

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA '23

Mayo 2023

Dr. Víctor Torres Jeldes, Superintendente de Salud

Nuestra misión

Velar, proteger y promover el cumplimiento igualitario de los derechos de las personas en salud con oportunidad, eficiencia y equidad a través de la supervigilancia y control de las instituciones que son parte del sistema de salud.

¿A quiénes protegemos?

19.828.563

*personas usuarias del
sistema de salud*

15.613.584
Fonasa

3.151.885
Isapres

1.063.094
FFAA y Orden y otros



Objetivo estratégico N°1

Mejorar la oportunidad de respuesta de los requerimientos realizados por las personas en razón de la **protección de sus derechos** y sin discriminación alguna.

Gestión de consultas

147.301
Consultas

10%
de aumento 2021



43.233
Presencial



89.147
Telefónico



11.844
Web



3.077
Escrito y RRSS

Resultados:

- ✓ **87%** usuarias/os esperaron **12 minutos o menos** para ser atendidas/os presencialmente.
- ✓ **99,5%** Consultas web fueron respondidas en un plazo menor o igual a **24 horas hábiles**.
- ✓ **90%** de los llamados a través del call center fueron respondidos.
- ✓ **81,5%** solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a **15 días hábiles**.



Gestión de reclamos contra Isapres o Fonasa

312.301
Reclamos ingresados



99%
ingresó
vía web

614%
de aumento 2021

Pronunciamiento de la Excelentísima Corte Suprema.

- ✓ **124.584** Reajustabilidad de planes de salud.
- ✓ **154.695** Reajuste precio GES.

Materia Plan Auge (GES) es la más reclamada por beneficiarias/os de Fonasa.



Gestión de reclamos contra Isapres o Fonasa

56.898
Reclamos resueltos

39%
de aumento 2021

- ✓ **73 días hábiles** de resolución de reclamos.
- ✓ **122 días hábiles** de resolución de reclamos (sin materias adecuación de precio y reajustabilidad planes de salud).
- ✓ **72 días hábiles** de resolución de recursos en primera instancia.



Gestión de reclamos

contra prestadores de salud

63%
reclamante
de Fonasa

12.404
Reclamos ingresados

27%
de aumento 2021

- ✓ **96%** Ley de Derechos y Deberes de las y los pacientes.
- ✓ **4%** Ley 20.394 que prohíbe condicionar la atención de salud.

Gestión de reclamos

contra prestadores de salud

12.001
Reclamos resueltos

49%
de aumento 2021

✓ **72 días hábiles** de
resolución de reclamos

¿Qué dicen las personas?

57% "Parcial o totalmente de acuerdo"

La experiencia de servicio con Superintendencia de Salud **aumentó mi confianza en el servicio público.**

65% "Parcial o totalmente de acuerdo"

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con Superintendencia de Salud.

Atributos de experiencia

Positivo

La facilidad para realizar el trámite.

Negativo

El tiempo de respuesta de la institución.

Participación ciudadana

Se continuó con la implementación de los distintos mecanismos de participación ciudadana:

- ✓ Cuenta Pública Participativa
- ✓ Consejo de la Sociedad Civil
- ✓ Acceso a la información relevante
- ✓ Diálogos ciudadanos



Objetivo estratégico N°2

Resguardar el correcto funcionamiento del sistema de salud mediante la ejecución de **procesos eficientes de regulación, fiscalización y sanción** con una mirada preventiva y correctiva.



Regulación

Se emitieron 54 instrucciones

(Isapre, Fonasa, Prestadores institucionales, Entidades acreditadoras)

Circular IF/N°406, 29-06-2022.

Establece que sólo se contabilizarán en las metas de EMP de las isapres los exámenes que hayan sido a costo 0 para las personas (GRATUIDAD).

Circular IF/N°409, 06-09-2022.

Perfecciona el proceso de adecuación precio base año 2022 (sentencia de la Excma. Corte Suprema) terminando con alzas injustificadas.

Oficio Circular IP/N°5, 09-09-2022.

Oficia a prestadores a dar cumplimiento estricto a la ley 20.584 sobre derechos y deberes por términos de convenios entre prestadores e isapres.

Circular IF/N°413, 14-10-22.

Resguarda el acceso a las personas de sus coberturas y beneficios ante el término de convenio entre prestadores e isapres.

Regulación

● Circular IF/N° 418, 28-12-2022.

Endurece la normativa para impedir el cierre de planes grupales, fortaleciendo la capacidad negociadora de las y los trabajadores.

● Circular IF/N° 417, del 24-11-2022.

Resguarda a las personas mejorando el control de los agentes de ventas de las isapres previniendo la vulneración de derechos y las afiliaciones fraudulentas.

● Oficio Circular IP/N°7 28-12-2022.

Actualiza la normativa dictada para el reinicio gradual y progresivo del funcionamiento del Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud.



Super de Salud emite circular para resguardar acceso a beneficios ante término de convenios entre isapres y clínicas



Superintendencia de Salud informa que planes de Isapres podrían subir entre 1% y 7% este año



Victor Torres, Superintendente de Salud. Foto: Agencia UNO

Inicio > Empresas > Salud

SALUD

Superintendencia endurece condiciones para que isapres cancelen planes colectivos de empresas

Fiscalización

3.449

Fiscalizaciones finalizadas

39%
de aumento 2021

Entidades fiscalizadas:

- ✓ 44% Entidades acreditadoras
- ✓ 21% Isapres
- ✓ 19% Prestadores privados
- ✓ 15% Prestadores públicos
- ✓ 1% Fonasa



Fiscalización

Principales materias fiscalizadas:

- ✓ **44%** materias sobre **Acreditación**
- ✓ **24%** Ley 20.584 **Derechos y Deberes de las y los pacientes**
- ✓ **15%** **Garantías Explícitas en Salud (GES)**



Fiscalización

Fiscalización entrega de medicamentos GES en prestadores públicos:

Se fiscalizó la entrega de un total de **3.912 medicamentos** e insumos garantizados que se encuentran relacionadas con **16 problemas de salud GES**.

Devolución de excedentes Isapres:

Fiscalización de la **cuarta devolución de excedentes en Isapres por M\$92.369.366** con el objetivo de reducir la exposición de incumplimientos por saldos acumulados y pendientes de devolución que deben ser garantizados.

Fiscalización a prestadores institucionales de salud en nuevas materias:

Ley 21.372 "Ley Mila" en establecimientos de Atención Primaria de Salud.

Ley 21.168 "Derecho a la Atención Preferente"

Sanciones cursadas

81 multas **UF 29.265**

Isapres

16 Multas UF 3.800

Principales materias:

- ✓ Agentes de ventas.
- ✓ Plan complementario.

Prestadores privados de salud

44 Multas UF 25.002

Principales materias:

- ✓ Plan Auge (GES).
- ✓ Ley 20.394 (condicionamiento de la atención de salud por cheques o dinero en efectivo).

Entidades acreditadoras

11 Multas UF 325

Agentes de ventas

10 Multas UF 138



Objetivo estratégico N°3

Contribuir a la mejora en los niveles de calidad y seguridad asistencial a través de la **acreditación de prestadores institucionales de salud y el registro de prestadores individuales de salud.**

Acreditación



769

Prestadores institucionales
acreditados

- ✓ **386** 1ª Acreditación
- ✓ **335** 2ª Acreditación
- ✓ **44** 3ª Acreditación
- ✓ **4** 4ª Acreditación

Registro de Prestadores Acreditados:

<https://shorturl.at/djnP6>

Acreditación

321

Solicitudes ingresadas

45%

de aumento 2021

259

Acreditados-reacreditados

709%

de aumento 2021

463

Solicitudes en tramitación

13%

de aumento 2021

Solicitudes de acreditación en tramitación según estándar:

- ✓ **211** Atención cerrada
- ✓ **144** Atención Abierta
- ✓ **68** Diálisis
- ✓ **23** Laboratorio
- ✓ **11** Imagenología
- ✓ **5** Atención Psiquiátrica
- ✓ **1** Quimioterapia

Aumento se explica por la reactivación de los procesos de acreditación.

Fortalecer los sistemas de Evaluación de la Calidad en Salud

- ✓ Se inició el trabajo para establecer un **Nuevo Modelo de Estándares de Acreditación** con miras a 2026.
- ✓ Se elaboró el **proyecto de ley destinado a perfeccionar la protección de los derechos de las personas en salud y la calidad de los servicios asistenciales** que se otorgan a la población, ampliando las facultades de fiscalización y sanción de la Superintendencia de Salud respecto de los prestadores de salud.

Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud

La Superintendencia de Salud administra el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud, que **otorga fe pública acerca de la habilitación legal de los profesionales de la salud, para ejercer sus respectivas profesiones.**

Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud

789.788

Inscripciones en el Registro de
Prestadores Individual de Salud

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Registro Nacional de
Prestadores Individuales de Salud

Buscar



Puede buscar por nombre y/o apellido, RUN, título, especialidad o número de registro.

Acorde a lo dispuesto en el [Decreto 16 del 19 de enero del 2007](#) del Ministerio de Salud, se pone a disposición la información de todos los profesionales de la salud, legalmente habilitados para ejercer su profesión.

REGISTRO ESPECIAL LEY 21.274

Objetivo estratégico N°4

Contribuir en el diseño y seguimiento de la implementación de la **Reforma de Salud desde el rol de la Superintendencia** de Salud.



Colaboramos en el proyecto de reforma del sistema de salud, para lo cual se creó el **Departamento de Políticas Públicas en Salud** y se conformó la Comisión interna de la reforma del sistema de salud de la Superintendencia.



- ✓ Se ha avanzado en el Proyecto de ley destinado a **ampliar las facultades de regulación, fiscalización y sanción de la Superintendencia de Salud** respecto de los seguros voluntarios privados de salud.
- ✓ Avance en el anteproyecto de Ley que crea un **Sistema Único e Integrado** con información de capacidad instalada, resolutive y sustentabilidad **de todos los prestadores institucionales del país.**

Generación y análisis de información del Sistema de Salud chileno



Caracterización de Profesionales de la Salud en Chile

Plataforma pública, que facilita a cualquier persona el acceso a un conjunto de datos relacionados con los profesionales de la salud que se desempeñan en el país según características específicas.

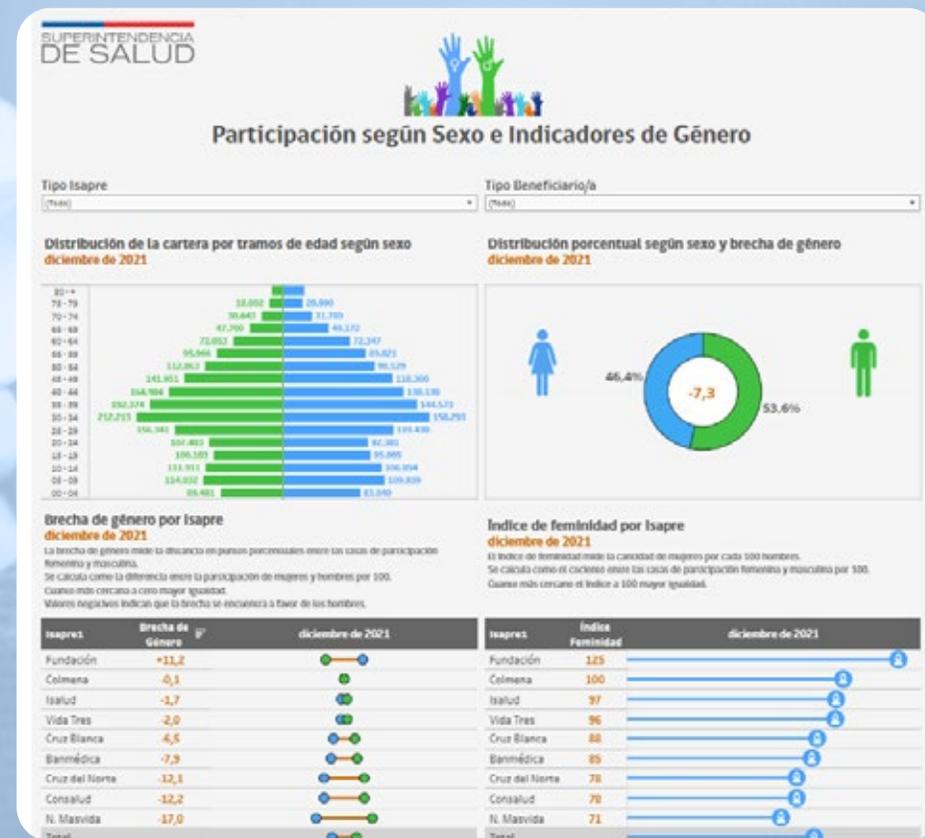


Explorador de Precios de Exámenes de Laboratorio e Imagenología

Herramienta que permite consultar los precios promedio que las Isapres informaron como cobrados por los prestadores privados de salud para exámenes de alta demanda, según tipo y horario de atención.

Observatorio de Género del Sistema Isapre

Plataforma interactiva que permite a las personas **acceder a información estadística actualizada del Sistema Isapre desagregada por sexo e indicadores de género** tales como, brechas de género, índices relacionales de feminidad, gasto, utilización del sistema de salud y coberturas financieras.



Generación y análisis de información del Sistema de Salud chileno

Principales estudios

Análisis de los Planes de Salud del Sistema Isapre a enero de 2022:

Análisis pormenorizado de los planes complementarios de salud vigentes en enero de 2022 y de su evolución en los últimos 10 años. Incluye un análisis de las coberturas efectivas otorgadas por estos planes en 2021 y un análisis con perspectiva de género.

Indicador de Costos de la Salud (ICSA) 2022:

Se presentan, para el conjunto del Sistema Isapre (abiertas y cerradas), los resultados, la memoria de cálculo y la metodología del ICSA 2022 de acuerdo con la Ley 21.350 y del Decreto N°20 Exento del Ministerio de Salud.

Salud Mental y Licencias Médicas: Efecto del Covid-19 en Profesionales de la Salud Afiliados al Sistema Privado de Salud:

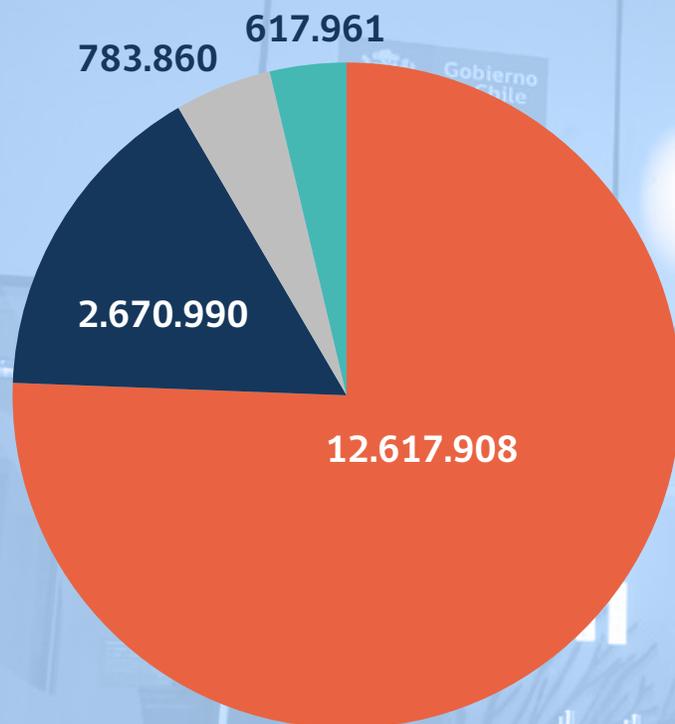
Tiene por objetivo realizar un análisis comparativo del efecto del COVID-19 en las licencias médicas y el SIL con diagnósticos relacionados con trastornos mentales, de profesionales de la salud acreditados adscritos al sistema privado de salud.



Objetivo estratégico N°5

Gestionar con liderazgo los recursos institucionales y las personas, **implementando un modelo de gestión eficiente, innovador, transparente, enfocado en los funcionarios y funcionarias** que incorpora en sus prácticas la promoción de la **equidad de género y no discriminación.**

Ejecución presupuestaria



El año 2022 se contó con un presupuesto final de **M\$16.822.764**, se ejecutó el **99,2%**.

El 76,5% del gasto corresponde al ítem "Gastos en personal".

■ Gastos en personal

■ Bienes y servicios de consumo

■ Servicio de la deuda

■ Otros

Dotación

313

funcionarias y funcionarios



195
Mujeres

62% de la dotación

+



118
Hombres

38% de la dotación

50% de los cargos directivos están en manos de **mujeres**

Agencias regionales

Orientación, regulación y
fiscalización en cada región
del país.



Teletrabajo en la Super

- ✓ De los **40 servicios del piloto de Teletrabajo**, la Superintendencia es la **única institución del sector salud**.
- ✓ Este año se adjudicaron teletrabajo **65 funcionarios/as**.



Medidas de Equidad de Género

- ✓ Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.
- ✓ Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.
- ✓ Transversalización de enfoque de género en procesos estratégicos institucionales.

Avanzamos en el proceso de Liquidación de la exIsapre Masvida

Al 31 de diciembre de 2022 se han efectuado pagos por un monto total de **\$5.746.512.841**, favoreciendo a 121.857 acreedores, por lo que el monto de la garantía disponible de la ex Isapre Masvida descontando los referidos pagos es de \$25.659.416.996.





Desafíos 2023

Desafíos

- ✓ Implementación del pronunciamiento de la Corte Suprema a través de la Ley Corta de Isapre.
- ✓ Ejecución de la Ley 21.350 reajuste precio base de los planes individuales de salud 2023.



Desafíos

- ✓ Optimización del proceso de reclamos a nivel institucional.
- ✓ Implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.



Desafíos

- ✓ Tramitación del Proyecto de Ley de Fortalecimiento de la Intendencia de Prestadores.
- ✓ Implementación del Observatorio de Calidad en Salud
- ✓ Continuar impulsando las acreditaciones de los prestadores públicos y privados.



Desafíos

- ✓ Implementación firma del Convenio Martina Vera.
- ✓ Incremento de fiscalizaciones de la Ley de Derechos y Deberes, Ley Mila y Ley Dominga.



Desafíos

- ✓ Implementación y evaluación del piloto de teletrabajo.
- ✓ Implementación del Sistema de Estado Verde.





SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Muchas gracias

L-12
Lunes a Jueves
8:30 a 15:00 hrs
Viernes
8:30 a 15:00 hrs

L-12

Lunes a Jueves
8:30 a 15:00 hrs
Viernes
8:30 a 15:00 hrs