadores de Atención Abierta Privados
- 14** • Prestadores de Atención Abierta Públicos
- 24** • Atención Psiquiátrica  
• Centro de Diálisis  
• Centro de Imagenología  
• Laboratorios



## Avanzar en calidad en salud

### Superintendencia de Salud entrega certificado de Acreditación en Calidad



Instituto Nacional de Geriátría



CRS de Peñalolén Cordillera Oriente



Integramédica Bío Bío



5 Cesfam de la Red de Salud Metropolitana Oriente



Centro de Diálisis Sermedial y por segunda vez a Clínica Oftalmológica ISV



Hospital Dr. Exequiel González Cortés



Cesfam Angachilla y Cesfam Las Ánimas de la Región de Los Ríos



Hospital de Porvenir en Magallanes



Acreditación certificada por SUPERINTENDENCIA DE SALUD



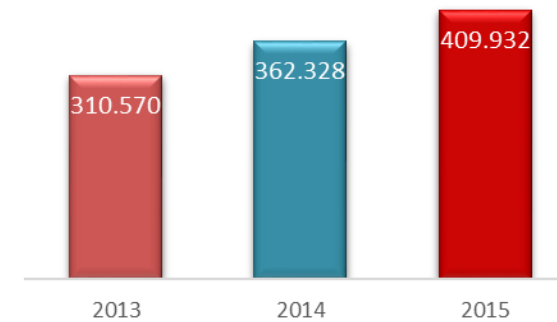


# Avanzar en calidad en salud

Habilitación Legal	N° Registros	%
<b>Médicos Cirujanos</b>	<b>38.761</b>	<b>9,5%</b>
Cirujanos Dentistas	18.071	4,4%
Enfermeros	36.598	8,9%
Matrones	11.515	2,8%
Kinesiólogos	19.213	4,7%
Tecnólogos Médicos	11.400	2,8%
Fonoaudiólogos	7.403	1,8%
Nutricionistas	10.596	2,6%
Farmacéuticos y Químico Farmacéuticos	7.973	1,9%
Bioquímicos	2.386	0,6%
Terapeutas Ocupacionales	3.439	0,8%
Enfermera/Matrona	3.100	0,8%
<b>Psicólogos</b>	<b>44.692</b>	<b>10,9%</b>
<b>Técnicos de Nivel Superior en Salud</b>	<b>135.293</b>	<b>33,0%</b>
<b>Auxiliares en Salud</b>	<b>48.221</b>	<b>11,8%</b>
Técnicos de Nivel Medio en Salud	4.519	1,1%
Otros Profesionales(*)	6.752	1,6%
<b>Total</b>	<b>409.932</b>	<b>100%</b>

(\*) Agrupa a Acupunturistas, Contactólogos, Cosmetólogos, Homeópatas, Laboratoristas dentales, Ópticos, Podólogos y Naturópatas

**Evolución Registros en el RNPI**



**Habilitaciones de especialidades médicas y odontológicas**





## Avanzar en calidad en salud

- ✓ Se realizaron **capacitaciones a CESFAM**, pertenecientes al Departamento de Salud Municipal de La Florida, CESFAM Lo Espejo, se realizó acompañamiento a CESFAM N° 1, Dr. Ramón Corbalán Melgarejo y Capacitación a Hospital de La Florida.
- ✓ Se implementó **Plan Piloto de Examen del Evaluador**, bajo el modelo definido de evaluación de teórica-práctica y habilidades blandas. El piloto fue realizado con compra de servicio al Centro de Simulación Clínica de la Universidad de Chile, bajo el diseño y construcción de la Unidad de Admisibilidad del Subdepto. Gestión de Calidad. Los resultados obtenidos fueron entregados a todos los profesionales participantes del piloto pertenecientes a las Entidades Acreditadoras. Se efectuó el análisis de los resultados, para ajustes al Examen oficial que se debe entrar en régimen el año 2016.
- ✓ Se organizó y **ejecutó el V Encuentro Nacional de Calidad**.
- ✓ Se realizaron **2 Jornadas de actualización con las Entidades Acreditadoras**, una en el mes de julio y otra en diciembre de 2015.
- ✓ Se trabajó junto al **Ministerio de Salud para definir y acordar cambios reglamentarios**, que se tradujeron en propuestas normativas en materia de Aranceles, Reglas de Decisión de los Estándares Generales de Acreditación para Centros de Diálisis, Servicios de Esterilización, Servicios de Imagenología, Laboratorios Clínicos, Servicios de Quimioterapia y Servicios de Radioterapia.
- ✓ **Junto al Depto. de Calidad y la División Jurídica del Ministerio de Salud, se elaboró la propuesta de regulación de la GES de Calidad** al Decreto GES 2016, actualmente en trámite para su aprobación.





## Avanzar en calidad en salud

- ✓ Se **convocó a comisión de trabajo** conjunta con el Ministerio de Salud, referentes públicos y privados, facultades de odontología, para la **elaboración de Estándar de Acreditación para Prestadores Institucionales que otorgan Servicios Odontológicos**.
- ✓ **Se participó activamente en Grupo Técnico sobre Certificación de Especialidades** del Departamento de Calidad Ministerio de Salud con las propuestas de perfeccionamiento a ese Sistema, elaborándose iniciativas tales como:
  - **Modificación del Reglamento de Certificación** de Especialidades, modificando plazo de vigencia de certificaciones del régimen transitorio e incorporando dos nuevas especialidades médicas y una odontológica.
  - Elaboración de propuesta de decreto Ministerio de Salud sobre criterios para la renovación de las certificaciones de especialidades, actualmente en consulta con los referentes técnicos;
  - Participación activa en la elaboración de **26 nuevas Normas Técnicas Operativas** que fijan los requisitos mínimos para la certificación de igual número de especialidades de la medicina y la odontología, las que son oficializadas mediante Decreto Exento N° 568/2015 Ministerio de Salud, publicado en el Diario Oficial el 7 de enero de 2016.
  - Elaboración de una propuesta de Resolución Ministerio de Salud que establece un **procedimiento administrativo para la tramitación de las solicitudes de incorporación de nuevas especialidades** al Sistema de Certificación. Actualmente en etapa de consulta interna en el Ministerio de Salud.

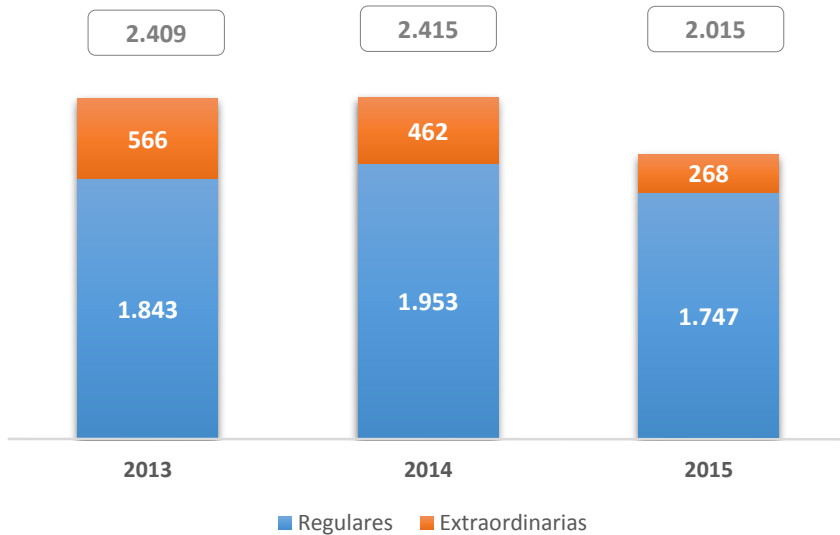




# Mejoras al Sistema de Salud

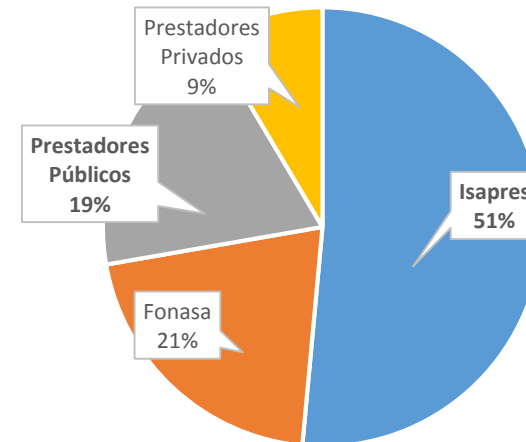
# Fiscalización

## Fiscalizaciones efectuadas



En el año 2015 se ejecutaron 1.747 fiscalizaciones regulares, lo que **significa un 103,8% de cumplimiento de las fiscalizaciones regulares planificadas para el 2015**

## Fiscalizaciones efectuadas según entidad fiscalizada



### Las materias más fiscalizadas el año 2015 fueron:

- **Fonasa:** Garantías Explícitas en Salud.
- **Isapres:** Cotizaciones, Garantías Explícitas en Salud, Cobertura y Bonificaciones, Afiliación.
- **Prestadores Públicos y Privados:** Garantías Explícitas en Salud.



## Mejoras al Sistema de Salud

## Fiscalización

### Campaña de recuperación de los excesos de cotización generados en las Isapres y FONASA



**348.024 personas beneficiadas**, con un monto Total a recuperar de **\$12.074.650.437**.

#### Otros resultados

- ✓ Se logró **recuperar durante los años 2014 y 2015 un monto total de M\$1.080.659**, en favor de los beneficiarios, correspondientes a bonificaciones no otorgadas originalmente, o menores a las que correspondía, así como debido a que se detectaron situaciones de menor cálculo de excesos y/o excedentes de cotizaciones.





## Mejoras al Sistema de Salud

## Fiscalización

### ➤ Devolución de los excesos de cotización:

- ✓ **Se emitió la Circular IF/N° 239** de 26 de enero de 2015, la cual **incrementa la frecuencia de devolución de los excesos** de cotización de manera fácil y expedita, por medio de transferencias bancarias.
- ✓ **Habilitación del servicio de consulta de excesos a través del portal web de las Isapres.** Este último cuenta con un registro operativo a contar del 30 de junio de 2015.
- ✓ Se emitió la Circular IF/N° 241, del 19.02.15, la cual establece la **obligación de informar el monto de las cotizaciones percibidas en exceso** ante el término del contrato de salud, a fin de facilitar la recuperación de los fondos.
- ✓ **Fiscalizaciones especiales** para levantar información sobre el volumen y estado de los excesos y sus documentos pendientes de cobro, coordinando actividades de seguimiento de las devoluciones masivas de excesos realizadas durante el año 2015 y las aplicaciones web implementadas por las isapres y FONASA.
- ✓ **Actividades de comunicación a nivel nacional para difundir los documentos pendientes de cobro** por parte de la autoridad máxima de la institución y de los Agentes en cada Región.

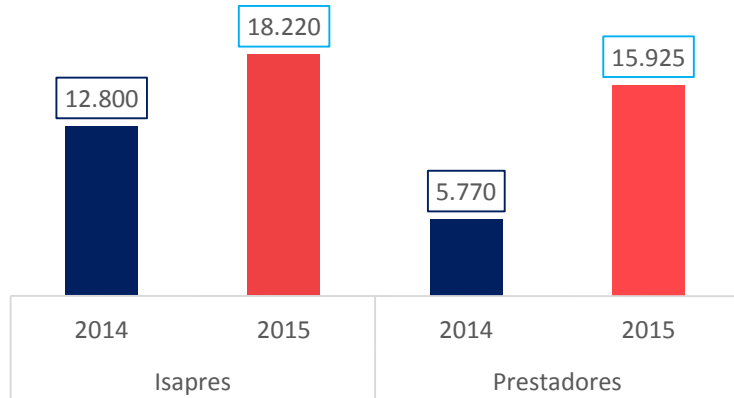




## Mejoras al Sistema de Salud

## Fiscalización

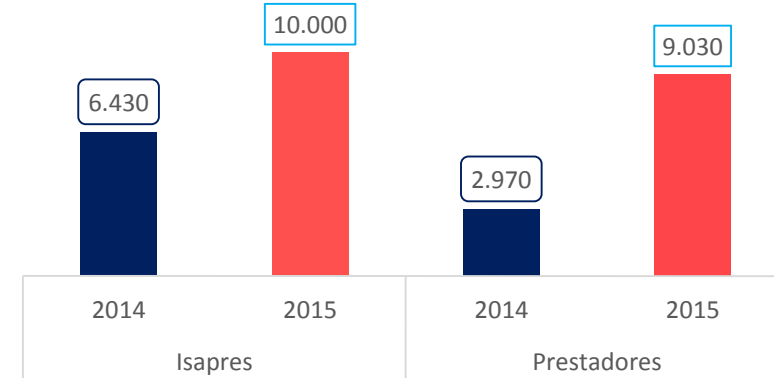
### Sanciones Cursadas Personas jurídicas



N° Sanciones Cursadas	Año 2014	Año 2015	% Var
Isapres	39	49	26%
Prestadores de Salud	119	175	47%
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>224</b>	<b>42%</b>

Isapres: 46 Multas y 3 Amonestaciones. Prestadores: 63 Multas y 112 Amonestaciones

### Sanciones Ejecutoriadas Personas jurídicas



N° Sanciones Ejecutoriadas	Año 2014	Año 2015	% Var
Isapres	27	24	11%
Prestadores de Salud	104	132	27%
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>156</b>	<b>19%</b>

En el año 2015 aumentó el número de sanciones cursadas a Personas Jurídicas y el monto de las multas aplicadas a Isapres y Prestadores de Salud, producto de mayor efectividad de las fiscalizaciones y rigurosidad en el monitoreo de la verificación de cumplimientos y la adopción del criterio institucional de sancionar por cada una de las infracciones contempladas en la formulación de cargos, pudiendo en un solo proceso aplicar multas que excedan las 1.000 UF.



## Mejoras al Sistema de Salud

## Fiscalización

Verificar que los Hospitales públicos, dentro de sus Servicios de Atención Ambulatoria y Servicios de Urgencia, cuenten con aspectos físicos adecuados para la atención de los usuarios, **otorgando las condiciones de dignidad a las personas** que acuden a sus dependencias.



Se fiscalizaron 24 Hospitales, entre el 04 al 09 de septiembre de 2015, de todas las regiones del país con excepción de RM que se efectuó entre el 24 de junio al 02 de julio del 2015 a 12 Hospitales.



## Mejoras al Sistema de Salud

## Fiscalización

### **Se fiscalizaron los siguientes aspectos en las salas de espera y baños de atención Ambulatoria y de Urgencia.**

#### 1. Distribución y diseño (acceso)

- La señalética, una rampa u otro mecanismo para ingreso de personas con discapacidad

#### 2. Aspectos generales (salas de espera)

- Ventilación, luminosidad, temperatura, sillas disponibles y en buen estado, presencia de animales, presencia de personas con conducta inapropiada

#### 3. Aspectos específicos, limpieza del recinto (salas de espera)

- En términos generales, el recinto se ve limpio y ordenado, personal de aseo limpiando, etc.

#### 4. Aspectos específicos, instalaciones de los baños

#### 5. Aspectos específicos, ascensores

**Mejoras al Sistema de Salud**

**Fiscalización**

**Resultados de la Evaluación de los representantes del Consejo Consultivo o Consejo de Desarrollo Local**

Lugar	Atributo	Bueno	Regular	Malo
<b>Salas de Espera</b>	Señalética	<b>58%</b>	<b>42%</b>	<b>0%</b>
	Ventilación	<b>63%</b>	<b>33%</b>	<b>4%</b>
	Luminosidad	<b>79%</b>	<b>13%</b>	<b>8%</b>
	Temperatura	<b>54%</b>	<b>46%</b>	<b>0%</b>
	Disponibilidad y condiciones de las sillas	<b>33%</b>	<b>46%</b>	<b>21%</b>
	Limpieza y orden	<b>71%</b>	<b>29%</b>	<b>0%</b>
<b>Baños Públicos</b>	Señalética	<b>71%</b>	<b>25%</b>	<b>4%</b>
	Funcionamiento de los artefactos sanitarios	<b>46%</b>	<b>42%</b>	<b>13%</b>
	Disponibilidad de jabón	<b>21%</b>	<b>33%</b>	<b>46%</b>
	Disponibilidad de papel	<b>29%</b>	<b>29%</b>	<b>42%</b>
	Limpieza y orden	<b>50%</b>	<b>46%</b>	<b>4%</b>
	Cerradura de los baños	<b>29%</b>	<b>46%</b>	<b>25%</b>

**Tabla N° 6 :** Resultado de la calificación realizada por el representante del consejo consultivo local del prestador de a la escala de evaluación bueno, regular o malo según lugar y atributo, en porcentaje.



## Mejoras al Sistema de Salud

## Fiscalización

### **Mejoras implementadas en Hospitales de la RM fiscalizados entre el 24 de junio al 02 de julio del 2015**

- Se instalan dispensadores de jabón y de papel para los baños
- Se repararon los artefactos sanitarios.
- Se repararon las puertas de los baños.
- Los baños del área ambulatoria se separaron por sexo.
- Se instaló señalética en baños.
- Los ascensores en mal estado se repararon.
- Empresa de aseo refuerza la presencia y permanencia del personal de aseo
- Se elaboró un protocolo institucional para el manejo de personas en situación de calle.
- Se instruye a la concesionaria del Hospital que debe cumplir con programa de aseo en zonas críticas.
- Se aumentó la frecuencia del servicio de aseo.
- Se realiza revisión del aseo con periodicidad semanal y al azar.



## Mejoras al Sistema de Salud

## Fiscalización

### **Verificación de cumplimiento de aquellas materias que han sido sancionadas durante 2014. Particularmente, aquellas materias asociadas al otorgamiento de beneficios.**

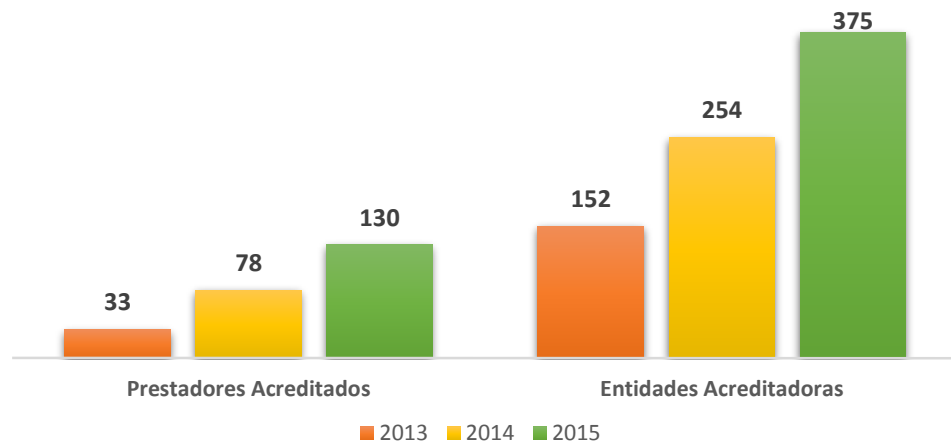
- **Prestadores GES:** visibilizar las deficiencias en las redes de prestadores convenidos a lo largo del país, sirvieron para la generación de la Circular IF N° 247/2015, que imparte instrucciones sobre la obligación de las Isapres de pagar los gastos de traslado, en cumplimiento de la Garantía de Acceso.
- **Red de Prestadores CAEC:** Errores de orientación de la Red CAEC. Debilidades conocimiento técnico de los beneficios, Información errónea de los prestadores de la Red. Fallas en los formularios de derivación a la Red. Información desactualizada de Red de Prestadores CAEC. Improcedente exclusión de prestaciones de la CAEC. Inconsistencias de entre la información en la página web de la Isapre.
- **Otros Hallazgos relevantes de las fiscalizaciones 2015, en materia de beneficios:** Exclusión de cobertura prestaciones contempladas en el plan de salud que si debieron ser bonificados. Otorgar una menor bonificación a los honorarios médicos quirúrgicos en relación a la cobertura que correspondía aplicar según el plan de salud. Infringir la obligación de tener disponible en sus sucursales y puntos de atención la modalidad de reembolso en efectivo. Deficiente tramitación de reclamos (registro y respuestas). Exclusiones y condicionamientos de cobertura sin fundamentos. Falta de aplicación web para devolución de excesos.



## Mejoras al Sistema de Salud

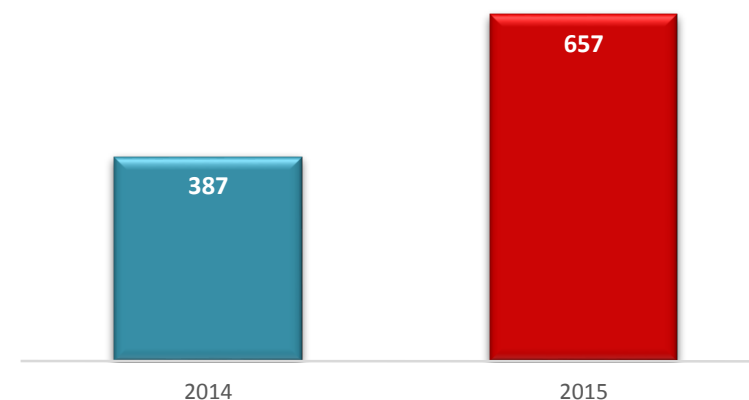
## Fiscalización

### Fiscalizaciones efectuadas Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud



En el año 2015 se efectuaron **505 fiscalizaciones relacionadas con el proceso de acreditación**, lo que presenta un **incremento de 173%** en comparación con el año 2013.

### Fiscalizaciones efectuadas por Ley 20.584 "Derechos y Deberes de los pacientes"



En el año 2015 se efectuaron **657 fiscalizaciones por Ley 20.584**, lo que presenta un **incremento de 70%** en comparación con el año 2014.





## Mejoras al Sistema de Salud – Proyecto de Reforma al Sistema Privado de Salud

### Contribuir a la discusión (pre y) legislativa de cambios al Sistema de Isapres:

- ✓ Conformación de grupo de trabajo sectorial (MINSAL, Superintendencia de Salud, FONASA), bajo orientaciones del Informe de la Comisión Asesora Presidencial.
- ✓ Elaboración de una propuesta de contenidos que tiene por finalidad el que las ISAPRES se inserten en un marco de Seguridad Social y que hace posible transitar en el futuro cercano, hacia un sistema integrado de salud.
- ✓ Desarrollo de mesas técnicas con la industria ISAPRE y colaboración en el trabajo pre-legislativo.
- ✓ Trabajo conjunto, técnico y político, con el Ministerio de Hacienda y el Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- ✓ Colaboración en el programa de asistencia técnica MINSAL-Banco Mundial para apoyar la reforma.
- ✓ A fines de diciembre, se hizo entrega del borrador del proyecto de Ley al Ministerio de Hacienda y lo revisará en las próximas semanas con Ministerio Secretaría General de la Presidencia.



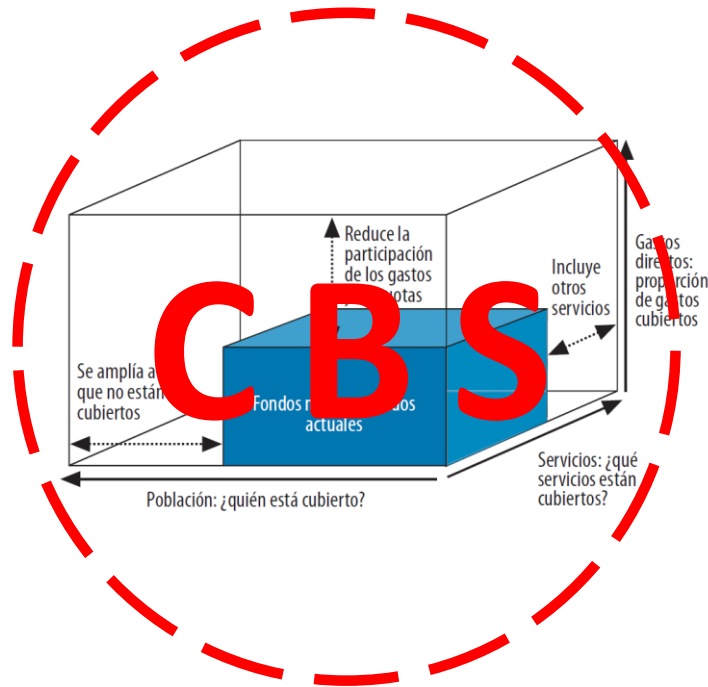
# Mejoras al Sistema de Salud – Proyecto de Reforma al Sistema Privado de Salud

Una reforma para avanzar hacia el fin de la discriminación en salud



## Mejoras al Sistema de Salud – Proyecto de Reforma al Sistema Privado de Salud

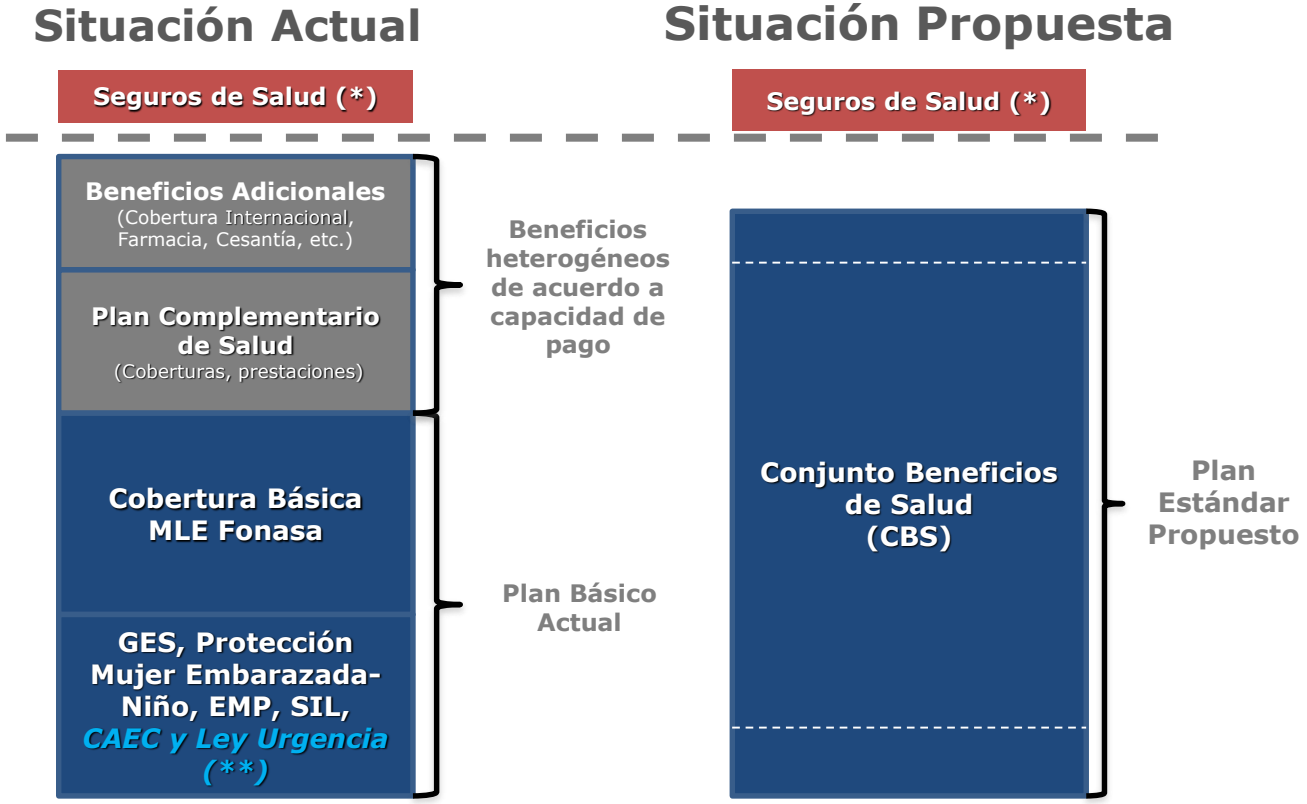
Implementar un **Conjunto de Beneficios en Salud (CBS)** es consistente con el avance hacia la Cobertura Universal en Salud (CUS)



- **Prestaciones:** Homogéneas y suficientes de acuerdo a las necesidades de la población
- **Protección financiera:** Copagos estandarizados y mecanismo de tope anual por grupo familiar (stop-loss)
- **Beneficiarios:** Avanzar en la eliminación de la segregación entre diferentes grupos de población por riesgo e ingresos
- **Mancomunidad de fondos:** Introducir principios de Seguridad Social en el conjunto del sistema (solidaridad de riesgos e ingresos)

# Mejoras al Sistema de Salud – Proyecto de Reforma al Sistema Privado de Salud

## Estructura de Beneficios en ISAPRES

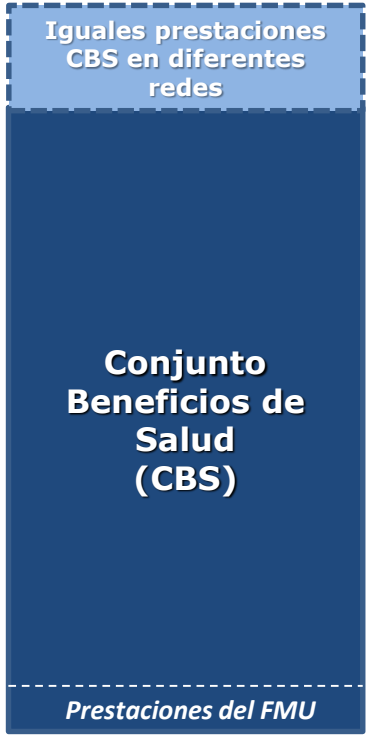


(\*) Seguros Extra Isapres (\*\*) Protección financiera

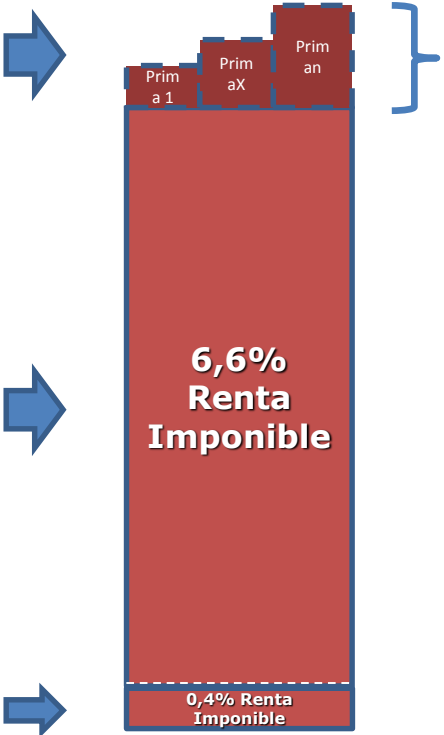
# Mejoras al Sistema de Salud – Proyecto de Reforma al Sistema Privado de Salud

## Estructura Financiamiento del CBS

### Situación Propuesta



### Financiamiento



### Redes y libre elección

- Prima 1: Igual o superior a cero (0)
- Primas comunitarias (no individuales) por beneficiario
- El pago de una Prima permite elegir una red de prestadores
- Cualquier nivel de Prima asegura la misma estructura de copagos y el mismo tope anual de copagos (stop-loss)
- Todas las redes y Primas permiten acceder a libre elección de prestadores, aunque no será preferente dicha modalidad





## Por avanzar

- ❖ Revisión y actualización de la Carta de Compromisos
- ❖ Implementación de un Directorio público de la Intendencia de Prestadores Institucionales con sus Fichas Técnicas.
- ❖ Implementación de un Modelo de Priorización (Triage) a Nivel Nacional, que permita gestionar los reclamos.
- ❖ Diseño de un modelo de fiscalización a entidades certificadoras autorizadas por el Ministerio de Salud para dar cumplimiento a mandato legal vigente.
- ❖ Desarrollo de las Jornadas de Calidad en regiones.
- ❖ Colaboración con organismos externos y el mundo académico, en investigaciones de utilidad para el mejoramiento del sistema de salud chileno.
- ❖ Promover la disponibilización de archivos maestros bajo la lógica de Transparencia Activa (open data)
- ❖ Mejorar la oportunidad de respuesta: 7.867 reclamos en tramitación.
- ❖ Aumentar la capacidad de atención: tasa de pérdida de llamadas alcanza un 60% (59.854).





## IV. Desafíos año 2016





**Año 2016**  
***Acercar la  
Superintendencia  
a las personas***

## Desafíos

Valorar e incorporar a la sociedad civil en la gestión

Potenciar el rol regulador de la Institución

Contribuir a una atención de calidad en salud

Definir la cultura interna de la Superintendencia de Salud

Modernización de la gestión

Asumir un rol relevante en el debate nacional sobre el sistema de salud que queremos







## Desafíos año 2016

### Valorar e incorporar a la sociedad civil en la gestión

- Replicar el COSOC en las 4 Agencias Zonales
- Trabajo colaborativo con otros servicios
- Plan piloto Jornada Institucional de Humanización  
– Trato Digno – Derechos y Deberes

### Potenciar el rol regulador de la Institución

- Identificar las materias, que en virtud de la normativa vigente, podamos potenciar nuestro rol regulador, como por ejemplo: licencias médicas, migrantes, etc.
- Definir la política de fiscalización de la Superintendencia de Salud





## Desafíos año 2016

### Contribuir a una atención de calidad en salud

- Propuesta de Actualización de los Estándares Generales de Acreditación para Prestadores Institucionales.
- Campañas de Difusión en Materias de Derechos de los Pacientes y Humanización, en Garantías de Calidad y Condicionamiento de la Atención en Salud.
- Generación de Alianzas con Actores Claves

### Definición de una cultura interna de la Superintendencia de Salud

- Definir espacios de reconocimiento
- Difundir política de Recursos Humanos – Cambio cultural
- Incorporación de mandos medios como agentes de cambio





## Desafíos año 2016

### Asumir un rol relevante en el debate nacional sobre el sistema de salud que queremos

- Ingresar el proyecto de Ley a trámite legislativo, dando cumplimiento al compromiso presidencial de terminar con la discriminación y con las alzas unilaterales de precios en ISAPRES.
- Continuar con la realización de estudios y análisis que serán solicitados en el marco del proceso legislativo.
- Iniciar la etapa de pre-diseño para la implementación de la reforma.
- Monitoreo permanente de la industria ISAPRE.
- Dependiendo del cronograma real de aprobación de la Ley, se espera que durante 2017 se inicie la implementación de la reforma.

### Modernización de la gestión

- Gobernabilidad de Soluciones TI
- Optimización del Call Center
- Revisión del modelo de verificación cumplimiento
- Aumentar la calidad de los datos para la entrega de información





**Gracias a quienes  
confiaron en nosotros...**





· **Isnelda Soto Bustamante** · Lavinia Kemp Astudillo · **Fermín Osvaldo Basualto Trivillo** · Modesta Teresa De Jesús Molina Silva · **Clemencia Del Carmen Toledo Gerbaud** · Irene Valero Seiter · **Josefina Rivera Orellana** · Emilio Ambrosio Calleja Rodríguez · **Randal Jilberto Farías Suarez** · Adriana Ximena Barros Franco · **Rodolfo Federico A Deppe Gauthier** · Rene Alfonso Garrido Muller · **Enriques Godoy Navarro** · Nadia Collao Collao · **Norma León Cisternas** · Pedro Urrutia Soto - **Orlando Rudecindo Quiroz Rabanales** · Laura Novoa Vásquez · **Alejandro Vásquez Vásquez** · Hilda Morales Bernal · **María Cristina Dubravcic Barrientos** · Ricardo Jaime Arellano · **Jalum Omahd Durán** · Byron Smith Hernández · **Eduardo Novoa Vásquez** · Enrique Chamorro Luickert · **Rubén Rousseau Urrutia** · Rubén Rousseau Urrutia · **Javier Gutiérrez Albornoz** · Joyce Del Campo Mullins · **José Alois Sieben Zeiser** · Celia Olfos Sepúlveda · **Sylvia Romero Zúñiga** · Francisco De Asis Valdecchy Ramos · **Vladimiro Francisco Martinic Eterovic** · Roberto Osorio Ojeda · **Héctor Rolando Figueroa Faúndez** · Olga Parra Sepúlveda · **Julia Del Carmen Gutiérrez Arellano** · Armando Flandez Miranda · **Arturo Favi Opazo** · Antonio Fortin Cabezas · **Alejandro Rodríguez Jeria** · José Parga Gacitua · **Marcos Andrés Ayala Godoy** · Jose Garcia Faundez · **Abraham Scherson Mondrus** · Onofre Carrillo Ortiz De Zarate · **Armando González Rodríguez** · Alejandro Varela Troncoso · **Amado Neira Aravena** · Óscar Coustasse Astudillo · **Orlando Porflit Santibáñez** · Sergio Aquiles Garrido Juica · **Hugo Washington Garrido Juica** · Eduardo Riadi Facuse · **Eric John Williams Hill** · Eliana Julia Venegas Aguilar · **Hernán Zavala Contreras** · Orlando Bugueño Acuña · **Guillermo Segundo Valencia Valencia** · Luis Vega Rioseco · **Rodrigo Iván Álvarez Vera** · Rodrigo Álvarez Vera · **José Lagos Carrera** · Elisabeth Silva Arenas · **Heidi Erica Tobler Hagnauer** · Mario Duque Pruneda · **Manuel Espindola Salinas** · Eduardo Jorge Frugone Gómez · **Oscar Orlando Bórquez González** · Blanca Torres Campos · **Marta Ruth Elena Peña Navarrete** · Leocán Víctor Toro Astudillo · **Silvia Torres Contreras** · Luis Fernando Jaramillo Gabrielli · **María Alina Suarez Aracena** · Marta Raquel Lara Llanos · **Geraldo Gabriel Yevenes Lacroix** · Hugo Concha Castro · **Hugo Concha Castro** · Mimi Vinka Marinovic Zlatar · **Orlando Tomás Gaggero Pendola** · Jorge García López · **Hugo Jara Cruz** · Miguel Pagola Idiart · **Sylvia Berg Espinosa** · Luis Homero De Negri Santibáñez · **Blanca Mackenna Shiell** · Juana Violeta Quintana Arce · **Pedro Poblete Fernández** · René Herrera Herrera · **Margarita Nazar Guiha** · Juan Archivaldo Mateluna Aura · **René Henton Figueroa Rocamora** · Betti Dikler Leiner · **Víctor Leoncio Nazar Contreras** · Margarita Del Carmen Astorga Aguilar · **Hugo Gilberto Matus Calderón De La Barca** · Leandro Zúñiga Espinoza · **Regina Ritter Alfaro** · Juan Ramiro L F ·



Camille Manzur Chloe Sarah · Carmen Gloria Gajardo G · Eva Madariaga A · Fernando Arancibia Vargas · Claudia Peña · Laura Daniela Muñoz Guarnizo · Stephanie Velásquez Rosa · Kelly Cristina Jorquera Gil · Carla O E · Néstor López Giménez · Guillermo Donoso Muñoz · Alba María Vega Viyuela · Marcial Victoriano Moreno Herranz · Soledad Lasera Martínez · Elizabeth Urzúa González · Ana Patricia Alfaro Gatica · Lina Álvarez · German Inostroza Charnock · Cecilia Viveros Viveros · Claudio Vega · Patricio Álvarez B · Juan Fernando Espinoza Canales · Giorjanela López Casal · Nelly Chávez · Juana Arcos Olivares · Joanna Salazar Romero · Francisco Campo · Alexis Peralta · Sergio Díaz · Patricia Guerrero · Jenny López · Adolfo Cuevas · Nelly Pardo · Gisela Morales · Arabella Anliker · Cesar Elgueta · Claudia Molina · Mario Alberto Aguirre Gutiérrez · Celestino Segundo Opazo Montero · Gabriel Riveros Infante · Carlos Ureta Gorsse · Susana Ríos Sotomayor · Claudia Carolina Ramírez Hueraman · Juan Almuna Contreras · Lidia Amalia Carrasco Cuevas · Sofía Shliapnik Kiro · Ernesto Gramsch · Cristian Palma Pino · Francisco Javier Guajardo Medina · Luis Arturo Fuenzalida Botarro · Aura Esper Salas · Juan Guillermo Moyano Anfossi · Pedro Leguina Eguia · Paulina Martínez Martínez · Sandra Caro Contreras · Julio Ernesto Rencoret Duarte · Nicole Núñez · Carolina Loyola Vega · Bastián Silva Parada · Rosa Ester Ávila Morales · Alexis Saavedra González · Regina Del Carmen Galimidi Arenas · Francisca Rojas Salinas · Jessica Aspe Tudesca · Ligia Carmen Julia Ávila Abad · Olga Gutiérrez Jorquera · Jorge De Calixto A · Gabriel Hernán Pezoa Ibarra · Nataly González Bobadillas · Ruperta Lobos Camus · Juan Vigorena Reyes · Jorge Venegas Becerra · Jorge Armando Le Roy Villarroel · Nelly Torres Pino · Enrique Raúl Merino Novoa · Juan Raúl Ojalvo Claveria · Sergio Urbina Olivari · Claudio Valentín Ojier Rivera · Luis Fernando Marín Amenábar · Cándido Núñez Santis · Jorge Pedro Skarmeta Stanic · Adela Del Carmen Triviño Cárcamo · José Guillermo Iglesias Cortés · José Guillermo Iglesias Cortes · Alejandra Raquel Jofré Sepúlveda · Fernanda Klüsse Moya · Orlando Aqueveque Núñez · Felicer Díaz Montenedro · Marta Carmen Palma Giliberto · Jaime León Gutiérrez · Hilda De Las Mercedes Alarcón Troncoso · Gladys Beatriz Blanchard Benites · Paulina Andrea González Miranda · María Francisca Bolívar Carrasco · Pastoris De Las Mercedes Ángel Ángel · Fernando Montoya G · Alicia Amelia Alcaíno Trejos · Cora Carreño Ulloa · Silvyo Murialdo Costa · Enrique Moller Lyon · Víctor Érico Hofmann Breiding · Tránsito Peña Montecinos · Antonieta Kauak M. · Alberto Zaldívar Larraín · José Silva · José Silva Calderón · Hilda Valladares Prieto · Carolina Letelier Fernández · Hernán Arturo Miranda Jorquera · Clarisa Del Carmen Muñoz Sánchez · José Segundo Pastene Cepeda · Miguel Ángel Díaz Díaz · Lorenzo Armando Giner De Rosa · Sergio Arturo Del Carmelo Gallardo Trujillo · Juan Hermosilla Concha · Manuel Alejandro Ramírez Sandoval · Paola Morales Castillo



Ruth Montoya Vargas · Manuel Evaristo Sanchez Hardessen · Bernardo Federico Mechsner Stolzenbach · Gil Sius Ocampo · Nelly Adriana Del Carmen Gutiérrez Hidalgo · Eduardo Abarca Reyes · Norma Olga Ginna Massone Quiroz · María Berta Chamorro Carrillo · Hugo Contreras Olgún · José Antonio Lora Cortínez · Georgina Ramírez Villarroel · Lucia Natividad Silva Céspedes · Pablo Enrique Aravena Arias · Hernán Olivares Ramos · María Herminia Aceval Bravo · Raúl Patricio Bustos Martínez · María Angélica Santos Orellana · Mauricio Mena Cruzat · Elena Jofré Lorca · Mario Eliseo Flores Palma · María Luz Umeneta Inarejo · Viola Norma Del Pino Muñoz · Bernardo Juan Biniek Papiernik · Luis Alfredo Molina Guamán · Luis Alfredo Molina Guaman · Teresa Sánchez Andrade · Efraín Gallegos Alvarado · Adelcio Delgado Negrón · Lucy López Cruz · Hernán Muñoz Cabrera · Carmen Matilde Pérez Navia · Dámaso Guinez Quevedo · Roberto Tapia Tobar · Miguel Gutiérrez Ortiz · Heriberto Soto Aliaga · José Arnoldo Martínez Varela · José Martín Astudillo · Boris Eros Stier Dutto · Hugo Enrique Fica Delgado · Carlos Humberto Donoso Muñoz · Isabel Ruiz Foerster · Juana Ilda Donoso Carreño · Jaime Alfredo Núñez Marín · José Roberto Barrientos Cárdenas · Guillermo Luis Mujica Durango · Gregorio Enrique Espinosa Chacón · Pedro Rosendo Cesani Vidal · Guillermina Muñoz Gutiérrez · Andrea Donoso Cordero · María Eugenia Rivera Noriega · Luis Olivares Meléndez · Pedro Leonidas Gómez Gómez · Humberto Prado Morales · Juan Molina Urrutia · Renato Nepomuceno Quevedo Osorio · Gastón Germán Berríos Droguett · Georgina Eliana González Velásquez · Leonardo Serrano Leiva · Ramón Navia Aguilera · Benedicta Valladares Sepúlveda · Gustavo Monroy Carmona · Yasmina Espinoza Gómez · José Arnoldo Lucero Panades · Federico Montesino Álvarez · Mario Azocar Alarcón · Hernán Reyes Sanfuentes · Margarita Del Rosario Gana Díaz · Berta Müller Robinet · Guillermo Emilio Marchant Ibáñez · Silvia Estela Del Carmen Benito Escudero · Juan Luis Balcarce Celis · Isabel Tapia Carvajal · Mario Iván Faúndez González · Jorge Karamanos Rallin · Alberto Clemente Brito Infante · José Roberto Barriga Aguayo · Rigo Guillermo Teuber Teuber · Marcos Mauricio Cisternas Bouillon · María Inés Vergara Veliva · Olga Eliana Navarrete Araya · Paulina Betteney Beso · Elcira Rojas Alcallaga · Héctor Reyes Gaete · Jose Faustino Quevedo Rodríguez · Héctor Monroy Muñoz · Santiago Matta · Bernardita Moena Cáceres · José Miguel Sandra Cordero · Juana Bernardina Gutiérrez Gutiérrez · Luisa De Las Mercedes Moreno Ulloa · René Cerda Cuitiño · Rene Cerda Cuitiño · Briccio Eligio Bello Yáñez · Maria Elsa Cárdenas Cárdenas · Julio Díaz Chiri · Pablo Ponce Ponce



Luz María Bravo Guzmán · Minerva Chilovitis Rojas · Juan Hugo Baesler Strubing · José Miguel Dabancens Gamio · Fresia Cabello Fernández · Eliana Inostroza Padilla · Anita Artiaga Muñoz · Jorge Orlando Riveros Pérez · Alejandro Arissian Chavarri · José Renato Centoncio Segovia · Matilde Del Carmen Avaria De La Fuente · Rubén Dinamarca Pardo · Patricio Rojas Laguzzi · Jorge Andrés Mancilla Cabaña · Julio Donoso Varela · Mario Raúl Zavala Sánchez · José Longueira Castro · Sergio Enrique León Arratia · Ricardo García Medina · Carlos Henríquez Utreras · Julia Vega Carvajal · Marcelo Paredes Muñoz · Julia Vega Carvajal · Reinaldo Emilio Guerrero Flores · Guillermo Santiago Unnasch Ivelic · Ismael Rebolledo Vega · Elba Eliana Royo Cabrera · Violeta Moraima Méndez Fuentes · Percival Cowley Vargas · Marcial Rodríguez Del Blanco · Sonia Julia Moreno Rojo · Ivan Jakov Vrsalovic Ostojic · Rafael Sanhueza Catalán · Waldo Gerardo Droguett Soler · Luis Jollan Díaz · Eliana Delia Elsa Mattensohn Sanhueza · Nancy Elizabeth Medrano Cruz · Lucrecia Cordero Aguirre · Celia Gómez Guzmán · David Hamede Quezada · José Domingo Reposi Mónaco

# A nuestros 99.071 usuarias y usuarios!!





SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD



Gracias