



**Chile  
mejor**

# **Cuenta Pública**

# **Superintendencia de Salud**

## **Gestión marzo 2014 - marzo 2018**

**Sebastián Pavlovic Jeldres**  
**Superintendente de Salud**

07 marzo de 2018

**Tus derechos, nuestra prioridad**



# Punto de partida: El contexto que nos desafió



*“Chile necesita y demanda introducir más equidad y solidaridad en el sistema sanitario, y ello implica garantizar en todos los casos, sin excepción, el derecho efectivo a la salud. Y no cualquier salud, una salud digna, de calidad y oportuna”*

**15.116.435**  
Población total  
**2002**

50,7% mujeres y un 49,3% de hombres

25,7% es menor de 15 años , **8,1% tiene 65 o más años**

**86,6% habita en áreas urbanas**, 13,4% en las zonas rurales

**Se registraron 184.464 inmigrantes extranjeros** residentes en Chile, los que representan el 1,2% de la población total del país



**17.574.003**  
Población total  
**2017**

**51,1% mujeres** y un 48,9% de hombres

20,1% es menor de 15 años , **11,4% tiene 65 o más años**

**89,6% habita en áreas urbanas**, 10,4% en las zonas rurales (1)

**Se registraron 465.000 inmigrantes extranjeros** residentes en Chile, los que representan el 2,7% de la población total del país (2)



# 2014

Marzo

### Superintendencia llama a isapres a ser responsables ante eventual reajuste de planes

- ▶ Autoridad dijo que debido a que ha sido "el mejor período en la historia", no se justifica alza.
- ▶ Asociación de Isapres sostuvo que ganancias se deben al crecimiento del país.



Abril

Creación Comisión Asesora Presidencial para el Estudio y Propuesta de un Nuevo Régimen Jurídico para el Sistema Privado de Salud

Mayo

Superintendencia de Salud obliga a las Isapres a entregar la misma cobertura de infertilidad que otorgará el Fonasa

Julio

### Superintendencia de Salud emite sentencias en contra de las alzas de planes de salud de las Isapres

El organismo fiscalizador aplica el mismo criterio que han utilizado los Tribunales de Justicia.



Noviembre

### Mandataria anuncia fin del embarazo como preexistencia al contratar un plan privado de salud



Octubre

Entrega del Informe por la Comisión

# 2015

Agosto

### Isapres acusan de "intransigente" al gobierno por reforma al sistema

Rafael Caviedes, timonel de la industria, dijo que hay "decepción" tras cita con el gobierno. Aseguradoras solicitan al Ejecutivo que los cambios sean aplicados gradualmente.

Junio

Presidenta al promulgar Ley Ricarte Soto: "El Estado hoy día está asumiendo el rol que le corresponde"

Septiembre

Hay más de \$29.300 millones en excesos para 544.000 cotizantes

### Cifra récord en devoluciones de dinero a afiliados de isapres

Abril

Promulgación Ley Acuerdo de Unión Civil

LATERCERA

### Salud envía instructivo para que convivientes de Unión Civil sean admitidos como cargas de isapres y Fonasa

El Acuerdo de Unión Civil está vigente a partir del 22 de octubre, fecha en la que las instituciones de salud deberán aceptar las nuevas cargas.

Agosto

Entre enero y julio de este año se han cursado infracciones por más de \$622 millones a prestadores y aseguradoras:  
**Salud cambia criterio de sanciones a isapres y clínicas, y multas 2015 crecen hasta 30 veces**

2016

2017

Febrero

Superintendente de Salud, Sebastián Pavlovic:

**“Si Masvida incumple los indicadores se abren espacios de intervención mayor”**

Mayo

**Las isapres devolverán casi \$12 mil millones en excesos**

Septiembre

Presidenta Bachelet destaca acreditación en calidad del 99% de hospitales públicos y 97% de clínicas privadas de alta complejidad

Noviembre

**Las sanciones son 1000 U.F. y 500 U.F. Super de Salud multa a Masvida y Cruz Blanca por integración vertical**

Febrero

Superintendencia de Salud detectó falencias en salas de espera y urgencias: Falta de limpieza e higiene de baños son los aspectos peor evaluados en los hospitales de regiones

Julio

A once años de haberse iniciado, se completa la parte que prioriza la atención de ciertas enfermedades:

Desde hoy rige la garantía de calidad del plan AUGE con el 70% de los recintos acreditados

Julio

NUEVO VALOR DE LAS GARANTÍAS ENTRÓ EN VIGENCIA EL 1 DE JULIO

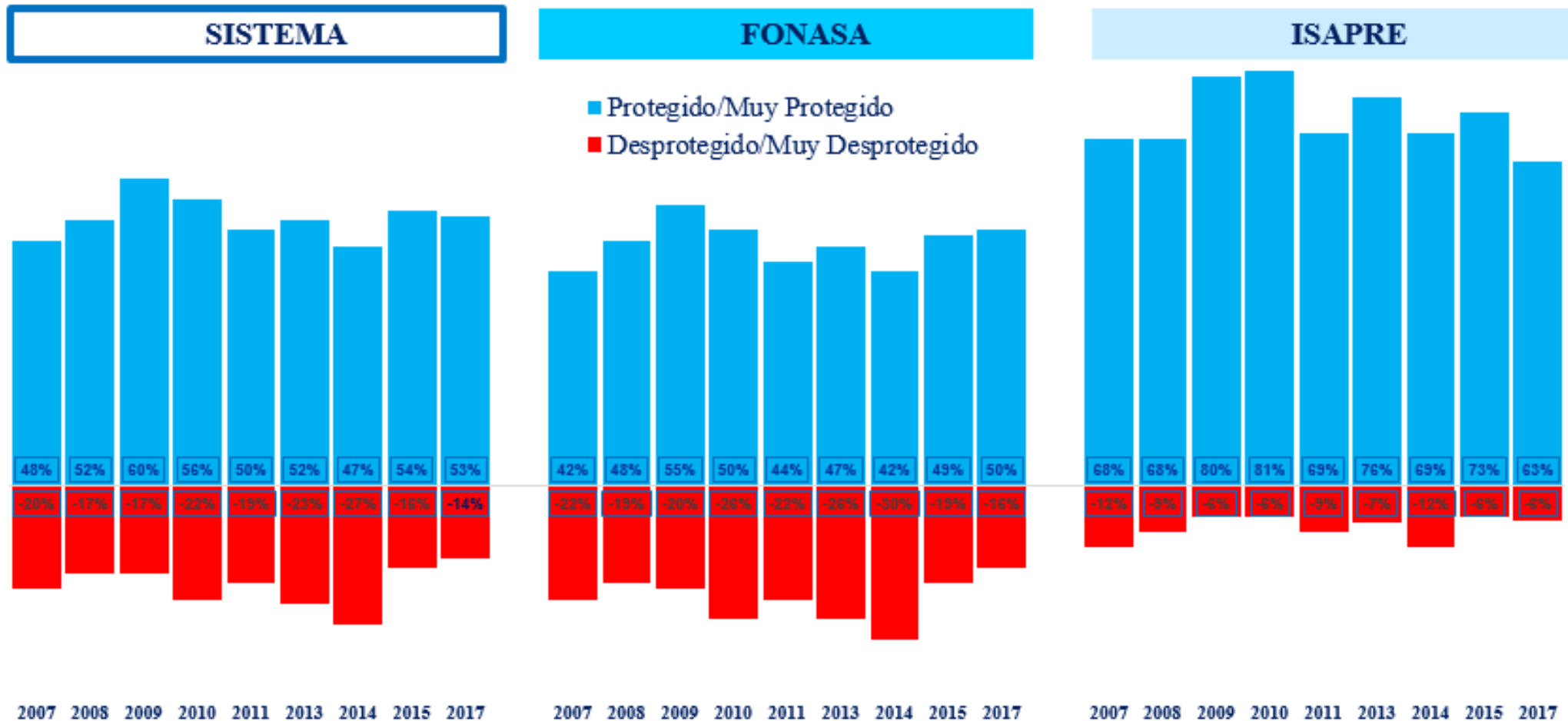
**Alza del GES dispara recursos contra Isapres: ingresan 28 mil en 7 días**

Noviembre

**Regulador e isapres se enfrentan por integración vertical del sistema**

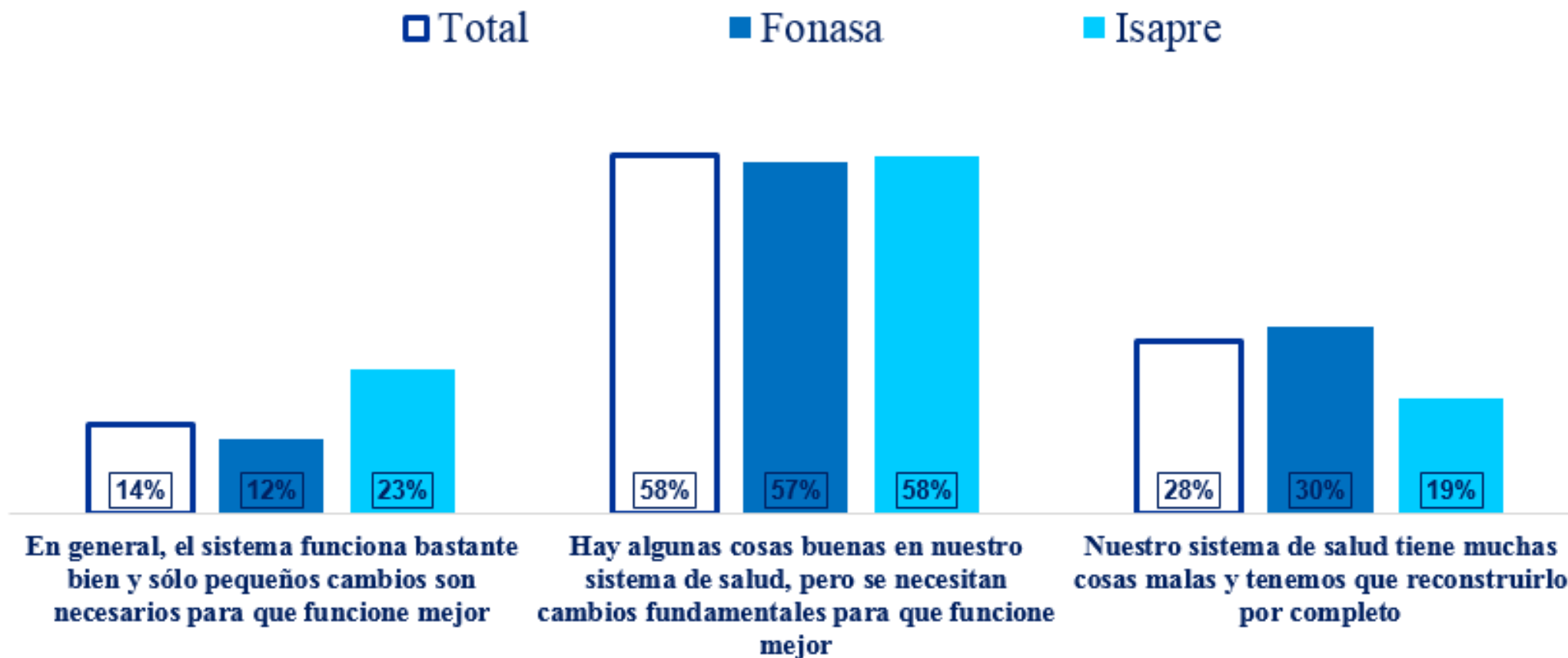
### SENSACIÓN DE PROTECCIÓN

A1. En general, frente a un problema importante de salud, ¿Cuán protegido(a) se siente usted actualmente? | Base: Total muestra n=1.893)



### EVALUACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA DE SALUD

A6. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones se acerca más a expresar su punto de vista global del sistema de salud en este país?  
Base: Total muestra (n=1.893)

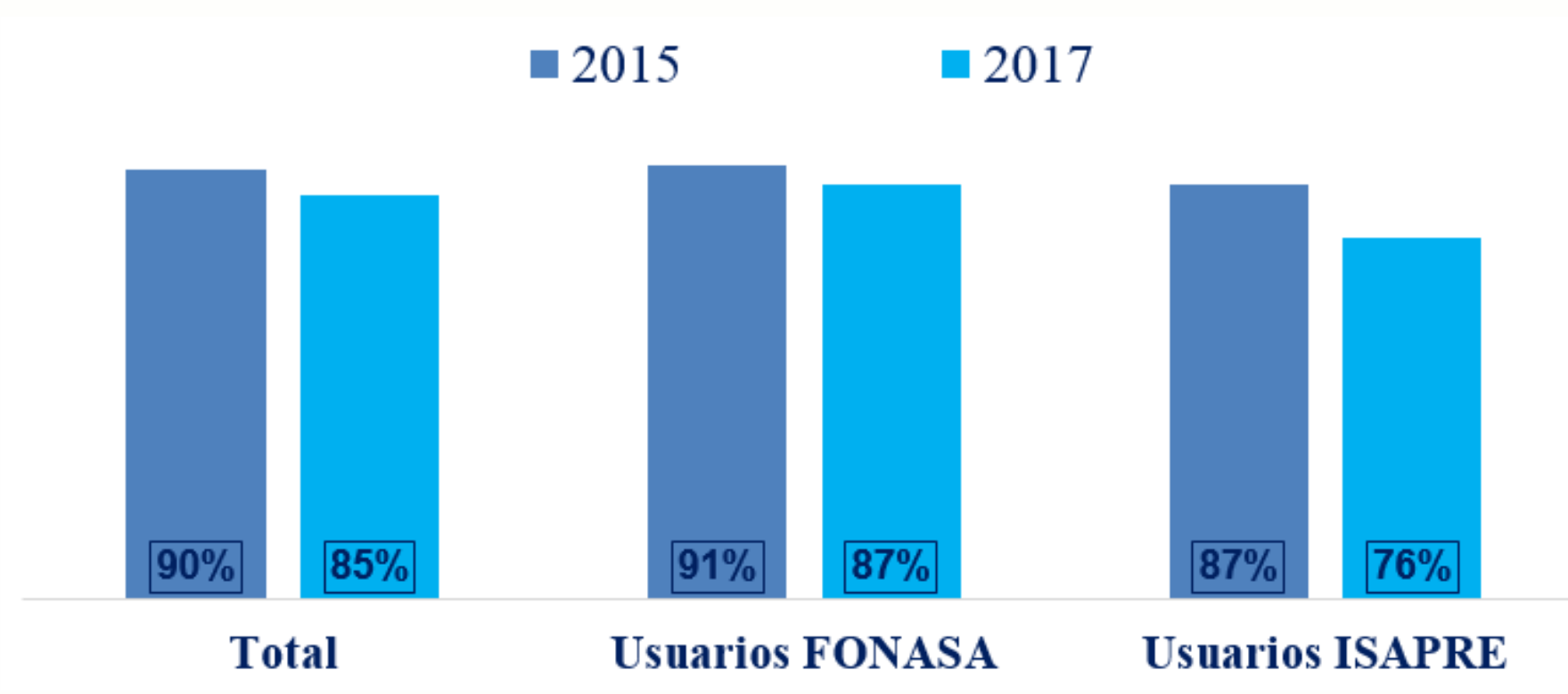




### EVALUACIÓN GLOBAL COMPARADA DEL SISTEMA DE SALUD

A6. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones se acerca más a expresar su punto de vista global del sistema de salud en este país? Base: Total muestra (n=1893)

Respuestas: “Se necesitan cambios fundamentales” + “Tenemos que reconstruirlo por completo”



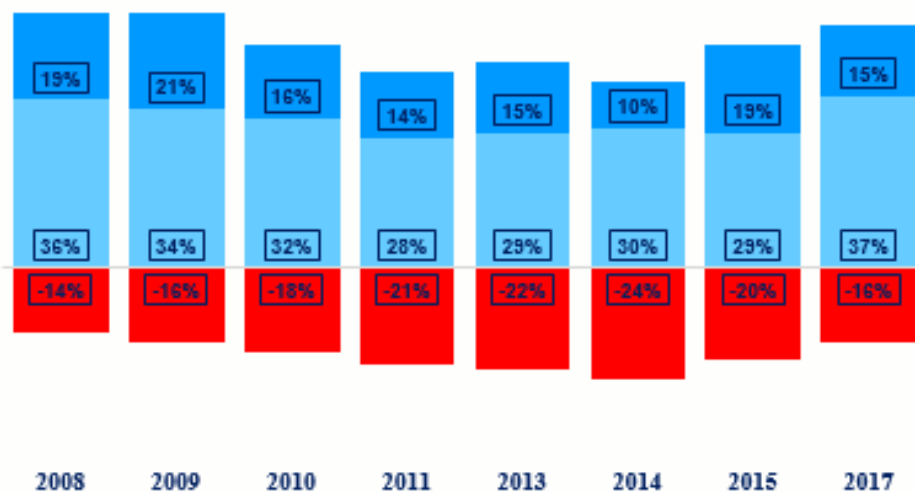
### EVALUACIÓN DE LAS GARANTÍAS EXPLÍCITAS - GES

B2. Según lo que usted sabe o se imagina, usando una escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al AUGE-GES?

Base: Todos los que saben (o saben algo) de que se trata el AUGES-GES (n=1.281) | B8. Quienes han usado AUGE (Personal o Familiar) (n=510)

#### SISTEMA: Todos los beneficiarios

■ Nota 6 ■ Nota 7 ■ Notas 1 a 4

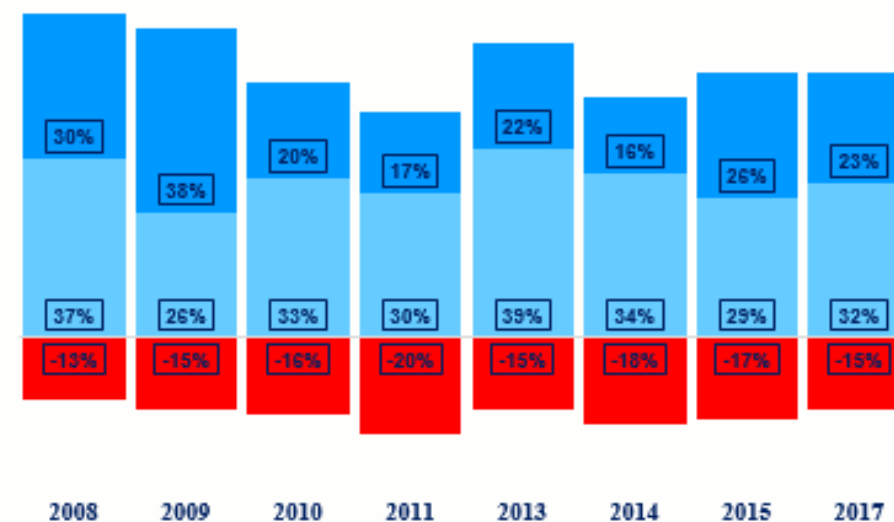


Puntaje Medio

5,5 5,5 5,3 5,3 5,3 5,2 5,4 5,4

#### SISTEMA: Han utilizado (personal o familiarmente) el GES

■ Nota 6 ■ Nota 7 ■ Notas 1 a 4



5,7 5,8 5,5 5,4 5,6 5,4 5,5 5,5

**“Un camino  
desafiante pero  
necesario”**

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



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



*Desde siempre nuestra Institución ha considerado como centro de su gestión a las personas, desde marzo de 2014 reafirmamos este compromiso para enfrentar las inequidades en Salud, contribuir a recuperar la confianza de las chilenas y chilenos en su Sistema de Salud, cumplir con las expectativas que éstos tienen, 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.*



Definición del marco estratégico, a través de una reflexión institucional con la participación de todas las funcionarias y funcionarios.





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

# Definiciones Estratégicas

## Objetivos y productos estratégicos

### 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.**

1

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

2

Regulación

3

Fiscalización

4

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

# Definiciones Estratégicas

## Nuestros Usuarios

Todos los habitantes de Chile

17.574.003



13.508.639

Beneficiarios del  
Fonasa

3.396.501

Beneficiarios de  
Isapres

414.056

Beneficiarios FFAA y  
Carabineros

Seguros de Salud

FONASA

Isapres  
12

5.921

Prestadores  
Institucionales

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

506.105

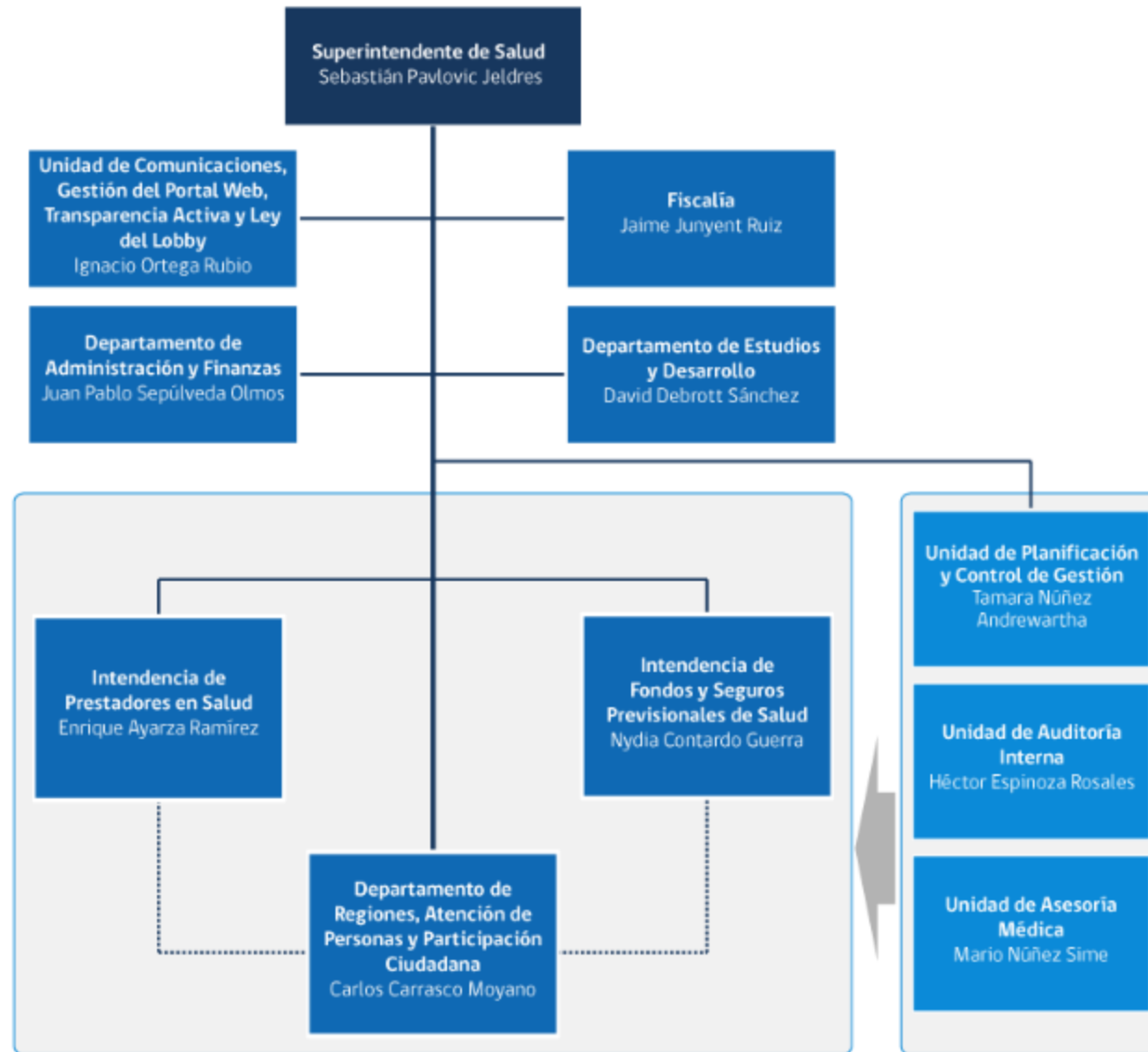
Prestadores  
individuales

(Médicos y otros profesionales  
de salud)



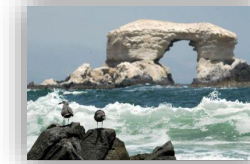
# Cómo nos organizamos

## Organigrama



14 Agencias Regionales  
más Oficina Central en Santiago

Macrozona Norte



Oficina Central  
Santiago



Macrozona Centro



Macrozona Sur



Macrozona Austral



# Cómo nos organizamos

## ¿Quiénes somos?



**312**  
**Funcionarios**

**200**  
**Mujeres**



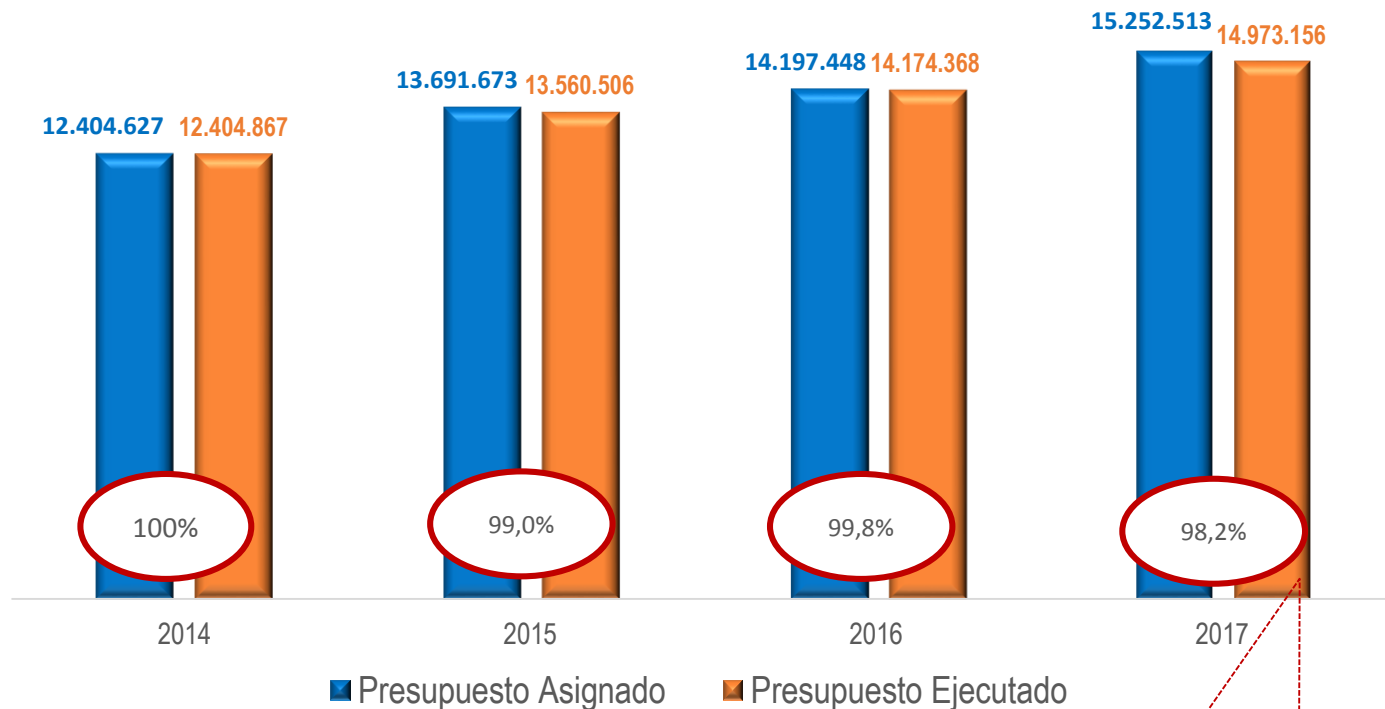
**16** Planta / **178** Contrata / **6** Honorarios

**112**  
**Hombres**



**15** Planta / **95** Contrata / **2** Honorarios

## Ejecución Presupuestaria (M\$)



El 73% corresponde a  
Gastos en personal

**M\$ 13.653.307**  
Presupuesto asignado 2018

**0.98%**  
Ministerio  
de Salud

# Nuestros compromisos: la razón de nuestro trabajo

Acercarnos a las  
personas



Fortalecer el rol  
fiscalizador



Profundizar el rol de  
un regulador fuerte



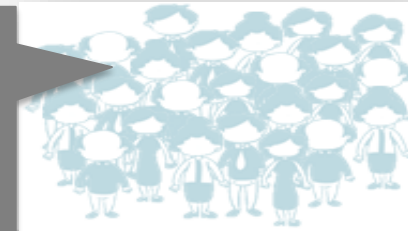
Promover la calidad  
en los Prestadores  
de Salud



Contribuir al  
fortalecimiento del  
sistema de salud



Reconocer a  
nuestros equipos de  
trabajo



# **El esfuerzo colectivo: camino recorrido, resultados**

Nos acercamos más a  
las personas.



*“El acercamiento de la Superintendencia hacia las personas la ha terminado en convertir a esta Superintendencia en una "mano amiga", en una institución que nos va a aclarar e informar de procesos a seguir ante situaciones complejas, que va a defendernos y apoyarnos, en donde nosotros valemos”.*

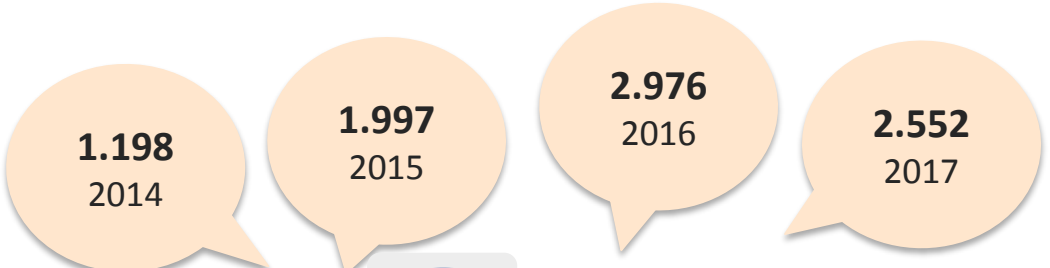
**Gonzalo Tobar Carrizo**

**Presidente del COSOC Santiago.**

# Nos acercamos más a las personas Comunicación abierta y oportuna

## Objetivo

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



Preocupa que los prestadores bajen los estándares de atención a pacientes: En los últimos cinco años, 28 recintos de salud han perdido su acreditación de calidad. De ellos, siete establecimientos se presentaron nuevamente a la certificación, y ya lograron acreditarse otra vez, mientras que otros dos están en proceso.

Algunos lo han vuelto a intentar

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

## Reconocimiento - Barómetro de acceso a la información



	2013	2014	2015	2016	2017
Lugar en el Ranking	45	25	14	4	10
Promedio general	33	40	41	48	49

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



# Nos acercamos más a las personas

## Comunicación abierta y oportuna



Más personas son capaces de reconocer a la **Superintendencia** como la institucionalidad que los chilenos se dieron para consultar o reclamar en los diversos temas que le competen.



Difusión de temáticas ante la opinión pública **para aportar a la discusión que se inició en el país.**

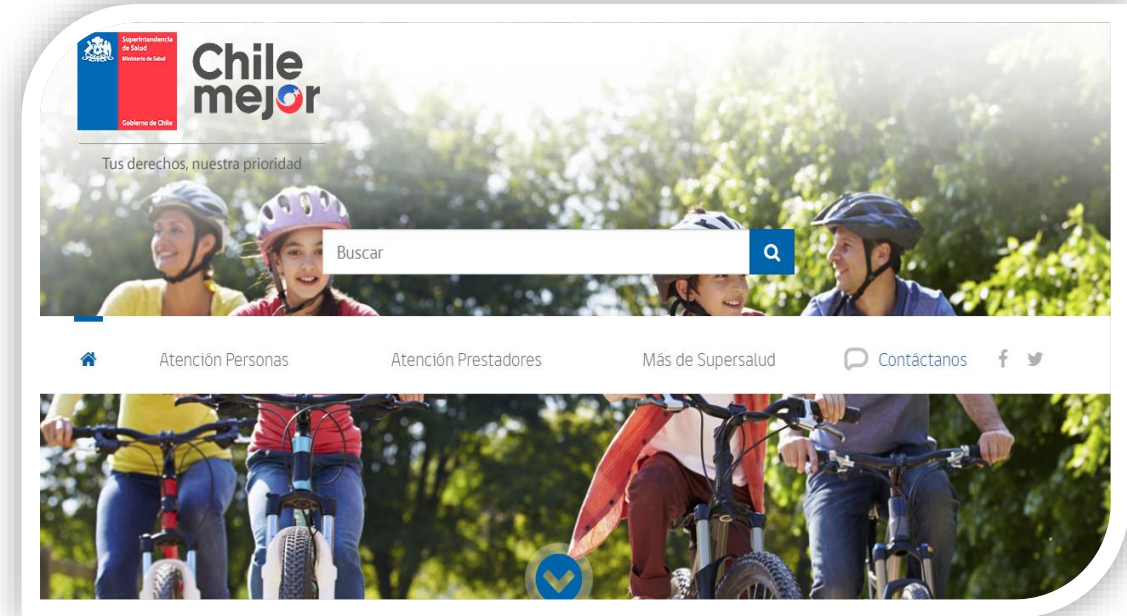


**Rol activo de Agentes Regionales.** Se dinamizó su vocería y se potenció su función de autoridad en sus zonas.



Cumplimiento en un **100% de la fiscalización a Transparencia Activa** realizada por el Consejo de Transparencia.

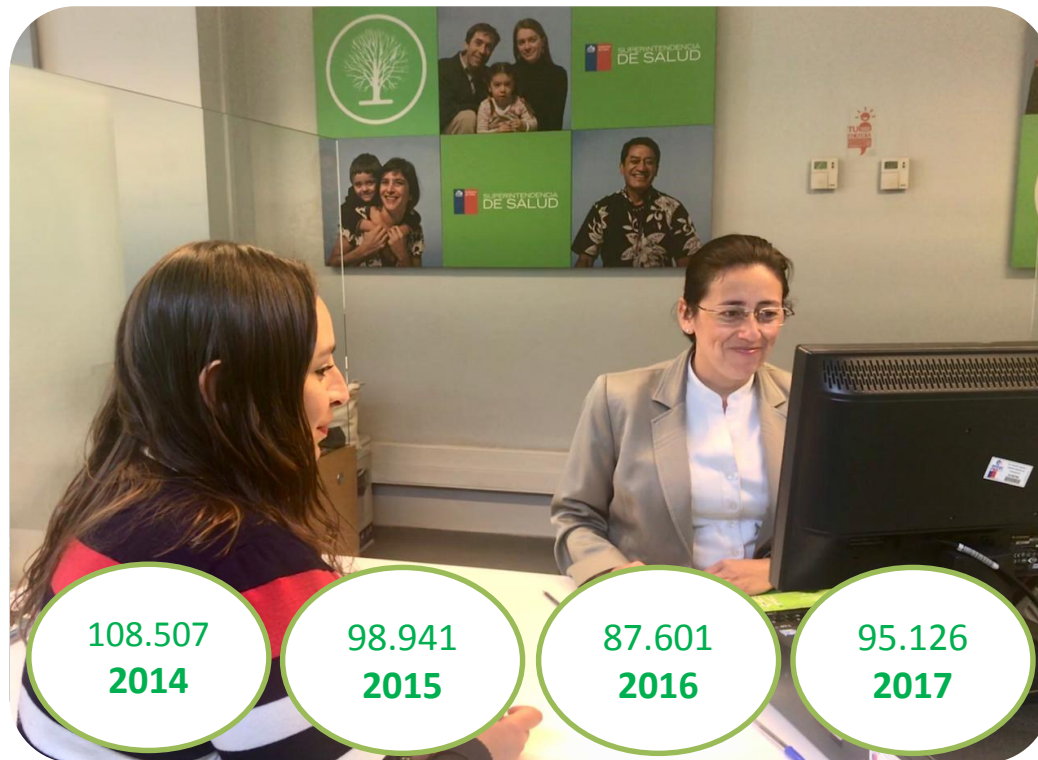
### NUEVO PORTAL WEB - 2016



### Más amigable y ciudadano

De fácil acceso, orientado a las personas y con un buscador potenciado que entrega respuestas más específicas y oportunas.

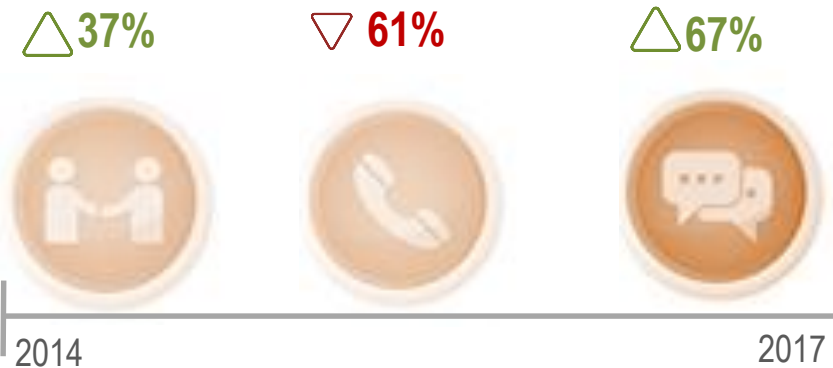
# Nos acercamos más a las personas a través de los canales de atención



## 390.175

solicitudes ciudadanas resueltas

## Atenciones realizadas por los canales disponibles



El canal presencial es el que registra el mayor número de atenciones, representa el 50% a nivel nacional y el canal telefónico alcanza el 37%.



Materias más consultadas

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

# Nos acercamos más a las personas a través de los canales de atención

## Macrozona Norte



22.674 22.842 2.862 215



## Macrozona Centro



23.953 18.428 6.525 405



## Macrozona Sur



20.730 8.343 6.001 271



## Macrozona Austral



16.181 24.727 2.711 204



## Zona Metropolitana



113.130 69.040 26.938 3.995



# 45%

de las solicitudes ciudadanas ingresaron por las Agencias Regionales.

# 93%

de los encuestados evaluó la atención recibida con nota igual o mayor a 6.

# Nos acercamos más a las personas Potenciando la Participación Ciudadana

La Superintendencia de salud valora las instancias de encuentro y participación entre las personas y la Institución. Por lo mismo, privilegia mecanismos de participación ciudadana como una oportunidad de acoger la visión de la ciudadanía.

**Acceso a Información  
relevante**



**Cuenta Pública  
Participativa**



**Consejo de la  
Sociedad Civil**



**Consultas  
Ciudadanas**



**Audiencias  
Públicas**



# Nos acercamos más a las personas Potenciando la Participación Ciudadana



COSOC - Antofagasta



COSOC - Valparaíso



COSOC – Bio Bio



COSOC – Los Lagos



COSOC - Santiago

Consejo de la  
Sociedad Civil

Participado del COSOC en los proyectos de Innovación de la Superintendencia entregando su opinión.

*“La iniciativa me parece muy interesante, es muy importante para los usuarios las ideas que se observan de parte de los funcionarios para poder mejorar con innovación el funcionamiento de la Superintendencia. También **creo que han aceptado los problemas que la sociedad civil está planteando**, como la información y un mejor acceso de los usuarios.”*

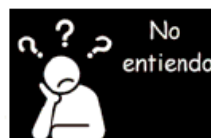
**Sra. Eliana Suazo - COSOC Santiago**  
**Feria de la Innovación 2016 – Superintendencia de Salud**





### Implementación tecnología IVR

El objetivo es disminuir la tasa de **pérdida** de llamados telefónicos la que el año 2017 fue de 77%



### ¿Y EN CHILENO QUÉ DIJO?

Se revisó el lenguaje utilizado en escritos, presentaciones y comunicaciones emitidas por la Superintendencia propiciando un lenguaje de fácil comprensión por los usuarios.



### Reconocimiento Sello Chile Inklusivo año 2017

“Galvano al Edificio Accesible” y diploma por contar con medidas destinadas a la integración social de las personas con discapacidad en lo que respecta a la “accesibilidad universal del entorno”.

### Agencias Regionales de Rancagua y Coyhaique

**Nuevas instalaciones** con mayor amplitud lo que permitirá un trabajo más expedito a nuestros funcionarios y mayor comodidad a los usuarios que atendemos.





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. Creación de COSOC en cada Agencia Zonal y replica de Cuentas Públicas.



Firma de Convenios de Colaboración con la Gobernación de Huasco y de Linares, con Prodemu en Coyhaique.



Realización de Jornadas sobre Ley de Derechos y Deberes de los pacientes, Participaron Encargados OIRS del Minsal y de los 6 Servicios de Salud R.M., OIRS de Atención Primaria de Salud de todos los Servicios, Dirigentes Sociales y COSOC, Funcionarios y Usuarios del Servicio de Salud Metropolitano SUR.



Elaboración y difusión de Folletería para personas de pueblos originarios.



Participación en Mesa de Inmigrantes (programa piloto).



Incorporación de Agentes Regionales en los Gabinetes de Salud, los CIRAS, Mesas de Trabajo GES, Gobiernos en Terreno.



El Consejo para la Transparencia fiscalizó el proceso de Transparencia Pasiva en modalidad de respuesta electrónica, obteniendo una evaluación de 98%, mejorando respecto al año 2014 que fue de 93%.



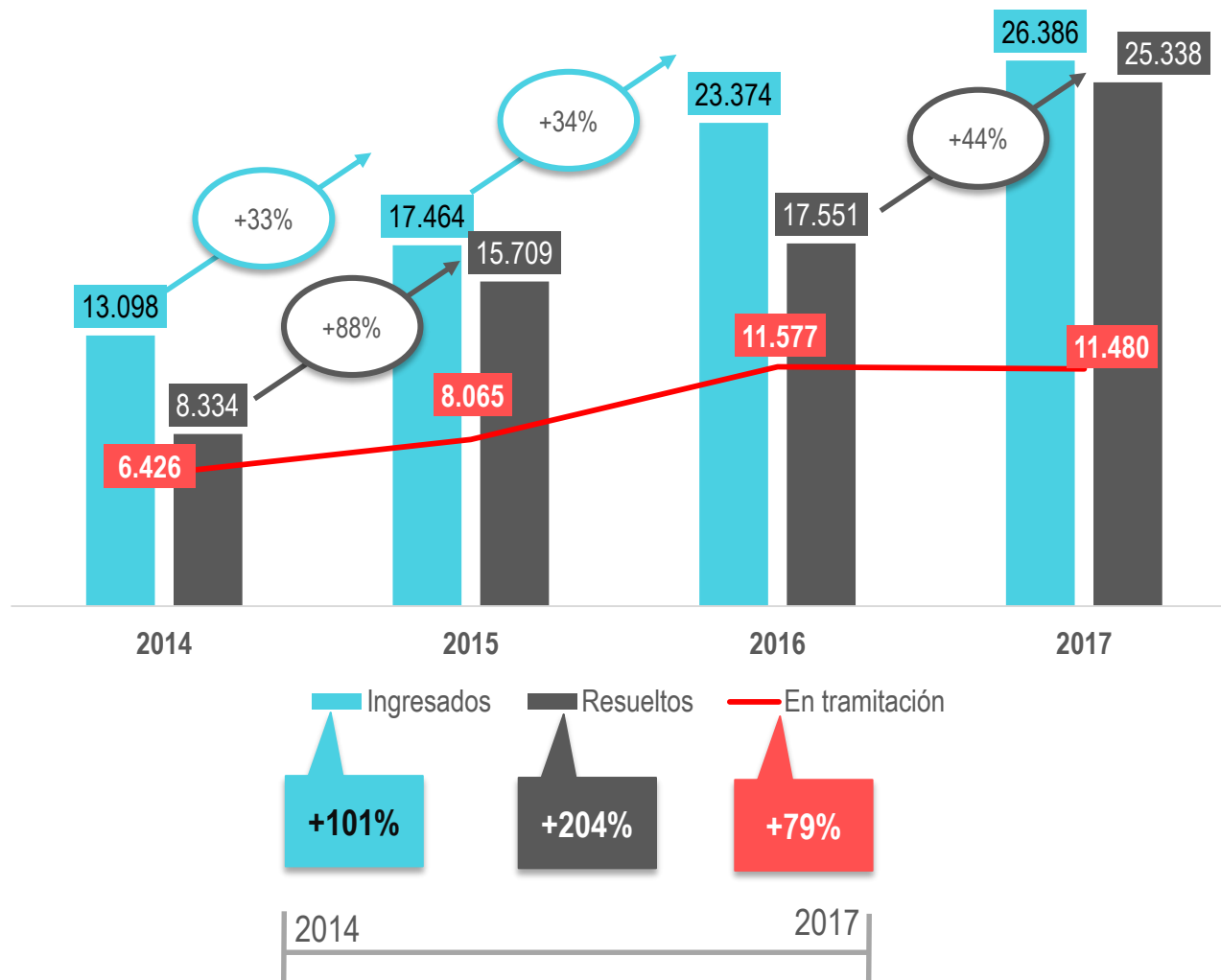
Atención Inclusiva para personas con discapacidad, se realizó capacitación en lenguaje de señas.



Elaboración del Reglamento de funcionamiento del COSOC, con participación activa de sus consejeros. Resolución Exenta N° 204 de 16/02/2017

# Nos acercamos más a las personas a través de un rol activo frente a los reclamos

## Gestión de reclamos – nivel institucional



**80.320**

Reclamos ingresados

**66.932**

Reclamos resueltos

**11.480**

Reclamos en tramitación



# Nos acercamos más a las personas a través de un rol activo frente a los reclamos

## Reclamos ingresados según entidad

89%



4%



7%



## Reclamos resueltos según materia

76%

Alza de Precio Base



7%

Calificación condición de urgencia y aplicación mecanismo financiamiento



4%

Ley Derechos y Deberes del paciente



# Rol activo frente a los reclamos

## Hitos relevantes



**Paso de vía administrativa a resolución arbitral de los reclamos** aplicando criterios de prudencia y equidad.



**Encuentros anuales de abogados**, en los cuales participaron, entre otros, los entonces presidente de la Excma. Corte Suprema y Contraloría General de la República; un Ministro del Tribunal Constitucional; y destacados abogados de la plaza



**Mejoras en el acceso de las personas a través del Portal Web para el ingreso y seguimiento de los reclamos**, permitiendo disminuir el tiempo de los usuarios para acceder al Expediente Electrónico Reservado.



**Implementación de un Modelo de Priorización (Triage) y Modelo de verificación cumplimiento** de los reclamos arbitrales y administrativos.



**Implementamos un procedimiento abreviado y simplificado** para la resolución de reclamos de materias de rápida resolución y que han tenido un gran impacto en la ciudadanía



Revisamos los criterios vigentes, y **adoptamos nuevos criterios en la resolución de reclamos para una mejor defensa de los derechos de los usuarios**. Vgr:  
- Embarazo Preexistente - Alza de Precio base de las Isapre - Modificación de planes con convenios con prestadores Preferentes.

# Rol activo frente a los reclamos

## Hitos relevantes



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



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



Entre los años 2014 y 2017, **ingresaron 3.207 solicitudes de Mediación** con Prestadores de Salud privados y se cerraron 3.032.



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.



Fortalecimos el rol  
fiscalizador

*“La única forma que yo podía enterarme era por las noticias, sino jamás. Si no hubiese sido por su iniciativa yo, probablemente, no hubiese sabido cómo acceder a esos excesos y, probablemente, aún estarían allí. Gracias a su iniciativa es que yo pude cobrar mis excesos”.*

**Mauricio Muñoz Díaz**

**Beneficiario Isapre**

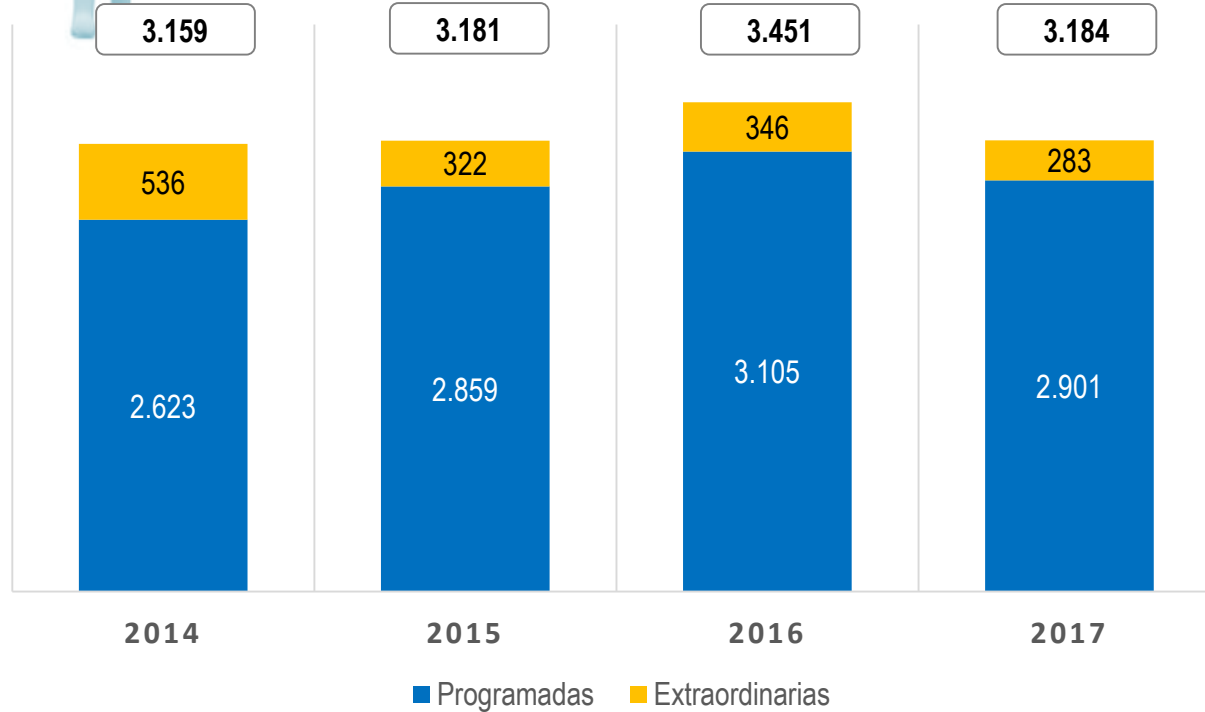
*Campaña de recuperación de excesos  
Iniciativa finalista del Concurso Funciona*

# Fortalecimos el rol fiscalizador

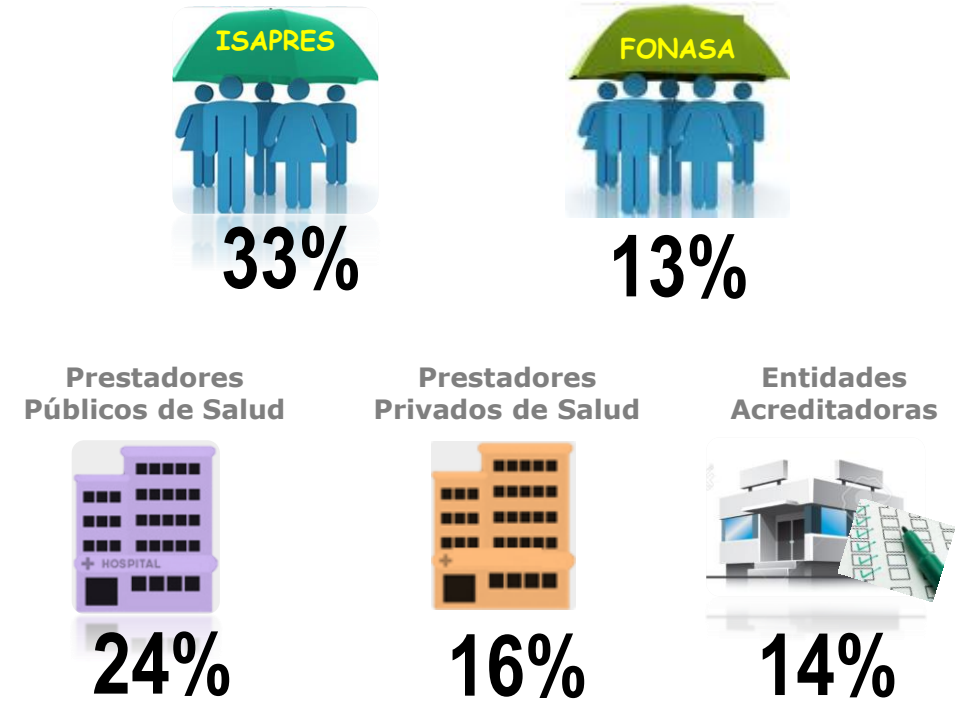
## Fiscalizaciones finalizadas



### 12.975 fiscalizaciones



### Fiscalizaciones efectuadas según entidad fiscalizada





## Principales materias fiscalizadas

### Garantías Explícitas en Salud



- ✓ Cumplimiento Garantía de acceso.
- ✓ Proceso de notificación en prestadores.
- ✓ Acceso a medicamentos.

### Ley Derechos y Deberes del paciente



- ✓ Procedimientos Administrativos
- ✓ Información
- ✓ Seguridad de la Atención
- ✓ Dignidad del Paciente

### Beneficios



- ✓ Otorgamiento de Beneficios Ambulatorios
- ✓ Fiscalización Sucursales
- ✓ Tramitación de Licencias Médicas
- ✓ Afiliación

### Proceso de Acreditación



- ✓ Mantención del cumplimiento del estándar de acreditación.
- ✓ Evaluación Entidad Acreditadora en terreno.
- ✓ Fiscalización del Informe de Acreditación

# Fortalecimos el rol fiscalizador

## Montos regularizados



Montos regularizados y personas favorecidas - Isapres

89.962  
Personas Favorecidas

M\$ 1.315.057  
Montos Regularizados



Montos regularizados correspondientes a bonificaciones no otorgadas originalmente, o menores a las que correspondía, así como a la detección de situaciones de menor cálculo de excesos y/o excedentes de cotizaciones.

2014

2017



# Fortalecimos el rol fiscalizador

## Sanciones ejecutadas

**SANCIONES**

**590**

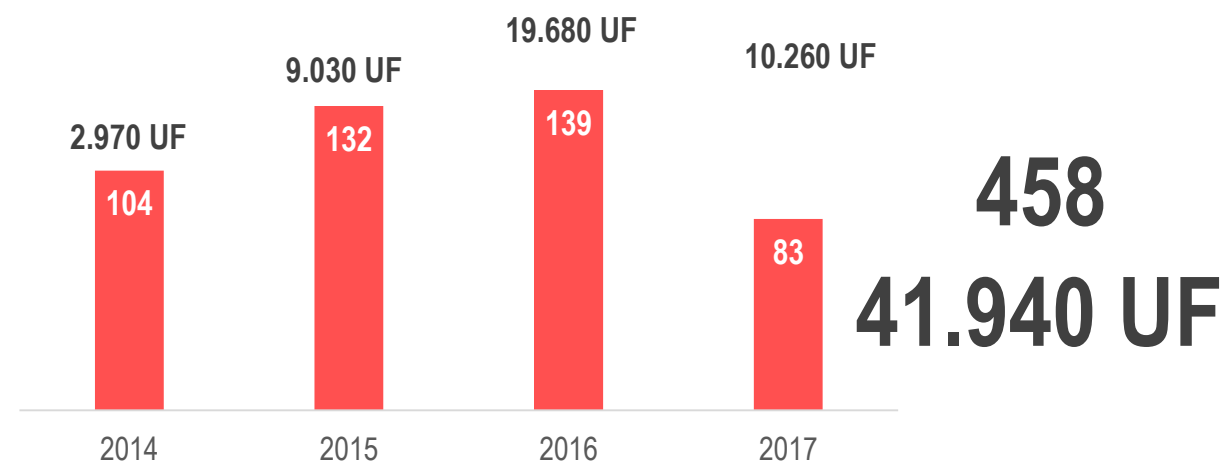
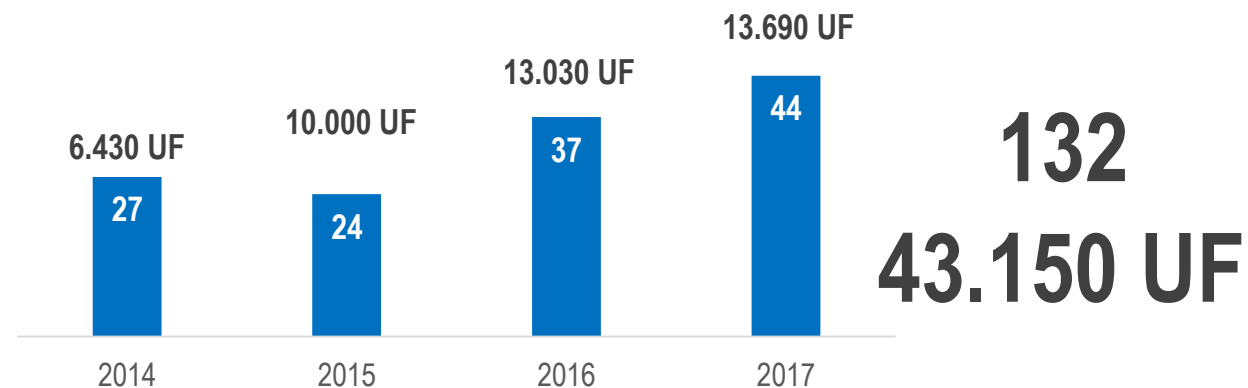
**Sanciones Ejecutoriadas  
Personas Jurídicas**

**Incremento en el monto de  
las multas**

Cambios en los criterios al sancionar por cada una de las infracciones contempladas en la Formulación de Cargos.












**Prestadores de  
Salud**





# Fortalecimos el rol fiscalizador


## Hitos relevantes


-  **Consolidación del proceso de desconcentración** de la fiscalización hacia regiones.
-  **Aumento de fiscalizaciones en sucursales** en materias relacionadas con servicios directos a las personas (Suscripción de contratos, Tramitación de Reclamos, Licencias Médicas y Medios de Difusión).
-  **Jornadas de análisis de resultados de fiscalizaciones GES**
-  **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.
-  El año 2016 se realiza por **primera vez fiscalización a Mediadores** Ley 19.966.


-  **Verificación de niveles de cumplimiento respecto de la Garantía de Calidad** (inscripción de profesionales y Fiscalización de la Red de Prestadores Convenidos GES y CAEC).
-  Fiscalizaciones de **beneficios** para las personas; Servicio Continuo de Atención Telefónica, Notificación de Nuevas Condiciones GES 80, entre otros.
-  **Reducción de la Comisión Máxima de administración de las Cuentas de Excedentes** de las Isapres, lo que se traduce en un importante ahorro en beneficio de los cotizantes. Esta comisión pasó de 0,6% a 0,349% semestral, lo que representa una disminución de 41,8% en estos 4 años.
-  El año 2015 **aumentó el número de sanciones cursadas a Personas Jurídicas** y el monto de las multas aplicadas.


 Se fiscalizó el cumplimiento de protocolos de **Seguridad y Calidad en la atención**, respecto de la prevención de enfermedad tromboembólica en pacientes quirúrgicos y análisis de reoperaciones quirúrgicas no programadas, en un total de 119 prestadores de atención cerrada de alta y mediana complejidad tanto públicos como privados de la RM, II, V, VI y X región.

 En el año 2017 se da **inicio al procedimiento de sanciones a Entidades Acreditadoras**

 Se **fiscalizó a 101 prestadores** de la Región Metropolitana públicos y privados de atención abierta y cerrada en materia de **trato digno a las personas** (2014).

 El 2016 realización de la **primera fiscalización a cuentas entregadas por clínicas y hospitales**, a 63 prestadores públicos y privados de las regiones de Antofagasta, Valparaíso, Metropolitana, de O'Higgins, del Biobío y de los Lagos, que se enmarca en la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes.

 Fiscalización a **86 Prestadores institucionales**, 21 de la Región Metropolitana y 65 Prestadores de 9 Regiones, sobre medidas que permitan velar porque las personas, en su atención de salud, **reciban un trato digno y respetuoso**. Se incorporó una Encuesta a Consejo Consultivo (año 2017)

 Desarrollo **nuevo Sistema de Fiscalización** para la Intendencia de Prestadores de Salud, permite automatizar múltiples tareas.

# Fortalecimos el rol fiscalizador

## Hitos relevantes

### Campaña Devolución de los excesos de cotización



### Iniciativa finalista del Concurso Funciona 2015

Se emitió la Circular la cual **augmenta la frecuencia de devolución de los excesos de cotización** de manera fácil y expedita, por medio de transferencias bancarias.

Se emitió la Circular 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.

Habilitación del **servicio de consulta de excesos** a través del portal web de las Isapres.

**Actividades de difusión a nivel nacional** para difundir los documentos pendientes de cobro. Tras los anuncios en la prensa, el servicio de consulta en línea, registró por momentos 11 mil visitas por minuto.

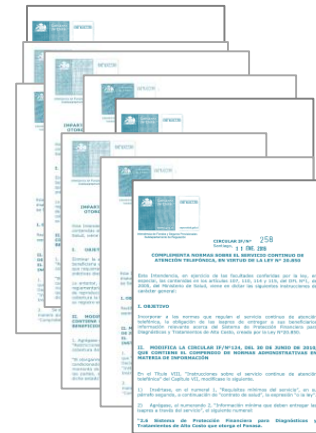
### Resultados

- Instrucción a las Isapres de **reversar saldos contables de excesos** considerados como ingresos en los 5 últimos años. (\$12.074.650.437 incluir en el saldo acumulado a diciembre de 2014).
- **FONASA adoptó el modelo** de devolución masiva de excesos.
- Entre marzo 2015 y marzo de 2016, otros **171.996 cotizantes registraron algún tipo de cuenta para el depósito automático** de excesos, completándose así el 37% de la cartera que efectuó este trámite.
- Durante el 2015, al menos, **\$41.586 millones se devolvieron por concepto de excesos** de cotizaciones, en el sistema Isapre.

# Profundizamos el rol de un regulador fuerte



**95**  
**Circulares**  
dirigidas a Aseguradoras



**72** de iniciativa interna  
**23** por ajuste legal

2014

2017

Las instrucciones se enfocaron en disminuir las asimetrías de información que existen actualmente en el sistema de Isapres y que afectan negativamente a las personas y promover un mejor acceso a los beneficios.

# Profundizamos el rol de un regulador fuerte más derechos menos abusos

## Instrucciones sobre:

- ✓ **Facilitar y promover el acceso** de los beneficiarios de Isapres a las GES que tienen derecho.
- ✓ **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).



- ✓ **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.
- ✓ Formato uniforme de los Planes de Salud en sus tres modalidades, **propicia la transparencia, mejor comprensión** y comparabilidad.



**Derechos de las personas**

# Profundizamos el rol de un regulador fuerte más derechos menos abusos

## Instrucciones sobre:



- ✓ 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
- ✓ **Resguardar el acceso equitativo a la CAEC**, eliminando la exclusión de los tratamientos de enfermedades crónicas, contenida como requisito para que proceda esta Cobertura en caso de "Hospitalización Domiciliaria"



# Promovimos la calidad en los Prestadores de Salud

---



*“Esta acreditación da cuenta del trabajo que ha venido haciendo nuestro equipo en un periodo de 5 años, donde han pasado muchas personas que han logrado entender que la seguridad de nuestro usuarios y la calidad de nuestras prestaciones, son el pilar fundamental de una atención de salud. Somos una institución que cree en las personas, en sus competencias y capacidad de organización. Y por eso hoy recibiremos la acreditación”.*

**Brian Romero**  
**Director del Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz**  
**de Los Ángeles**

# Promovimos la calidad en los Prestadores de Salud

## Garantía de Calidad: un objetivo logrado

### Prestadores Institucionales Acreditados a nivel nacional

2009 al 2013

70

2014 al 2017

271

Total Acreditados

314 →

157

Prestadores Públicos

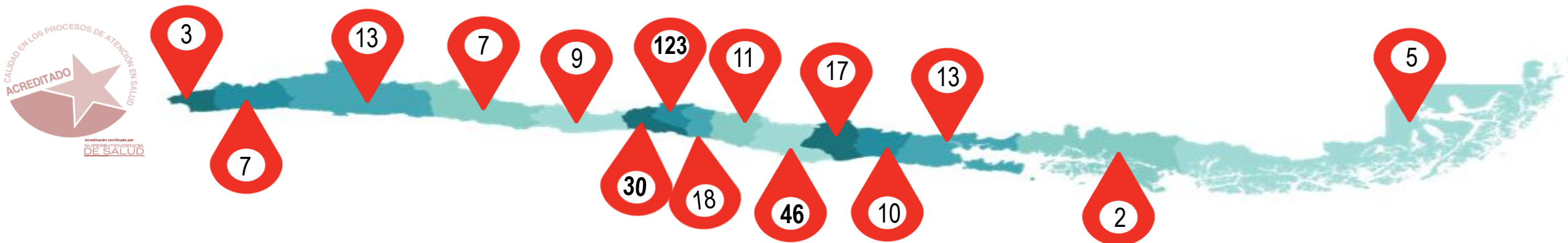
137 - 1º Acreditación  
20 - 2º Acreditación

157

Prestadores Privados

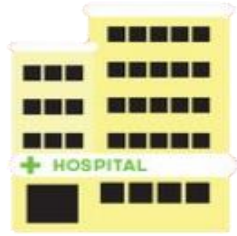
115 - 1º Acreditación  
31 - 2º Acreditación  
11 - 3º Acreditación

27 Prestadores perdieron la acreditación



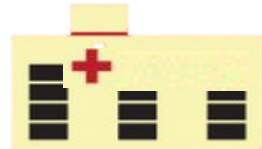
# Promovimos la calidad en los Prestadores de Salud

## Garantía de Calidad: un objetivo logrado



186

Atención Cerrada



86

Atención Abierta



14

Laboratorio Clínico



14

Centro de Diálisis



7

Servicio de  
Imagenología



5

Atención  
Psiquiátrica



1

Servicio de  
Esterilización



1

Quimioterapia

Prestadores Institucionales Acreditados por estándar

# Promovimos la calidad en los Prestadores de Salud

## Garantía de Calidad: un objetivo logrado

Superintendencia de Salud

CUENTA PÚBLICA

2014-2017



Hospital regional Ernesto Torres Galdames  
de Iquique



Hospital de Enfermedades Infecciosas Dr.  
Lucio Córdova



Hospitales de Curacavi y El Pino



Hospital de Santa Cruz, Lolol, Graneros,  
Pichidegua y Nancagua



Hospitales de Loncoche y Cunco

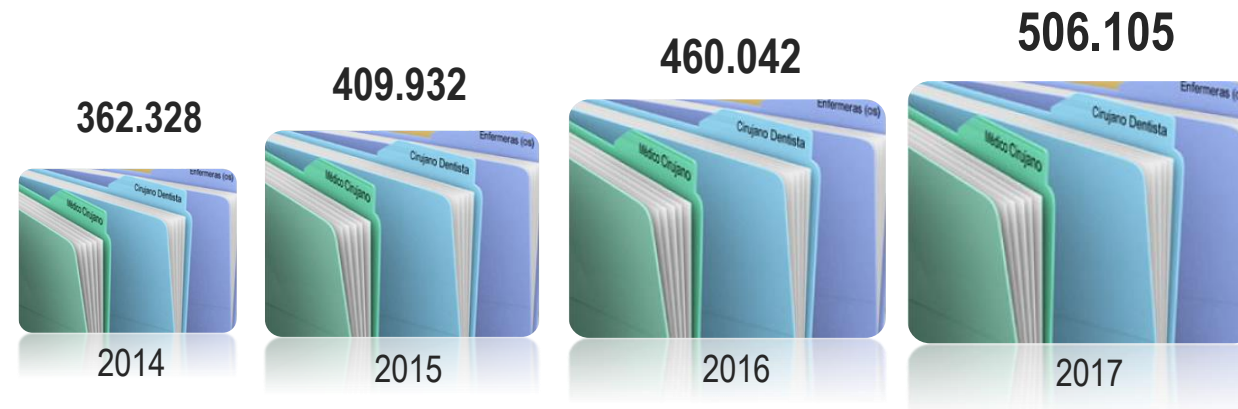


Reacredita Hospital Base de Valdivia y  
entrega sello a los de Corral, Paillaco y Los  
Lagos

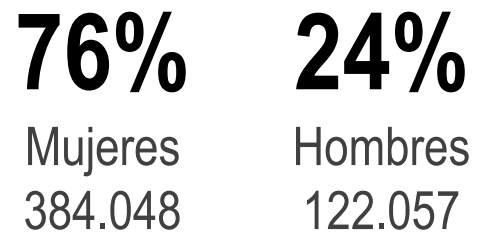
# Promovimos la calidad en los Prestadores de Salud

## Garantía de Calidad: un objetivo logrado

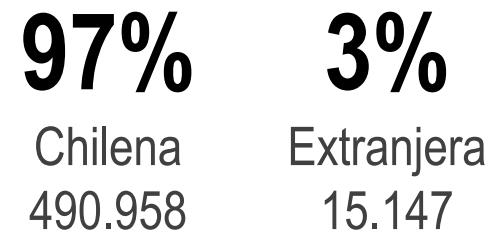
### Registro de Prestadores Individuales de Salud



### Inscritos por género



### Inscritos por Nacionalidad



# Promovimos la calidad en los Prestadores de Salud

## Garantía de Calidad: un objetivo logrado

### Inscripciones Profesionales de la salud



**34%**

170.790

Técnicos de  
Nivel Superior  
en Salud



**11%**

53.831

Psicólogos



**10%**

52.250

Auxiliares en  
Salud



**9,5%**

48.208

Enfermeras(os)



**8,9%**

45.451

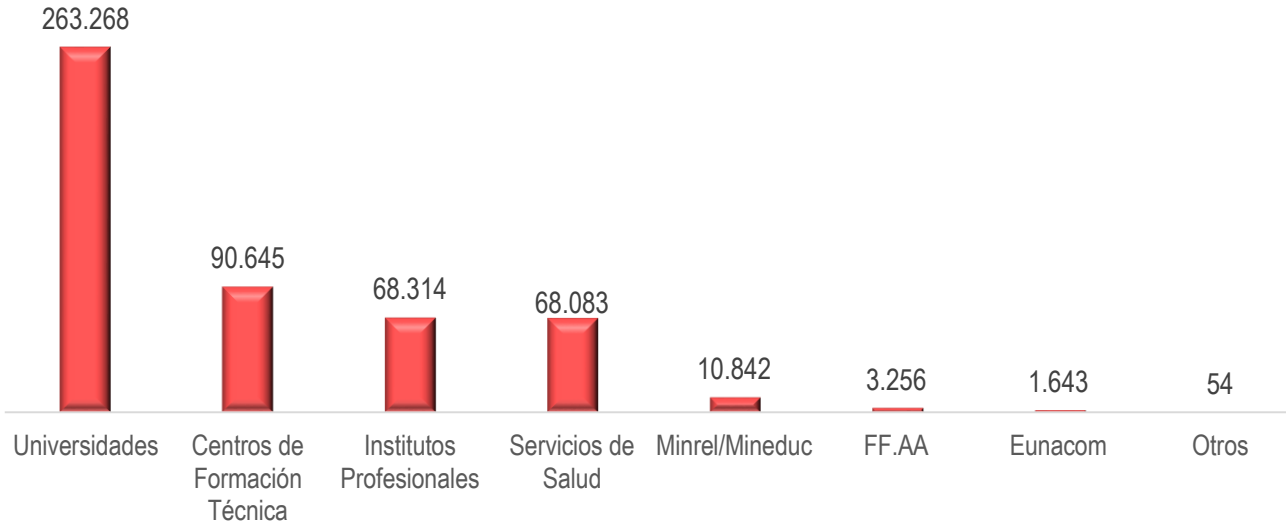
Médicos Cirujanos

- Habilitación legal con mayor participación en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud

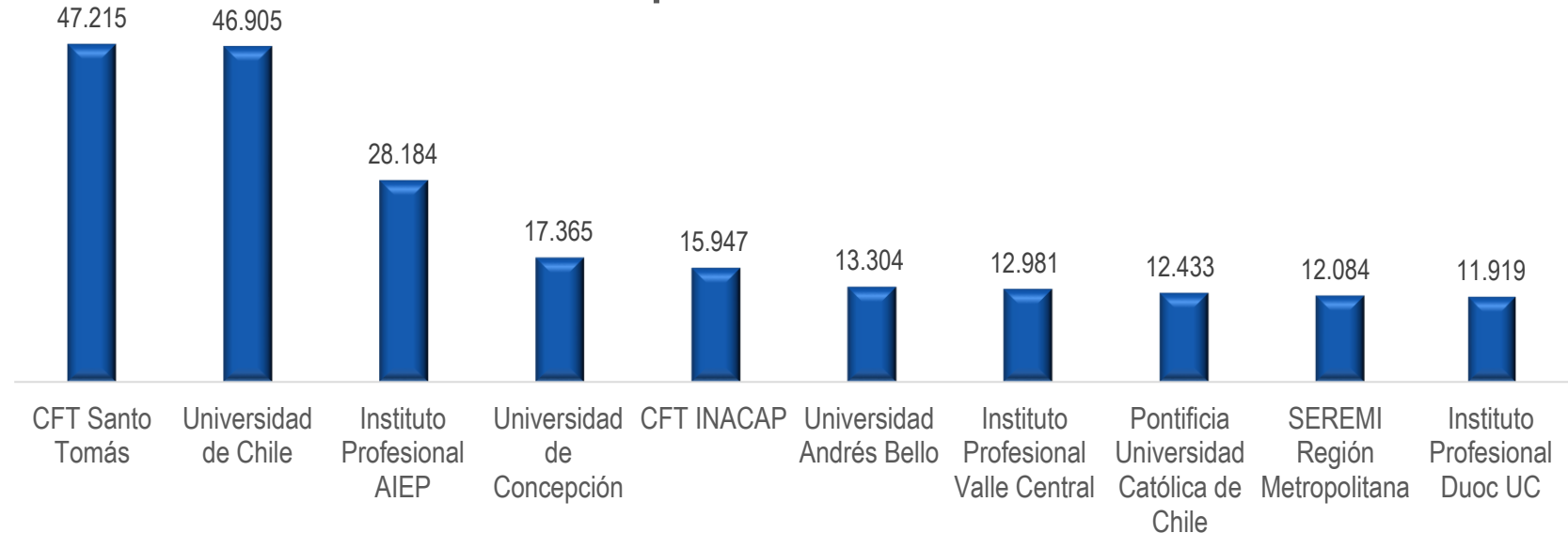
# Promovimos la calidad en los Prestadores de Salud

## Garantía de Calidad: un objetivo logrado

### Inscritos por tipo de fuente habilitante



### Principales Instituciones habilitantes





## Hitos relevantes



Nos movilizamos por todo el país, recorrimos las 15 regiones de Chile y nos reunimos con los equipos directivos y líderes locales para **relevar la importancia de la Garantía de Calidad** y acompañar a los Prestadores Públicos en su proceso de acreditación.



Realización de la **I Jornada Regional de Calidad** efectuada en Valparaíso, contó con la participación de diversos prestadores institucionales de salud, públicos y privados de la V región.



Realización de **Talleres con Entidades Acreditadoras**, con el objetivo de unificar criterios de evaluación en los procesos de acreditación.



Realización del **Encuentro Nacional de Calidad en Salud**, en sus versiones **IV al VII**, es un espacio de análisis, reflexión y difusión acerca del Sistema de Acreditación en Salud, en el que participan conferencistas nacionales e internacionales.



# Nos acercamos más a las personas

## Hitos relevantes



**Implementación del Examen de Evaluadores**  
Entidades Acreditadoras. (Evaluación teórica-práctica)



**Entrada en vigencia de la Garantía de Calidad** – Julio de 2016 - Prestadores de Atención cerrada de alta complejidad.



Trabajo conjunto al Ministerio de Salud para definir 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.



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**.



En 2017, elaboración del **Estándar General de Acreditación** para Prestadores Institucionales de Salud que otorgan **tratamiento y rehabilitación a personas con consumo perjudicial o dependencia a alcohol y/o drogas**, trabajo conjunto con el SENDA y el Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente del MINSAL.



Estudio “Impacto del Sistema de Acreditación de Prestadores de Salud en Chile 2017” cuyos principales objetivos fueron:

- “Evaluar el impacto del Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud como una continuidad del estudio año 2009”.
- “Diseñar un modelo metodológico para definir y medir indicadores de resultado sanitario de evaluación de impacto en seguridad de las atenciones de salud, como insumo para la toma de decisiones de la Superintendencia de Salud”.



Adjudicación el año 2017 del **proyecto de cooperación México – Chile** denominado “Intercambio de experiencias: Modelos de salud exitosos entre México y Chile, en relación con la acreditación en calidad y arbitraje”.



**Rediseño del “Observatorio de Calidad en Salud”** en el portal Web. Implementación de redes sociales del Observatorio (twitter).



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.

# Contribuimos al fortalecimiento del sistema de salud



## Estudios relevantes



### Eje: Reforma y/o Adecuación del Marco Regulatorio

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



**Estudio anual de Opinión sobre el Sistema de Salud** - Beneficiarios del Fonasa y de Isapres abiertas.



Antecedentes empíricos para la **evaluación del mecanismo de compensación de riesgos GES** Interlsapres.



**Dossier sobre integración vertical** y efectos en el sector privado de salud



Análisis Estadístico del Sistema Isapre con **Enfoque de Género**



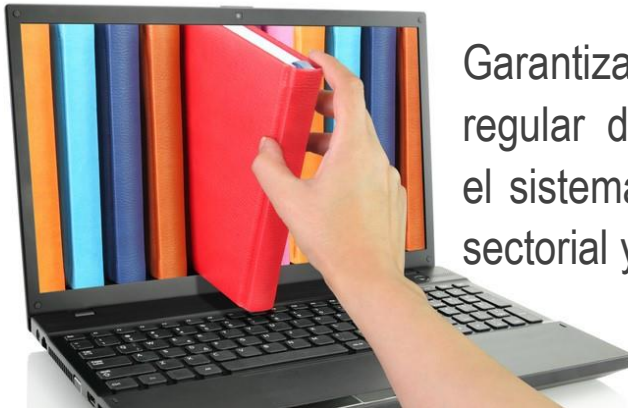
**Coberturas Financieras de los Planes** Complementarios de Salud de Isapres Abiertas.








**Sistemas de Financiamiento y Aseguramiento** de Salud: Reformas y Alternativas para Chile

# Contribuimos al fortalecimiento del sistema de salud

## Producción de Estadísticas



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

-  Estadísticas Básicas Mensuales de Cartera del Sistema Isapre.
-  Estadística de Licencias Médicas y Gasto en SIL del Sistema Isapre.
-  Estadísticas egresos hospitalarios
-  Estadísticas de Planes de Salud de Isapres
-  Estadísticas Financieras de las Isapres



**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.

-  **Salud de los Inmigrantes** (MINSAL, AGCI - Instituto Nacional de Salud Pública, México) y Mesa de Trabajo para la Política de Salud de Inmigrantes (MINSAL).
-  Grupo de Trabajo **Propuesta Rectificatoria de Medicina Preventiva.** (MINSAL-FONASA)
-  Grupo de Trabajo sobre **Estadísticas de Licencias Médicas y SIL** (SUSESO - FONASA)
-  **Sector Académico:** 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)

# Contribuimos al fortalecimiento del sistema de salud

## Reforma al Sistema privado de salud

➔ La Superintendencia de Salud entregó todos los aportes técnicos requeridos a la Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES) y al Ministerio de Salud.



### Fundamentos de la propuesta

La Comisión Asesora Presidencial recomendó avanzar en la construcción de un **sistema de seguridad social de salud** para el conjunto de la población, como contexto para el cambio requerido en el sistema privado.



### Contenidos de la propuesta

- ✓ Conjunto estandarizado de Beneficios de Salud (CBS) integral y en lógica de avanzar en Cobertura Universal
- ✓ Incentivos para articulación de Redes y mecanismo de pago más eficientes
- ✓ Tarifa Plana con Primas Comunitarias
- ✓ Fondo Mancomunado Universal (FMU)
- ✓ Fin de la cautividad / preexistencias

- ✓ Regulación de la reajustabilidad de precios
- ✓ Mayor transparencia en el Sistema
- ✓ Fondo de Compensación de Riesgos (7%)
- ✓ Regulación de los seguros complementarios de salud
- ✓ Fortalecimiento de la Superintendencia de Salud y FONASA



Reconocimos a nuestros  
equipos de trabajo



*“Un anhelo de todo funcionario de regiones, dentro de los cuales me incluyo, era poder acceder a capacitaciones sin tener la necesidad imperiosa de trasladarse a la capital. El poder realizar un diplomado a distancia a través de videoconferencia, fue una experiencia muy positiva y de satisfacción. En efecto, el trabajo mancomunado de la Universidad y nuestro Subdepto. de Recursos Humanos tendientes a entregar todas las herramientas tecnológicas y de infraestructura, permitieron llevar a buen puerto la misma. La instauración de esta política de capacitación como permanente es sin duda un gran avance”.*

**Javier González Cuevas**  
**Agente Zonal de Antofagasta**  
**Iniciativa – Capacitación a distancia**

# Reconocimos a nuestros equipos de trabajo

## Avanzado en lo interno, mirando nuestra misión



Política de Recursos Humanos



Empoderamiento del Proceso de Selección



Plan anual Calidad de Vida



Protocolo de conciliación trabajo-familia



Agenda con Agencias Regionales



Programa de Liderazgo de Jefaturas



Comité Política RR.HH



Programa de Difusión interna



Encuesta de clima laboral



# Reconocimos a nuestros equipos de trabajo

## Fomentando la conciliación trabajo-familia

### Protocolo de conciliación trabajo-familia



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

Horario flexible



Jornada Protegida



La Super



Sala de lactancia



Capacitación a Distancia



## Protocolo de conciliación trabajo-familia



Sala de  
lactancia



*“La Sala de Lactancia cuenta con el confort, privacidad e higiene que se requiere, y sobre todo con la posibilidad de refrigerar la leche extraída. En mi caso, esta medida me permitió otorgar lactancia materna exclusiva y prolongada con los beneficios que ello conlleva. Agradezco esta excelente iniciativa que promueve la lactancia materna y el balance entre la vida familiar y laboral. ¡Un ejemplo a replicar por otras instituciones del estado!”*

**Lisette Lastra Balcazar**  
Jefa Unidad Coordinación Legal y Sanciones

# Reconocimos a nuestros equipos de trabajo Incentivando su perfeccionamiento



Relevamos la importancia que los funcionarios y funcionarias actualicen sus conocimientos y perfeccionen sus competencias.

## 930

Participantes en  
cursos contratados

## 7.789

Horas de capacitación  
contratadas

## M\$ 260.020

Recursos ejecutados en  
capacitación

## Principales temas

- **Diplomados:** Derecho en Salud, Políticas e Instrumentos de Fiscalización, Bioética Asistencial y Medicina Basada en la Evidencia.
- **Cursos:** Habilidades Directivas y Acompañamiento, SPSS, Brio, Herramientas Office, Formación Técnica Área Legal, Liderazgo, Autocuidado.
- Fondos Concursables y de Libre Disponibilidad

# Reconocimos a nuestros equipos de trabajo

## Promoviendo la carrera funcionaria



**44%**  
Ascensos a grados  
entre 11 y 13





# Reconocimos a nuestros equipos de trabajo

## Por los resultados de gestión

### Metas de Eficiencia Institucional

100% Cumplimiento  
de indicadores

### Convenios de Desempeño Alta Dirección Pública

100% de Cumplimiento de los  
compromiso adquiridos por los 7  
Directivos ADP

## Seleccionados para ser parte de EXPERIMENTA



Laboratorio  
de Gobierno

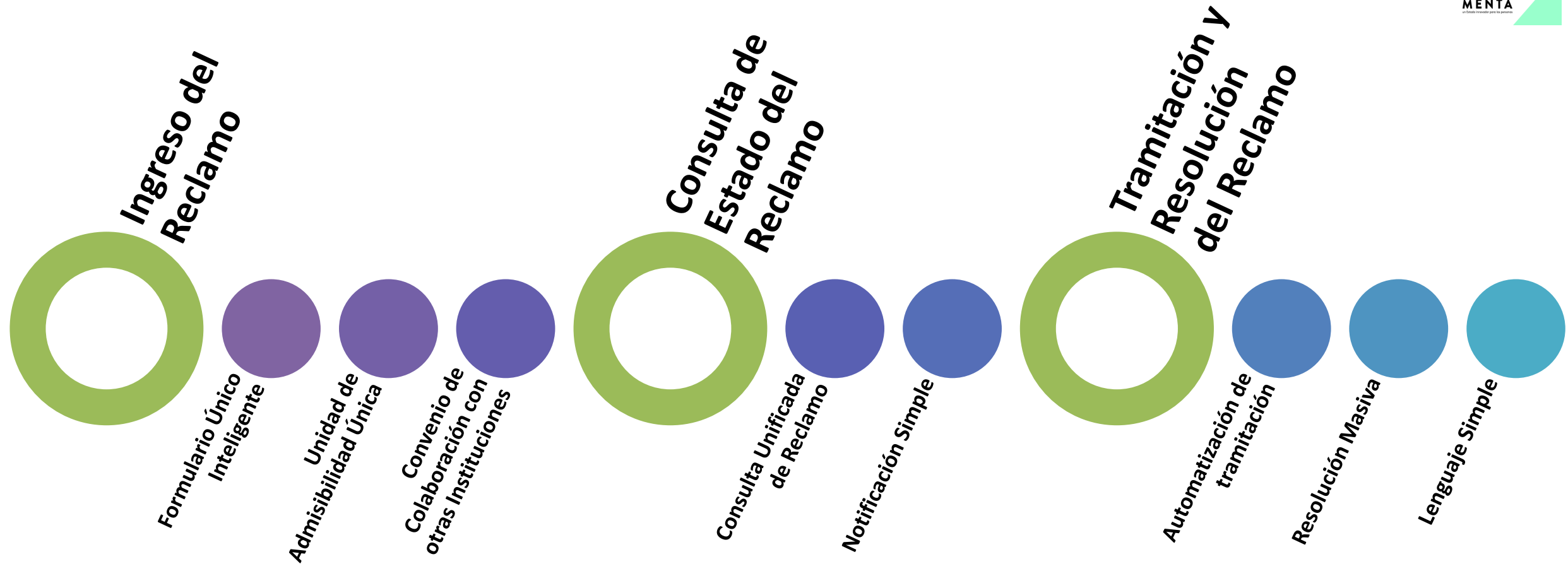


## Desafío

¿Cómo podríamos hacer más simples los procesos de tramitación de reclamos de las personas, para que obtengan una respuesta clara y oportuna?

# Reconocimos a nuestros equipos de trabajo

## Destacando su esfuerzo



## Resumen Idea Propuesta (Iniciativas)



## Sello Chile Inclusivo año 2017



“Galvano al Edificio Accesible” y diploma por contar con medidas destinadas a la integración social de las personas con discapacidad en lo que respecta a la “accesibilidad universal del entorno”.

# Reconocimos a nuestros equipos de trabajo Celebrando, compartiendo



**Reflexiones...**

### Masvida reconsideraría oferta de Gamma Capital ante compleja negociación con Southern Cross

En tanto, la Superintendencia de Salud dijo que continuará apoyando a la firma con rebajas a las exigencias de garantía, mientras los recursos se destinen al pago de deuda. Afirman que, hasta ahora, la entidad cumple con los indicadores legales.

#### Negocios

#### Tras fallido acuerdo con SC, Masvida abre nuevo proceso con cierre en febrero

► Directorio informó ayer a los accionistas que estudia nuevas propuestas de instituciones interesadas en asociarse.

► Southern Cross no participaría del proceso y Gamma Capital descartó estar en nuevas negociaciones con el holding.

► Superintendencia de Salud pedirá más antecedentes a la isapre sobre la situación de Clínica las Lilas y operación con SC.

PAVLOVIC EXPLICÓ QUE NO VEN MEJORA DE INDICADORES

## Superintendencia da ultimátum a Masvida: en 10 días debe presentar plan de mejora financiera

Por incumplimientos en garantía y deficiencias en la propuesta

### Superintendencia de Salud rechaza plan de ajuste y contingencia de isapre Masvida

La aseguradora tiene un plazo de diez días para entregar una nueva propuesta a la autoridad o si no, se designará a un interventor.

## Desafiliaciones marcan fin del “corralito” en isapre Nueva Masvida

### Fiscalía Oriente dará inicio formal a investigación sobre isapre Masvida

El anuncio del Ministerio Público se da justo cuando la firma dirigida por Claudio Santander empezaba a ver la luz tras el acuerdo con Gamma Capital como socio estratégico.

Superintendente de Salud, Sebastián Pavlovic:

### “Si Masvida incumple los indicadores se abren espacios de intervención mayor”

¿Qué **suced**ió?

¿Qué **hic**imos?

¿Qué **aprend**imos?

¿Qué **viene**?



### ACCESO

- **Listas de espera** GES y no GES (cautividad por enfermedad y/o edad).
- La **proliferación de seguros complementarios** sin regulación ni fiscalización.
- El **acceso a salud** de sectores medios se sostiene sobre su opción de MLE

### EQUIDAD

- Creciente **uso de Redes Privadas para resolver problemas de acceso** depende de recursos propios y arriesga financieramente a familias enteras.
- Las GES significaron un avance enorme, pero aun subsisten **criterios de acceso no sostenibles** en razones sanitarias.

### EFICIENCIA

- **Costos crecientes:** por renovación tecnológica, cambios en el perfil epidemiológico y cambios de hábitos.
- Incremento en los costos por **mayor uso de licencias médicas** (regulación).
- **Creciente uso de subcontratos** y sociedades al interior de los establecimientos de salud.

### REGULATORIOS

- Sistema GES no se ha podido aprovechar para **mejorar incentivos a los Hospitales**.
- **FONASA no puede competir por segmentos** de clase media y ser "atractivo".
- **Heterogeneidad de Red** choca con regulaciones "estándar".

### LEGITIMIDAD SOCIAL

- **Percepción de Salud** para pobres y salud para ricos.
- **Creciente desconfianza** a capacidad del Sistema para resolver sus problemas.
- **Judicialización**.

### FUNCIONAMIENTO

- **Gobierno de los Hospitales** y gestión de las Redes
- **Problemas de coordinación e integración** de la Red Asistencial
- **Falta endémica de recursos**

### ACCESO

- Limitación de la **movilidad interisapres** (cautividad por enfermedad y/o edad).
- La **proliferación de seguros complementarios** sin regulación ni fiscalización.
- El derecho a la **libertad de elección entre subsistemas** se restringe al sector de la población que puede pagar (y está sano).

### EQUIDAD

- **Precios según riesgo** en el subsistema privado generan segmentación y se perciben como discriminatorios.
- Las GES constituyen una proporción baja de los ingresos operacionales de Isapres: **efecto Fondo Compensación es limitado** (solidaridad limitada).

### EFICIENCIA

- **Costos crecientes:** por renovación tecnológica, cambios en el perfil epidemiológico y cambios de hábitos.
- Incremento en los costos por **mayor uso de licencias médicas** (regulación).
- La **regulación sobre Aranceles** y mecanismos de pago.

### REGULATORIOS

- Problemas serios de **falta de competencia a nivel de seguros.**
- **Multiplicidad de planes** y capacidad de seleccionar por parte de Isapres aumenta segmentación.
- **Compensación de riesgos** a través de GES no logra objetivo de equidad ni de movilidad.

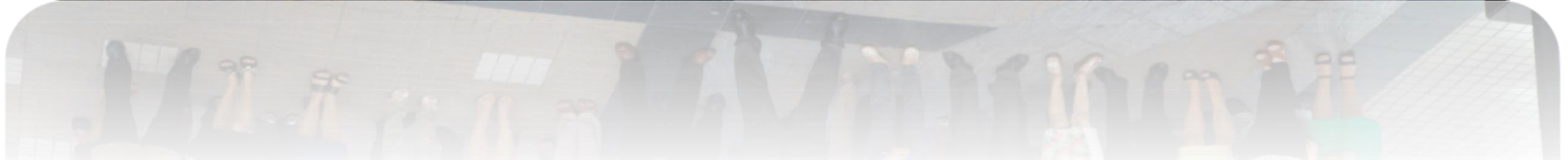
### LEGITIMIDAD SOCIAL

- **Movimiento NO + AFP.**
- **Judicialización.**
- **Percepción del Sistema** peor que Industria de los alimentos, seguros generales, retail, energía, laboratorios y minería (Reputation Relevance, mayo 2017)

### FUNCIONAMIENTO

- Concentración y **creciente integración vertical** sin regulación.
- **Problemas de gobierno corporativo** y transparencia en traspaso de recursos y relaciones con sector prestador.
- **Altos costos administrativos** (agentes de venta, publicidad, administración).

**Palabras de cierre...**





Diseño e ilustración  
carocelis.com



Chile  
mejor