

Cuenta Pública Superintendencia de Salud

Sebastián Pavlovic Jeldres
Superintendente de Salud

20 abril de 2017

Tus derechos, nuestra prioridad





“Un camino desafiante pero necesario”

Nuevos énfasis, enfoques y formas de ver la protección en salud

I
Nuestra
Institución y sus
compromisos

II
El camino recorrido:
Resultados

III
Desafíos para el
año 2017





I
**Compromisos
Institucionales:
la razón de
nuestro trabajo.**





Definiciones Estratégicas

“Proteger y promover los derechos en salud de las personas,
con relación a Fonasa, Isapres y prestadores”

Orientado a las personas

Potenciar la información, comunicación y servicios ofrecidos a las personas en razón de la protección de sus derechos.

Orientado a los fondos y seguros privados de salud

Fiscalizar y regular a los fondos y seguros privados de salud, ejerciendo efectivamente las atribuciones legales vigentes, para proteger los derechos de las personas en salud, y de este modo mejorar el desempeño del sistema de salud.

Orientado a los prestadores de salud

Estimular, orientar y contribuir al desarrollo progresivo de los sistemas de provisión de la calidad asistencial, ejerciendo efectivamente las atribuciones legales vigentes.

Orientado a la gestión interna

Gestionar con liderazgo los recursos institucionales y las personas, implementando un modelo de gestión eficiente y transparente enfocado en los funcionarios, potenciando el capital humano, el trabajo en equipo.

Gestión de Consultas y Reclamos: Atención a Personas, Resolución de Conflictos

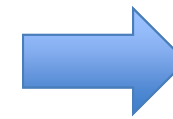
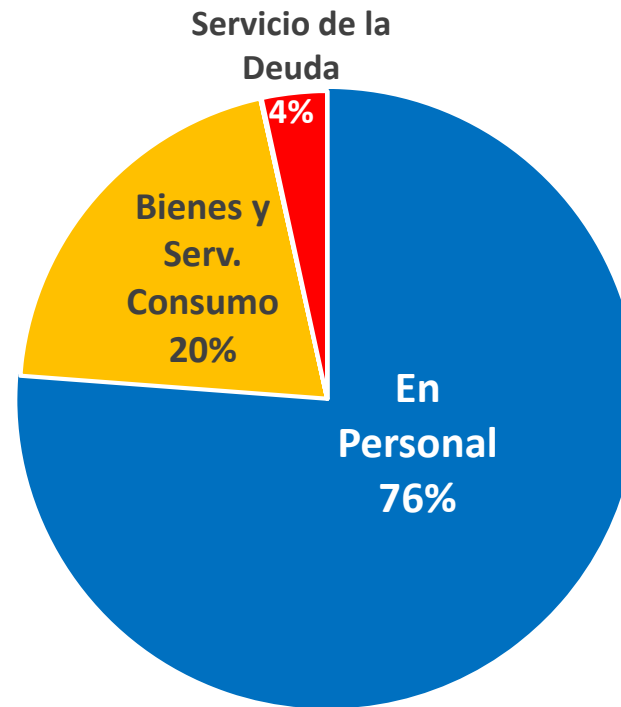
Fiscalización

Regulación

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

Gastos 2016

Año 2016
Presupuesto
M\$ 13.229.264



Año 2017
Presupuesto
M\$ 13.406.939



Porcentaje de
Expansión
1,5 %



Nuestros usuarios

13.468.265

Beneficiarios del Fonasa

3.428.853

Beneficiarios de Isapres

414.056

Beneficiarios FFAA y
Carabineros

Fonasa

13

Isapres

5.921

Prestadores
Institucionales

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

454.110

Prestadores
individuales

(Médicos y otros
profesionales de salud- RNPI)



TODOS LOS HABITANTES DE CHILE



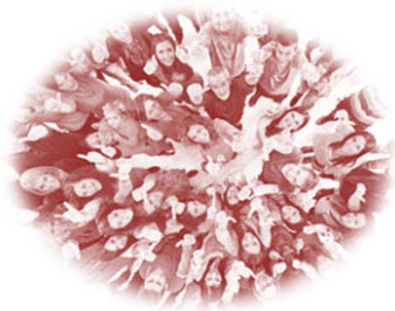
Nuestros compromisos: un nuevo enfoque de gestión, las personas y sus derechos en salud.



Desde marzo de 2014, consideramos en el centro de nuestra gestión a las personas, para enfrentar las inequidades en Salud, contribuir en recuperar la confianza de las chilenas y chilenos en su Sistema de Salud, cumplir con las expectativas que éstos tienen sobre el Sistema de Salud, y reposicionar el rol de la Superintendencia en la protección de los derechos en Salud, fiscalización y como actor relevante y activo en el sector salud.



Nuestros compromisos



Acercarnos a las personas



Fortalecer el rol fiscalizador



Ejercer rol de un regulador fuerte



Promover la calidad en los Prestadores de Salud



Ser un actor relevante en las mejoras al Sistema de Salud

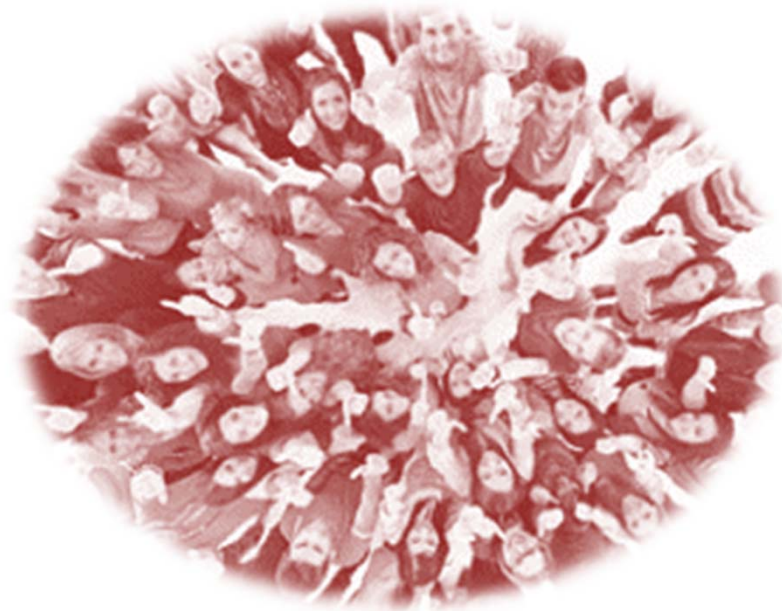


Reconocer a nuestros equipos de trabajo

II

El esfuerzo colectivo: camino recorrido, resultados



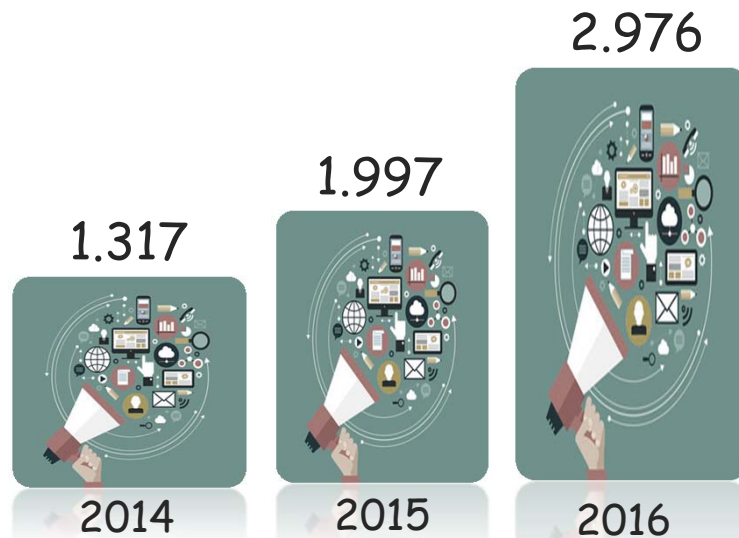


Nos acercamos más a las personas.

Nos acercamos comunicando mucho más nuestra acción, decisiones y contenido

Objetivo

Exponer y penetrar en la opinión pública temas enfocados en promover y proteger los Derechos y Deberes de las personas en salud.



Nº de apariciones en medios de comunicación por año a nivel nacional

Reconocimiento

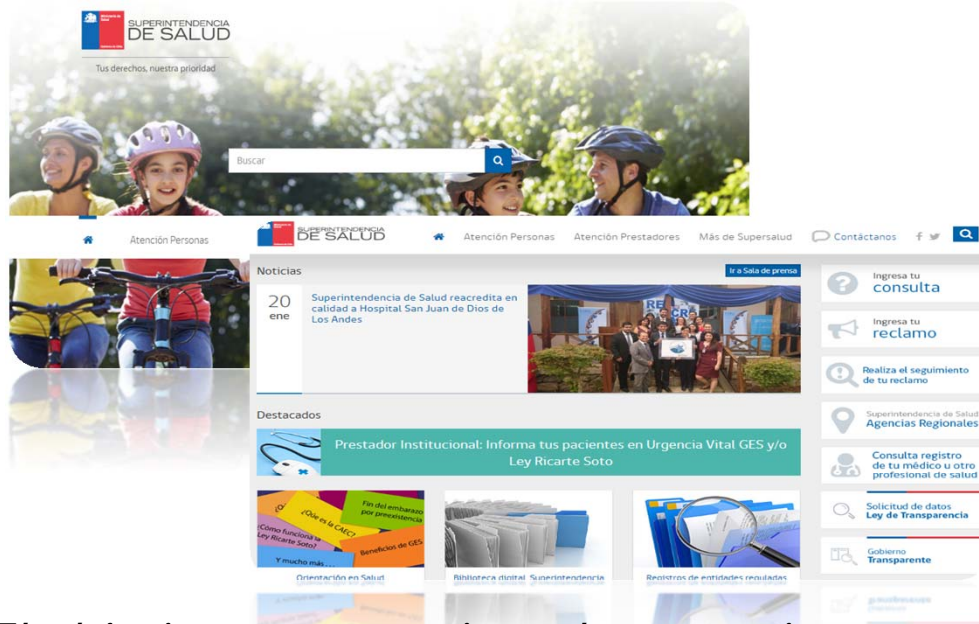
Barómetro de acceso a la información (ADIMARK) evaluó a la **Superintendencia de salud como el organismo fiscalizador más transparente del país.**

- ✓ La Superintendencia de Salud obtuvo **el cuarto lugar en la evaluación general** de un total de 50 organismos relevantes en la vida pública. El 47.9% de los encuestados por el barómetro le asignó notas 6 y 7.
- ✓ La medición también arrojó que la **institución es la mejor evaluada en el ámbito de las entidades fiscalizadoras**. En este ítem el 50% de los encuestados la calificó con notas 6 y 7.
- ✓ El 2013 estábamos en el lugar 45 de 46 instituciones. El 2014 en el 25. 2015 en el 15 y el 2016 en el 4 lugar.

La encuesta mide la disposición, confiabilidad, precisión y oportunidad en la entrega de información, de 50 organismos de relevancia pública evaluados por 447 periodistas a nivel nacional.

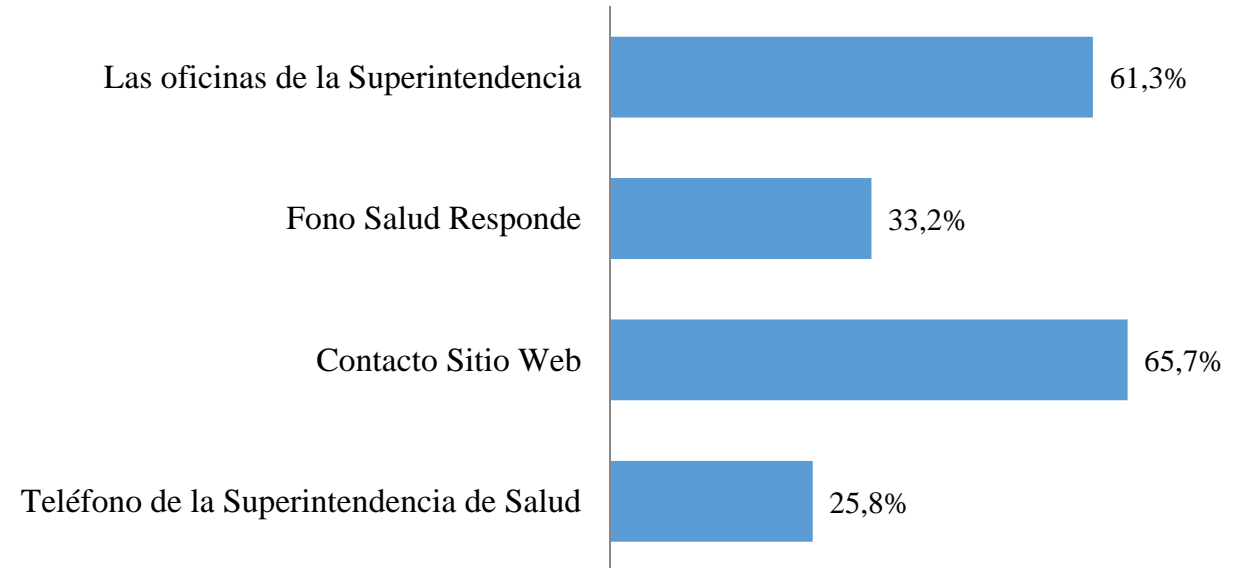


Nos acercamos a través de un nuevo portal Web más amigable y ciudadano



El objetivo es potenciar a los usuarios para que exijan sus derechos y cuenten con mayor información.

Formas que conoce para comunicarse con la Superintendencia de Salud



Base Total: 2.093

Estudio realizado por Universidad de Concepción



El nuevo portal Web cuenta con un buscador potenciado que entrega respuestas más específicas y oportunas.



El insumo para elaborar el diseño fue, **ponerse en el lugar de las personas**, las razones por las cuales llegan a la página, el flujo de consultas y los temas buscados en años anteriores.

II El camino recorrido:
Resultados

➤ **Acercarnos a las personas**

➤ Fortalecer rol fiscalizador

➤ Rol de un regulador fuerte

➤ Promover la calidad en los Prestadores de Salud

➤ Ser un actor relevante en las mejoras al Sistema de Salud

➤ Reconocer a nuestros equipos de trabajo



Nos acercamos potenciando la participación ciudadana

Creación COSOC en las 4 Agencias Zonales

Trabajo conjunto con el Consejo de la Sociedad Civil



COSOC - Santiago



COSOC - Antofagasta



COSOC - Valparaíso



COSOC - Bio Bio



COSOC - Los Lagos



Nos acercamos a través de la participación ciudadana

Realización de
Cuenta Pública anual



Convenios de
Colaboración



Jornadas de
Capacitación a nivel
nacional



Diálogos
Participativos



II El camino
recorrido:
Resultados

➤ **Acercarnos a
las personas**

➤ Fortalecer rol
fiscalizador

➤ Rol de un regulador
fuerte

➤ Promover la calidad en
los Prestadores de
Salud

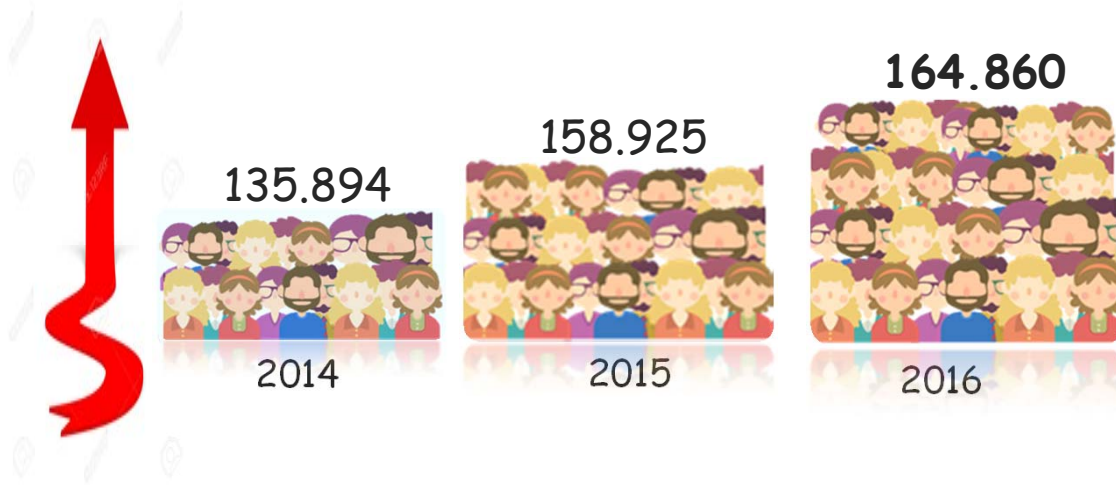
➤ Ser un actor relevante
en las mejoras al
Sistema de Salud

➤ Reconocer a nuestros
equipos de trabajo



Nos acercamos también a través de los canales de atención

Aumento de solicitudes de atención por los canales disponibles



Alta Tasa de pérdida de llamadas



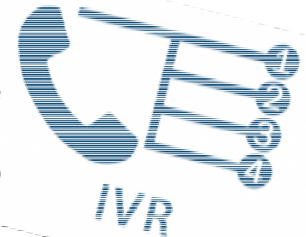
Materias más consultadas

- ✓ Consulta Reclamo y Emisión Certificado
- ✓ Cobertura y Bonificaciones
- ✓ Acreditación y Certificación de Prestadores

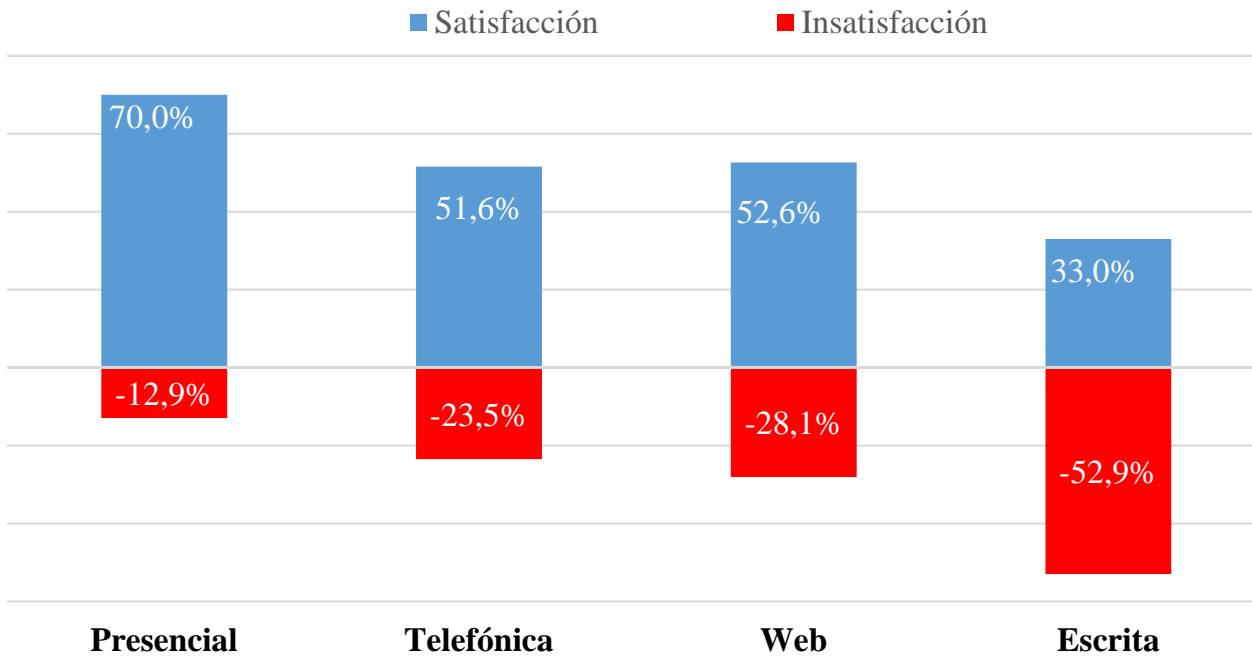


Proyecto IVR

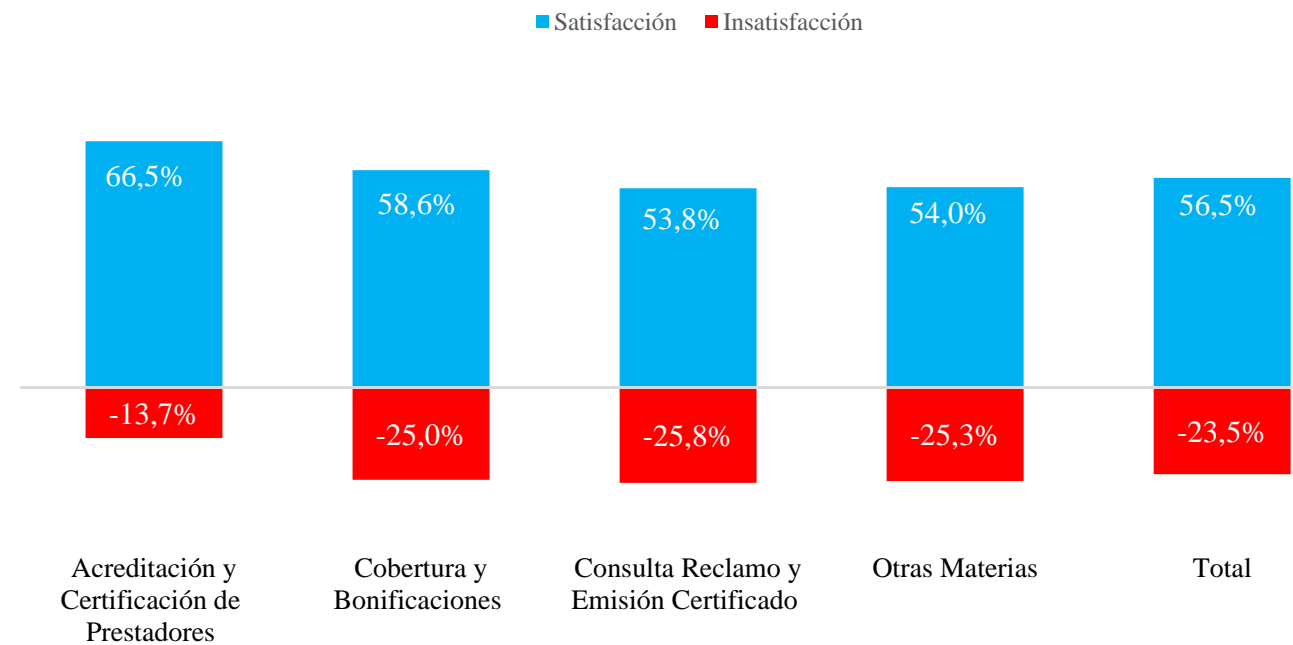
El objetivo es disminuir la tasa de pérdida de llamados telefónicos, muy pronto iniciaremos el periodo de marcha blanca.



Satisfacción Total Usuarios. Por Canal de Atención



Satisfacción Usuarios según la Materia Consultada



Base Total: 2.093

Estudio realizado por Universidad de Concepción

II El camino recorrido: Resultados

➤ **Acercarnos a las personas**

➤ Fortalecer rol fiscalizador

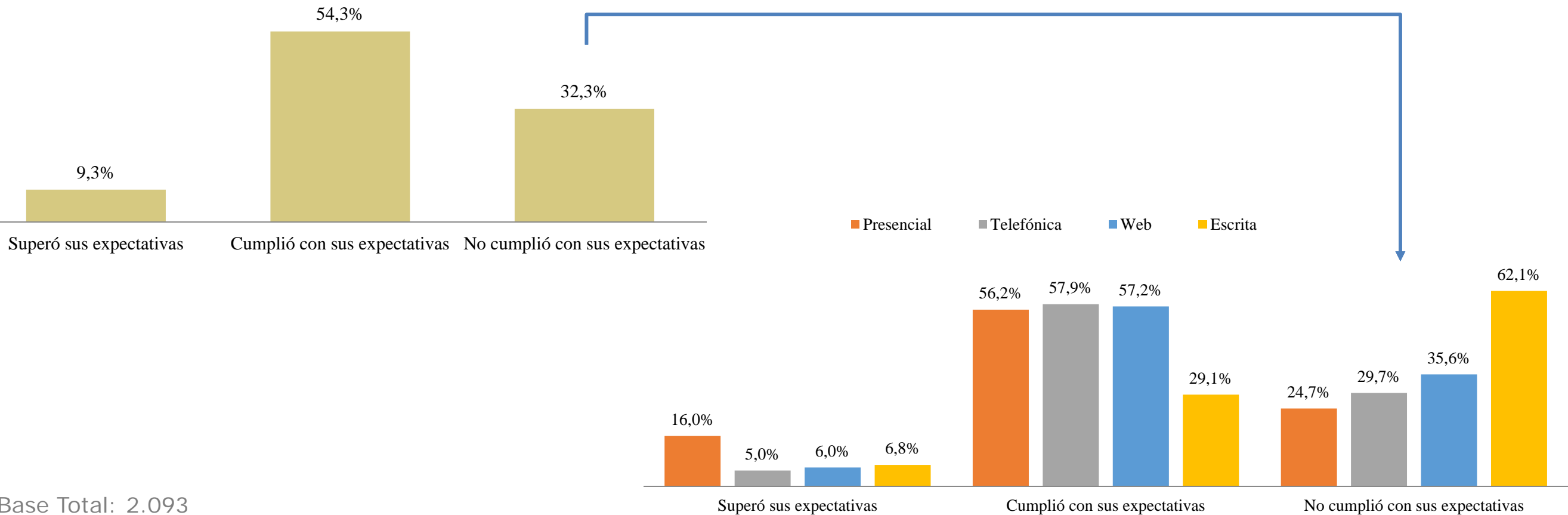
➤ Rol de un regulador fuerte

➤ Promover la calidad en los Prestadores de Salud

➤ Ser un actor relevante en las mejoras al Sistema de Salud

➤ Reconocer a nuestros equipos de trabajo

Expectativas en la Atención





Nos acercamos a través de un rol activo frente a los reclamos

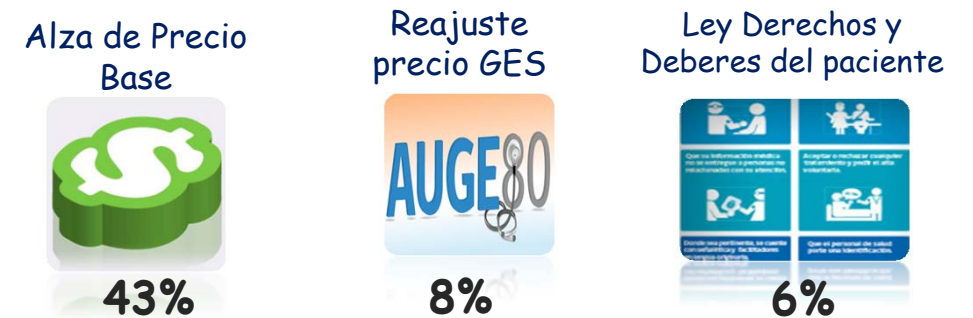
Aumento en el ingreso de reclamos



Reclamos según entidad

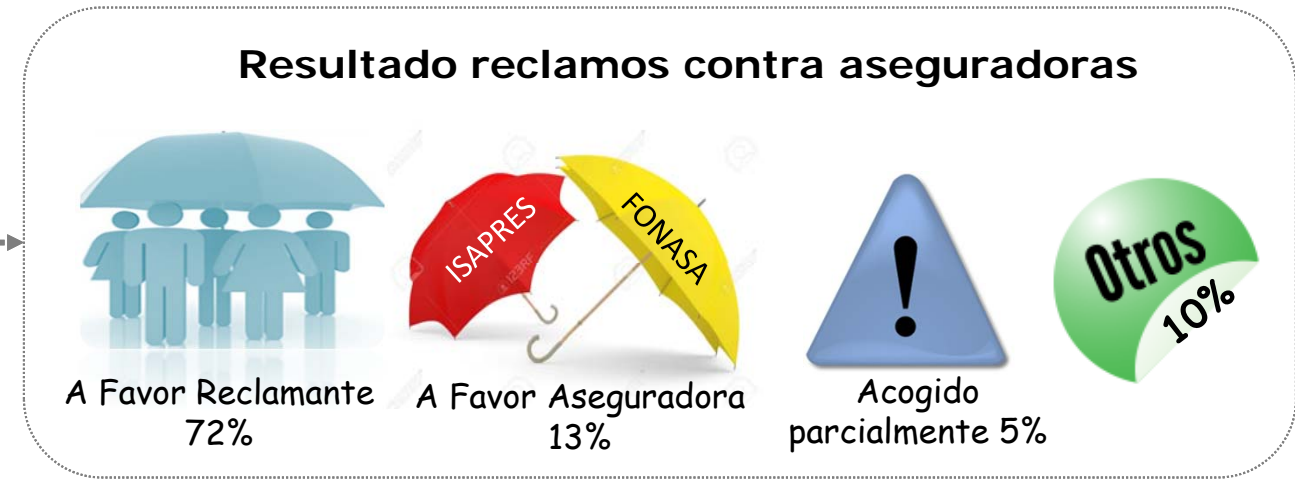
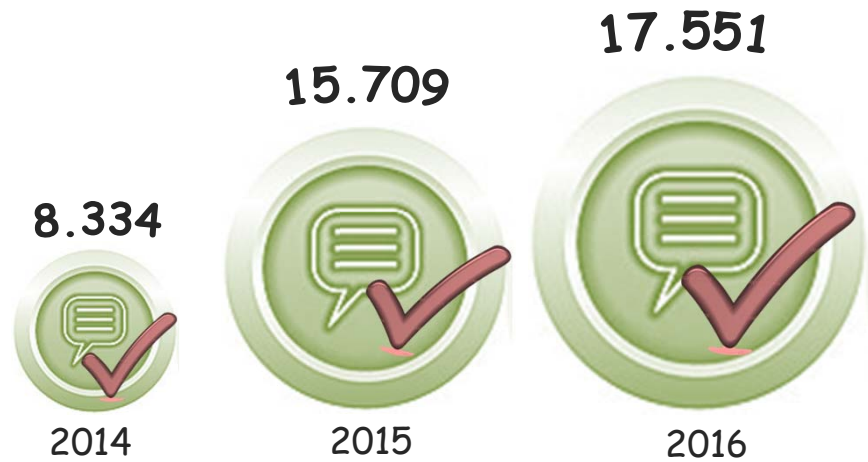


Reclamos según materia



Nos Acercamos a través de un rol activo frente a los reclamos

Aumento en la resolución de reclamos



11.496 reclamos en tramitación



- ✓ Optimización del proceso
- ✓ Mejoras tecnológicas



Nos Acercamos a través de un rol activo frente a los reclamos



Desarrollo del Sistema informático de Reclamos de la Intendencia de Prestadores de Salud.



Implementación de un Modelo de Priorización (Triage).



Implementación de modelo de verificación cumplimiento de los reclamos arbitrales y administrativos resueltos a Nivel Nacional.



Jornadas de capacitación con Mediadores inscritos y vigentes en el Registro de la Superintendencia.



Fortaleciendo el rol fiscalizador

II El camino recorrido: Resultados



Acercarnos a las personas



Fortalecer rol fiscalizador



Rol de un regulador fuerte



Promover la calidad en los Prestadores de Salud



Ser un actor relevante en las mejoras al Sistema de Salud

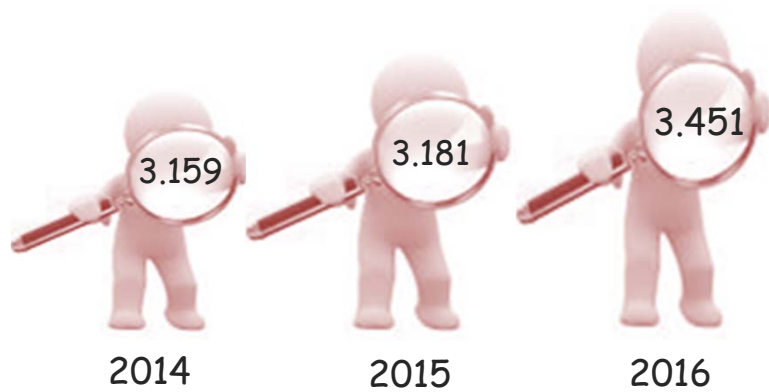


Reconocer a nuestros equipos de trabajo



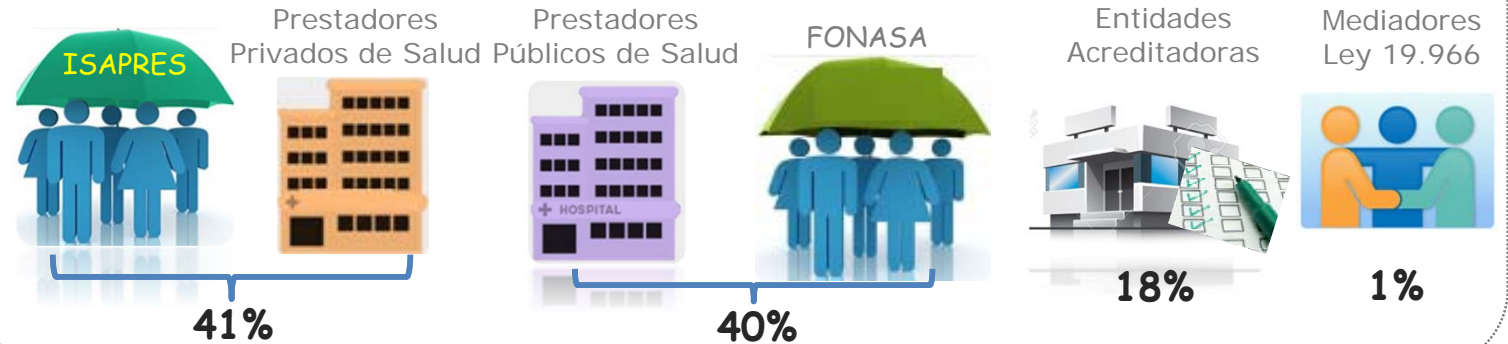
Fortaleciendo rol fiscalizador

Fiscalizaciones efectuadas



68 fiscalizadores a nivel nacional

Fiscalizaciones efectuadas según entidad fiscalizada



Principales materias fiscalizadas



II El camino recorrido: Resultados

➤ Acercarnos a las personas

➤ Fortalecer rol fiscalizador

➤ Rol de un regulador fuerte

➤ Promover la calidad en los Prestadores de Salud

➤ Ser un actor relevante en las mejoras al Sistema de Salud

➤ Reconocer a nuestros equipos de trabajo



Fortaleciendo rol fiscalizador

Montos regularizados y personas favorecidas - Isapres



24.390
Personas
Favorecidas

M\$ 373.724
Montos
Regularizados



Materia	N° Personas Favorecidas	Montos Regularizados M\$
Cobertura del Plan Complementario	4.850	13.215
CAEC	10	10.009
Subsidios por Incapacidad Laboral	10.059	63.781
Devolución Cotizaciones percibidas en exceso	9.471	286.719
Total	24.390	373.724



Fortaleciendo rol fiscalizador

476
Procesos resueltos

Sanciones
año 2016



Personas Jurídicas

Personas Naturales



Prestadores
de Salud

Agentes de Ventas y
Mediadores



- 34 Multas
- 3 Amonestaciones

- 59 Multas
- 37 Amonestaciones

- 11 Multas
- 56 Cancelaciones de Registro



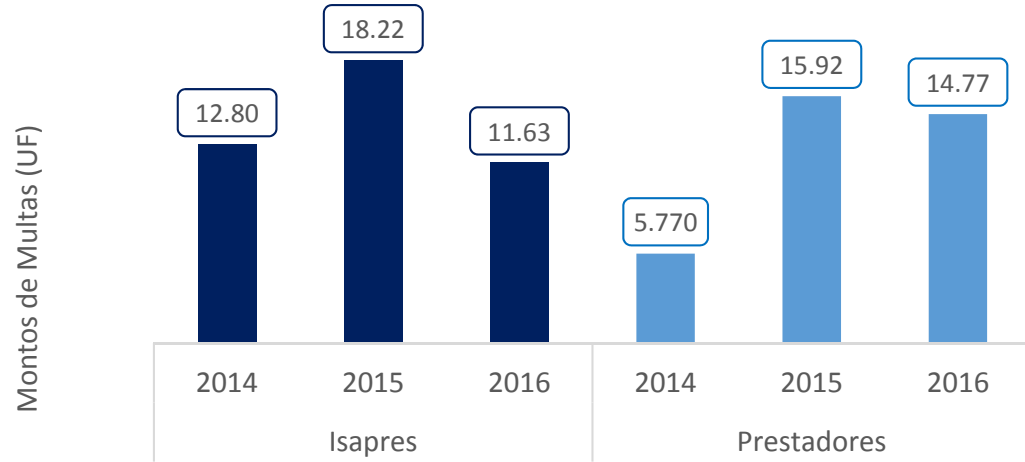
- Plan Complementario de Salud
- Requerimientos de información

- Plan AUGÉ-GES

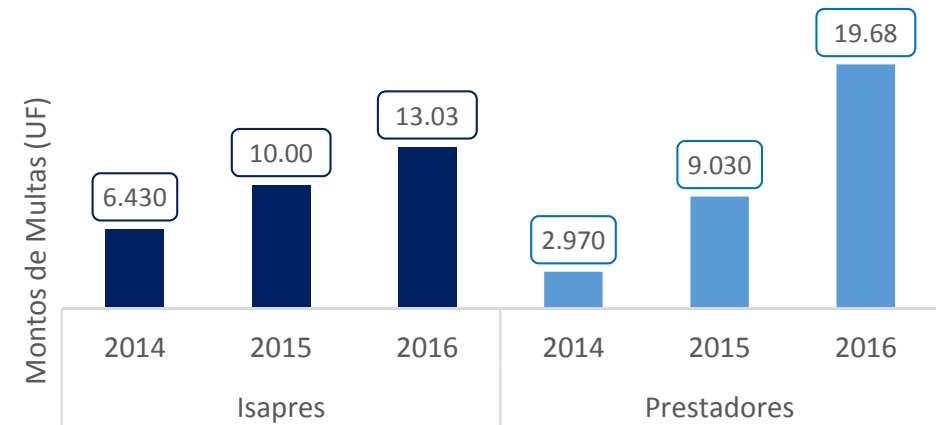


Fortaleciendo rol fiscalizador

Sanciones Cursadas
Personas jurídicas



Sanciones Ejecutoriadas
Personas jurídicas



N° Sanciones Cursadas	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Isapres	39	49	37
Prestadores de Salud	119	175	96
Total	158	224	133 (*)

N° Sanciones Ejecutoriadas	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Isapres	27	24	37
Prestadores de Salud	104	132	139
Total	131	156	176 (*)

(*) Isapres : 34 Multas y 3 Amonestaciones.
Prestadores: 59 Multas y 37 Amonestaciones

(*) Isapres : 35 Multas y 2 Amonestaciones.
Prestadores: 77 Multas y 62 Amonestaciones



Profundizando el rol de un regulador fuerte

II El camino recorrido: Resultados



Acercarnos a las personas



Fortalecer rol fiscalizador



Rol de un regulador fuerte



Promover la calidad en los Prestadores de Salud



Ser un actor relevante en las mejoras al Sistema de Salud



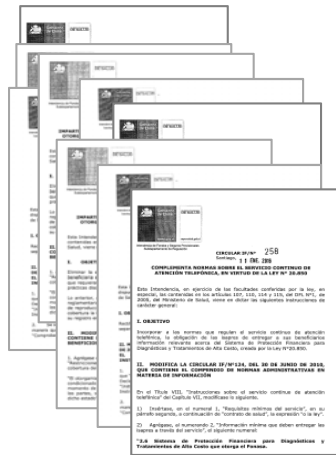
Reconocer a nuestros equipos de trabajo



Regulador fuerte: más derechos menos abusos

La Superintendencia de Salud asumió un rol de un regulador fuerte, a través de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

**Periodo
2014 al 2016**



**70
Circulares**
dirigidas a Aseguradoras



53 de iniciativa interna
17 por ajuste legal



El objetivo es que las personas cuenten con un mayor conocimiento de sus derechos en salud con respecto a su aseguradora y promover un mejor acceso a los beneficios.



Se priorizó la regulación en pos de proteger y promover los derechos de las personas.



Las instrucciones se enfocaron en disminuir las asimetrías de información que existen actualmente en el sistema de Isapres y que afectan negativamente a los beneficiarios.

Regulador fuerte



Impartió instrucciones sobre:



Equidad y no discriminación



Derechos de las personas

- ✓ Excepción de Garantías de Oportunidad.
- ✓ Obligación de las Isapres de pagar los gastos de traslado.
- ✓ Instrucciones al Fonasa para la Fiscalización y Control de las Garantías Explícitas en Salud (GES).
- ✓ Facilitar y promover el acceso de los beneficiarios de Isapres a las GES que tienen derecho.

- ✓ Fin del embarazo como preexistencia.
- ✓ Cobertura para el tratamiento de Fertilización asistida de baja complejidad.
- ✓ Ajusta la Normativa a la Nueva Estructura Familiar, establecida por la Ley que crea el Acuerdo de Unión Civil.
- ✓ Prohibición de discriminar arbitrariamente en la oferta de Planes de Salud

- ✓ Devolución de Excesos de Cotizaciones.
- ✓ Imparte Instrucciones sobre el cálculo de la Cobertura Proporcional de Parto
- ✓ Suscripción de Contratos de Salud Electrónica con Huella Dactilar.
- ✓ Instrucciones para el funcionamiento del Sistema de Protección Financiera de la Ley N° 20.850



Cumplimiento de la "Garantía de Calidad" en los Prestadores de Salud: un objetivo logrado!

II El camino recorrido: Resultados

➤ Acercarnos a
las personas

➤ Fortalecer rol
fiscalizador

➤ Rol de un regulador
fuerte

➤ Promover la calidad en
los Prestadores de
Salud

➤ Ser un actor relevante
en las mejoras al
Sistema de Salud

➤ Reconocer a nuestros
equipos de trabajo

Garantía de Calidad: un objetivo logrado

Prestadores Institucionales Acreditados



II El camino recorrido: Resultados

- Acercarnos a las personas
- Fortalecer rol fiscalizador
- Rol de un regulador fuerte
- Promover la calidad en los Prestadores de Salud
- Ser un actor relevante en las mejoras al Sistema de Salud
- Reconocer a nuestros equipos de trabajo



Garantía de Calidad: un objetivo logrado



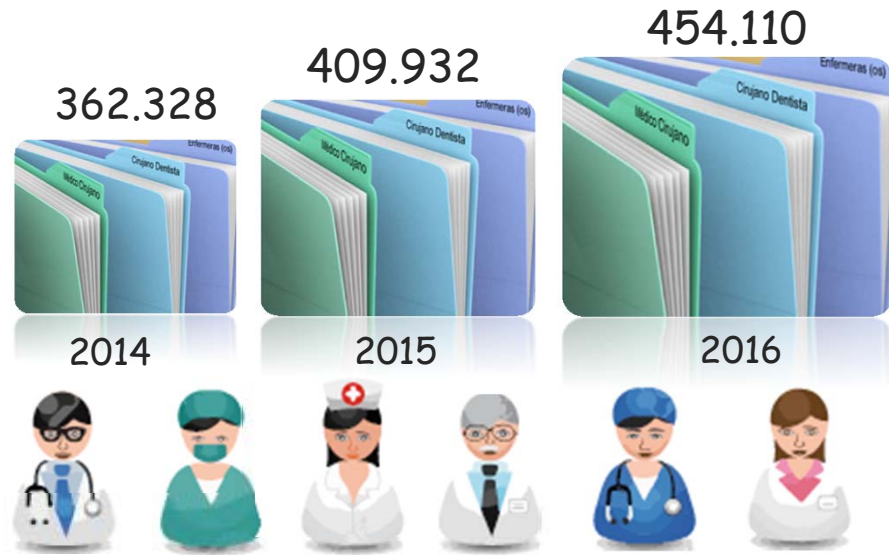
- ✓ **Julio de 2016** entrada en Vigencia Garantía de Calidad.
- ✓ Elaboración en conjunto con el Ministerio de Salud, de propuestas de modificación reglamentarias y normativas a los Sistemas de evaluación de la Calidad en Salud.
- ✓ Implementación de piloto para validación de pauta cotejo de estándar de acreditación para prestadores institucionales de salud que otorgan atención odontológica.
- ✓ Realización de un Taller para Entidades Acreditadoras, con el objetivo de unificar criterios de evaluación en los procesos de acreditación.
- ✓ Realización del VI Encuentro Nacional de Calidad.



Garantía de Calidad: un objetivo logrado



Registro de Prestadores Individuales de Salud





Ser un actor relevante en las mejoras al Sistema de Salud

II El camino recorrido: Resultados

➤ Acercarnos a
las personas

➤ Fortalecer rol
fiscalizador

➤ Rol de un regulador
fuerte

➤ Promover la calidad en
los Prestadores de
Salud

➤ **Ser un actor relevante**
en las mejoras al
Sistema de Salud

➤ Reconocer a nuestros
equipos de trabajo



Biblioteca digital. Superintendencia
de Salud. Gobierno de Chile.

de Salud Gobierno de Chile
Biblioteca digital Superintendencia

Cada día el país suma más estudios que buscan mejorar las políticas públicas dirigidas a las personas.

En este sentido, la Superintendencia de Salud ha asumido un rol activo, a través del trabajo del Departamento de Estudios y Desarrollo.








1. Reforma al Sistema de Salud

Contribuir al diseño e implementación de la reforma al sistema privado de salud, a través de la realización de estudios específicos sobre el particular.

2. Sistema de Salud

Contribuir al fortalecimiento del sistema de salud, en el ámbito de las competencias de la institución, a través de la **realización de análisis, estudios e investigación.**

-  Estudio de Opinión de Usuarios - Sistema de Salud.
-  Opciones de largo plazo para el Sistema de Salud (incluye multiseguro versus seguro público universal, SIL, cuidados de largo plazo).
-  Discriminación de género en el Sistema Isapre en un contexto de reforma.



3. Generación de Estadísticas

Garantizar la publicación regular de estadísticas sobre el sistema de salud, para uso sectorial y difusión pública.



Prestaciones de Salud en Isapres



Garantías Explícitas en Salud (GES)



Sanciones aplicadas a Prestadores de Salud



Cartera de Beneficiarios

4. Colaboración Externa

Fortalecer la colaboración institucional sectorial, con otras instituciones de gobierno y las alianzas con el medio académico, para potenciar la labor de investigación que desarrolla el Departamento de Estudios y Desarrollo de la Superintendencia de Salud.



Grupo de Trabajo sobre Estadísticas de Licencias Médicas y SIL (SUSESO - FONASA)



Permanencia y Salida del Sistema de Aseguramiento de Salud Privado en Chile: Caracterización Sociodemográfica de la Dinámica de los Cotizantes de las ISAPRES entre 2001 y 2012 (UDP/Ana Sofía León)





Reconocimos a nuestros equipos de trabajo

II El camino recorrido: Resultados



Acercarnos a
las personas



Fortalecer rol
fiscalizador



Rol de un regulador
fuerte



Promover la calidad en
los Prestadores de
Salud



Ser un actor relevante
en las mejoras al
Sistema de Salud



Reconocer a nuestros
equipos de trabajo

Hemos avanzado en lo interno, mirando nuestra misión...



Política de Recursos Humanos



Programa de Difusión interna



Programa de Liderazgo de Jefaturas



Agenda con Agencias Regionales



Plan anual Calidad de Vida



Empoderamiento del Proceso de Selección



Encuesta de clima laboral



Comité Política RR.HH



Business Intelligence (BI)



Protocolo de conciliación trabajo-familia

Hemos avanzado en lo interno, mirando nuestra misión...



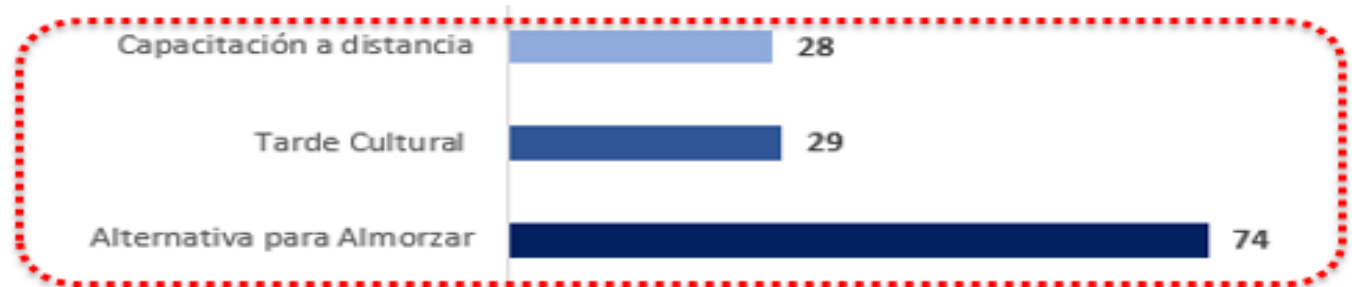
Objetivo

Desafiar, potenciar y promover la capacidad de innovación y creatividad de los funcionarios(as) de la Superintendencia de salud, para generar mejoras en la gestión de la institución y así, entregar un mejor servicio a las personas.

Mejoras en los servicios de la Superintendencia de Salud
(13 iniciativas)



Mejoras para propiciar un buen ambiente laboral
(6 iniciativas)



II El camino recorrido: Resultados

➤ Acercarnos a las personas

➤ Fortalecer rol fiscalizador

➤ Rol de un regulador fuerte

➤ Promover la calidad en los Prestadores de Salud

➤ Ser un actor relevante en las mejoras al Sistema de Salud

➤ Reconocer a nuestros equipos de trabajo

Hemos avanzado en lo interno, mirando nuestra misión...

Objetivo

Permitir a los funcionarios y funcionarias contar con orientaciones y herramientas claras que les permita compatibilizar las responsabilidades laborales con las familiares y personales.



Protocolo de conciliación
trabajo-familia

Horario flexible



La Super



Jornada Protegida



II El camino recorrido: Resultados

➤ Acercarnos a las personas

➤ Fortalecer rol fiscalizador

➤ Rol de un regulador fuerte

➤ Promover la calidad en los Prestadores de Salud

➤ Ser un actor relevante en las mejoras al Sistema de Salud

➤ Reconocer a nuestros equipos de trabajo

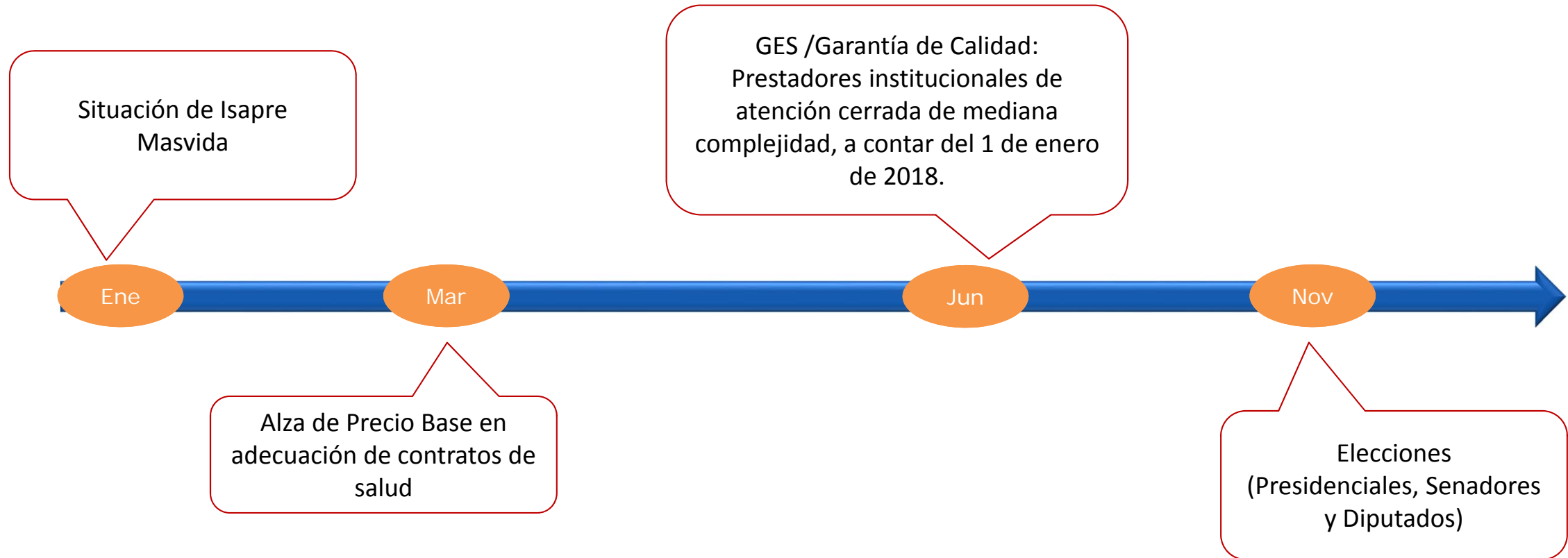
III

Desafíos para el 2017: Una institución cada vez más grande





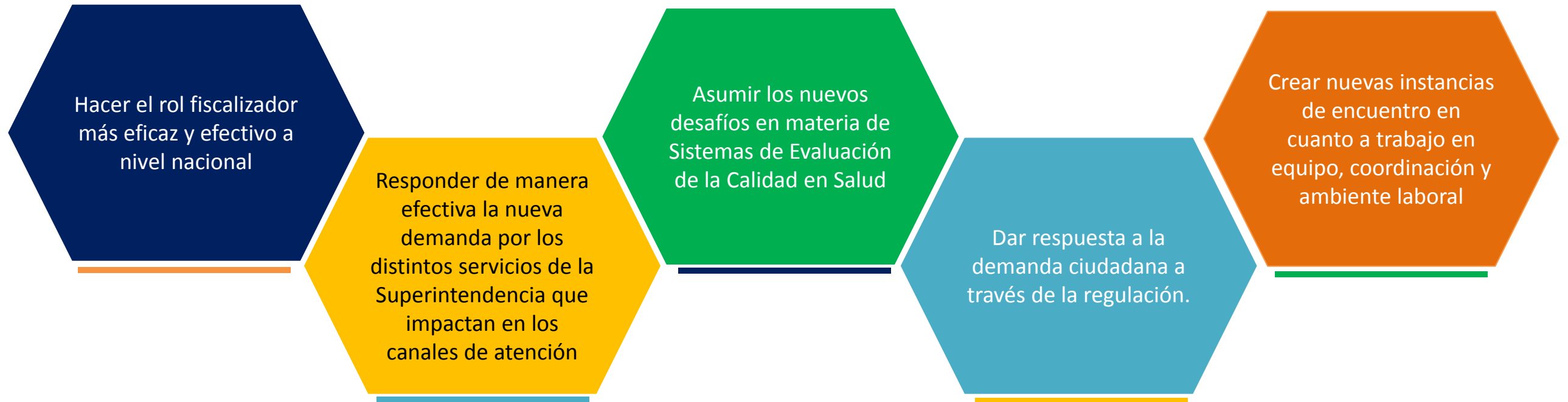
Contexto 2017





Directrices macro

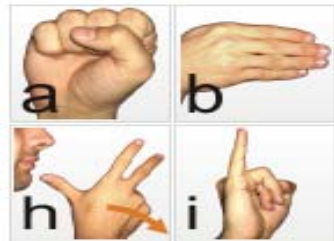
El año 2017 queremos consolidar lo avanzado y cerrar brechas de factores críticos.



Proyectos



Implementación tecnología IVR. Automatizar servicio de Call Center



Modelo de Atención Inclusiva para personas con discapacidad

Gestionar capacitación en lenguaje de señas y/o lenguas originarias



Desarrollo nuevo Sistema de Fiscalización para la Intendencia de Prestadores de Salud



¿Y EN CHILENO QUÉ DIJO?

Proponer una revisión del lenguaje utilizado en escritos, presentaciones y comunicaciones emitidas por la Superintendencia, propiciando un lenguaje de fácil comprensión por los usuarios.



Implementación oficial Examen de Evaluadores. Entidades Acreditadoras



Agradecimientos





SUPERINTENDENCIA
DE SALUD



Gracias