

SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD



# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA '24

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?

19.960.889

Personas usuarias  
del sistema de salud

16.229.898  
Fonasa

2.788.257  
Isapre

942.734  
FFAA y Orden  
y otros

Cifras diciembre 2023

## 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



43.313	64.135	11.374	5.487	1.182
Presencial	Telefónico	Web	Escrito y RRSS	SAIP

## Resultados...

89% usuarios/as esperaron 12 minutos o menos para ser atendidos/as presencialmente.

99,7% Consultas Web fueron respondidas en un plazo menor o igual a 24 horas hábiles.

100% de las quejas recibidas fueron resueltas.

89% solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles.

# Gestión de consultas contra Isapre o Fonasa

**50.138**

Reclamos ingresados

**84%**

disminución 2022

**154.274**

Reclamos resueltos

**171%**

aumento 2022

- ✓ 30% Reajustabilidad Planes de Salud.
- ✓ Materia Plan Auge (GES) es la más reclamada por beneficiarios/as del Fonasa.

El 2022 ingresaron 279.379 reclamos (proceso anual de adecuación, reajuste prima GES y fallos de la Excm. Corte Suprema).



- ✓ **2.894** Garantía de **oportunidad de atención** – GES
- ✓ **153 días hábiles** de resolución de reclamos.
- ✓ **92 días hábiles** de resolución de recursos en primera instancia.
- ✓ **80 días hábiles** de resolución de recursos en segunda instancia.

Se resolvieron el 2023 en espera del criterio jurídico: 93.234 Adecuación Precio Base y 21.648 Reajuste precio GES.

# Gestión de consultas contra Prestadores de Salud

**13.473**

Reclamos ingresados

**9%**

aumento 2022

**11,309**

Reclamos resueltos

**6%**

disminución 2022

- ✓ **97% Ley 20.584 Derechos y Deberes del paciente.**
- ✓ **3% Ley 20.394** Condicionamiento de la atención de salud.

Los reclamos ingresados por la Ley 20.584 presenta un aumento promedio de 27% en los últimos 3 años. Se puede atribuir a un mayor conocimiento de las personas sobre su derecho a reclamar.



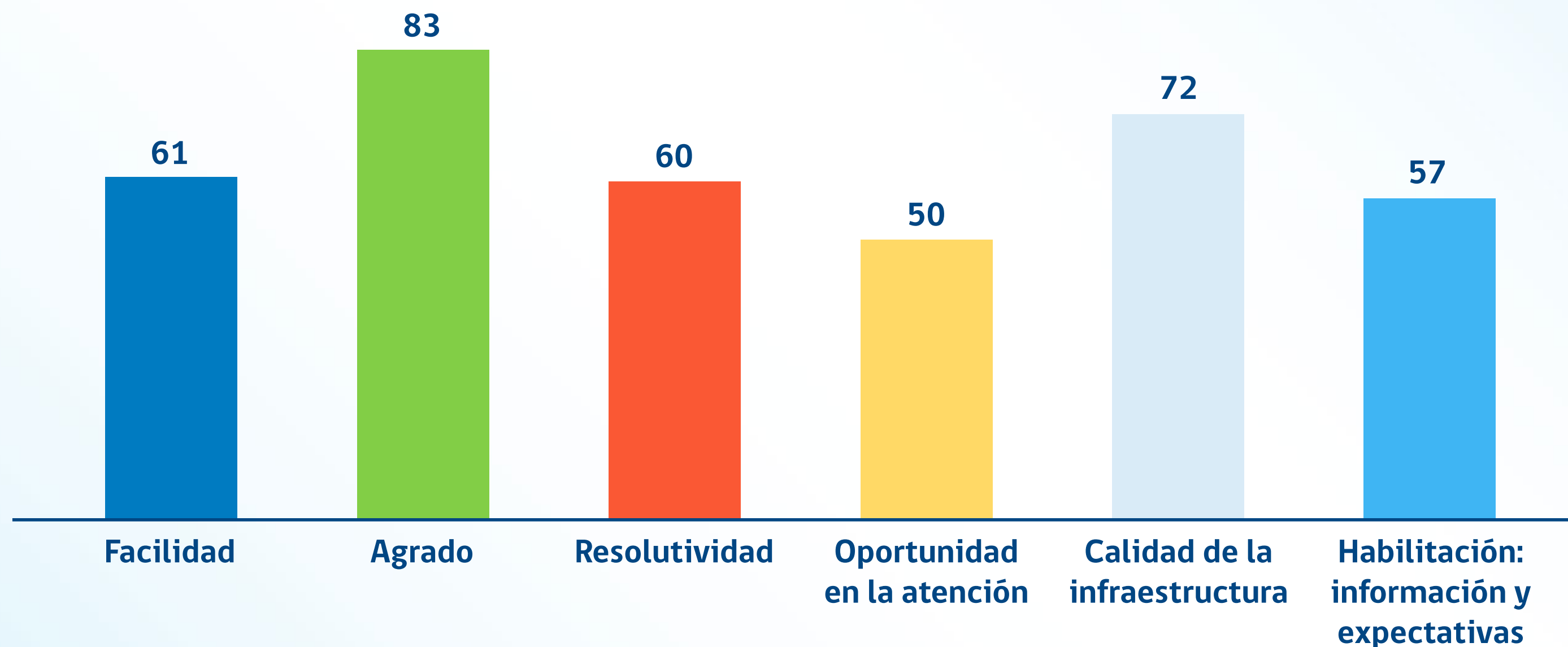
- ✓ **82 días hábiles** de resolución de reclamos.
- ✓ **287 recursos** en primera instancia **resueltos, 18% aumento** comparado con 2022.
- ✓ **1.898 Solicitudes de Mediación** gestionadas, 11% aumento comparado con 2022.

La disminución se debe a que el año 2022 se contó con compra de servicios de abogados externos.

# Medición de satisfacción usuaria

## Satisfacción con atributos de experiencia

Las personas que utilizaron nuestros servicios evaluaron los siguientes atributos:



Evaluación de cada atributo indicando el porcentaje de notas 6 y 7.

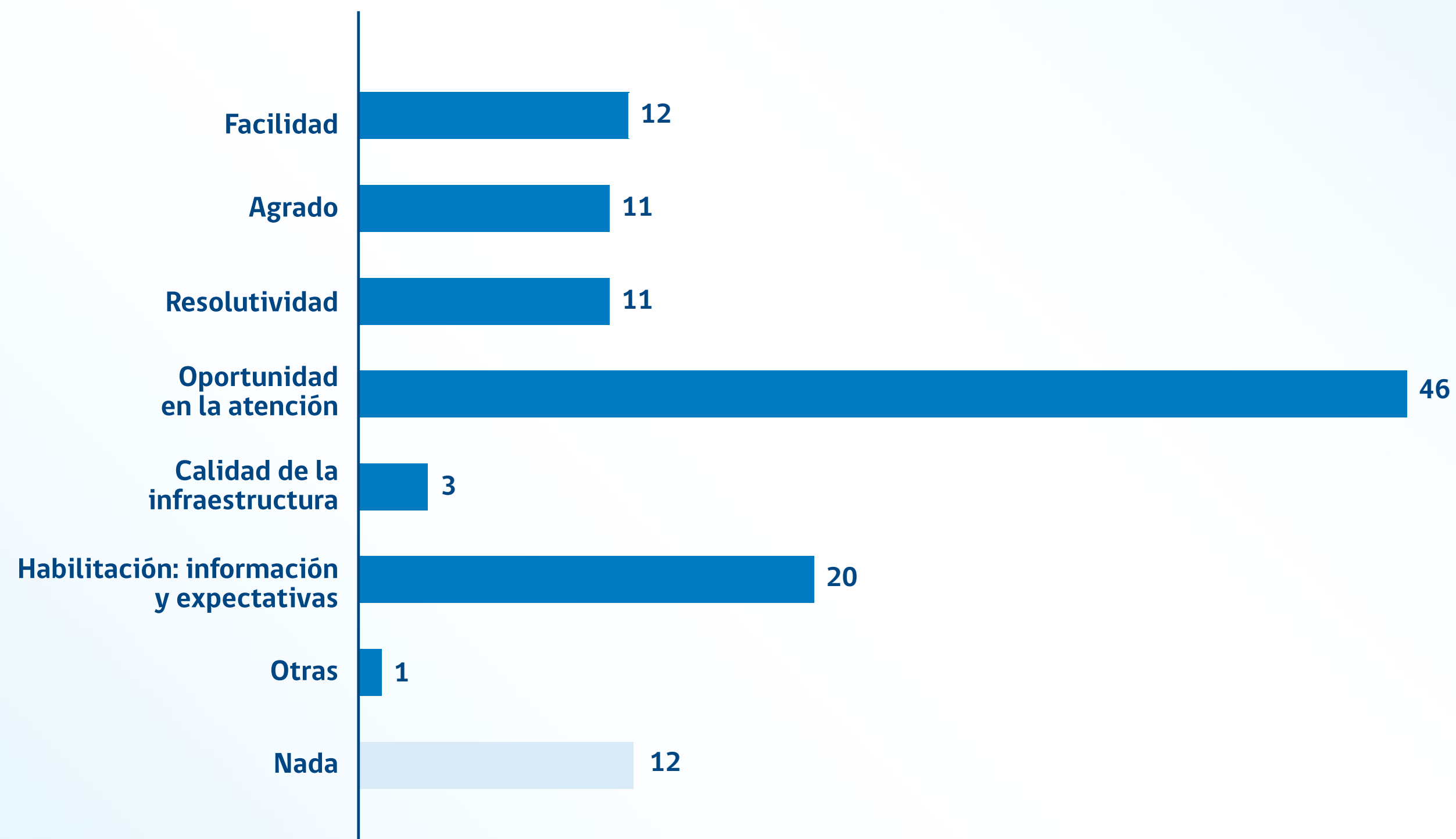
Fuente: Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2023.



# Medición de satisfacción usuaria

## Cómo mejorar el servicio

Los focos de mejora en los servicios, según las personas encuestadas son:



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2023.



# 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.



Conformación de la Mesa de Trabajo con Agrupaciones de Pacientes.

De las solicitudes ingresadas a través de la Plataforma Ley del Lobby, se realizaron 200 audiencias.



# Mejoras a través de la innovación



## ★ Puesta en marcha del Modelo Único de Derivaciones (MUD)

El objetivo es que las derivaciones a Isapre o Fonasa se remitan en el más breve plazo para que puedan entregar una respuesta oportuna a las personas.

Se implementó el 27 de noviembre de 2023.  
Se mejoró el tiempo de derivación **de 54 a 5 días hábiles**, comparando julio 2023 y enero 2024.

## ★ Conecta Salud

Se firmó con Fonasa un convenio de colaboración para habilitar una plataforma web que permite brindar atenciones a los usuarios/as de Fonasa para evitar trámites innecesarios.

Se entrega directamente: Certificado de afiliación, Certificado de cotización, entrega de información de consultorio donde está inscrito y estado de la licencia médica.

**Inicio de atenciones 3 noviembre 2023**  
149 personas atendidas hasta marzo 2024

*Derivaciones a Aseguradoras: junio 2023 se derivaron 1.507 reclamos promedio 54 días hábiles; enero 2024 se derivaron 1.558 reclamos promedio 5 días hábiles.*

# Implementación del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría



## Comité de **Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría**

- ★ Formación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
- ★ Se capacitó a 98 funcionarios/as en materia de Calidad de Servicio.
- ★ Elaboración de un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.

## 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.



## Se emitieron 37 Circulares

(Isapre, Fonasa, Prestadores Institucionales, Entidades Acreditadoras)

### Circular IP/N°59

02-03-2023

Incorpora nuevas instrucciones sobre el **proceso de verificación de cumplimiento del plan de corrección** en los procesos declarados "Acreditados con Observaciones".

### Circular IF/N°435

14-06-2023

Instruye sobre la **exención del requisito de orden médica para la mamografía** contenida en el examen de medicina preventiva (EMP) y la obligación de notificar.

### Circular IF/N°436

07-07-2023

Imparte instrucciones sobre la **certificación del estado de emergencia y la estabilización para la aplicación de la Ley de urgencias por las isapres**, cuyo objetivo es fijar criterios para la correcta aplicación del mecanismo de financiamiento.

### Circular IF/N°443

02-10-2023

Imparte instrucciones para **aumentar la ciberseguridad en el manejo de los expedientes electrónicos** de arbitraje y reclamos administrativos.



# Regulación

## Ley Derecho al Olvido Oncológico:

Superintendencia de Salud imparte instrucciones a isapres para regular y fiscalizar su aplicación y la no discriminación



## Rol de la Superintendencia de Salud

- ✓ A través de la Circular IF/N°464 se imparten instrucciones sobre la aplicación de los contratos de salud previsual, para dar cumplimiento la Ley N° 21.258.
- ✓ A través de la Intendencia de Fondos se revisarán los reclamos que puedan darse por el incumplimiento de alguna Isapre respecto de dichas instrucciones.
- ✓ Fiscalizar el cumplimiento de esta Ley.



# Fiscalización

3.508

Fiscalizaciones finalizadas

2%

aumento comparado  
2022

## Entidades Fiscalizadas

- ✓ **50%** Entidades Acreditadoras
- ✓ **21%** Isapres
- ✓ **14%** Prestadores Privados
- ✓ **14%** Prestadores Públicos
- ✓ **1%** Fonasa

## Principales normas fiscalizadas

- ✓ **50%** materias sobre **Acreditación**
- ✓ **17%** Ley 20.584 **Derechos y Deberes del paciente**
- ✓ **12%** **Garantías Explícitas en Salud (GES)**





# Fiscalización

## Fiscalización Vademécum GES en Isapre:

Se realizaron por 3 años en todas las Isapres observándose una mejora en los resultados al comparar los medicamentos e insumos garantizados respecto al Listado de Prestaciones Específico (LEP).

## Control de garantía legal Isapre:

Se incorporaron nuevos controles diarios de carácter financiero que permiten actuar preventivamente para apoyar la toma de decisiones en este ámbito.

## Fiscalización a prestadores institucionales de salud en nuevas materias:

Ley Dominga, que establece un estándar especial en relación con el manejo clínico y acompañamiento a madres y padres que hayan sufrido una muerte gestacional o perinatal de un hijo o hija.

# Multas cursadas

**134 Multas**

**UF 42.395**

## Isapres

**33** Multas UF 8.820

### Principales Materias

- ♦ Pago de beneficios.
- ♦ Registro de Agentes de Ventas.
- ♦ Cumplimiento de la Garantía de Oportunidad.

## Prestadores Privados de Salud

**96** Multas UF 33.468

### Principales Materias

- ♦ Ley 20.394 (condicionamiento de la atención de salud por cheques o dinero en efectivo).
- ♦ Ley 20.584 Derechos y Deberes del paciente.
- ♦ Plan Auge (GES).

## Entidades Acreditadoras

**4** Multas UF 90

## Agentes de Venta

**1** Multa UF 17

## Objetivo estratégico N°3

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



# Acreditación



*Hospitales Intercultural Kallvu Llanka y San Vicente de Arauco fueron reacreditados en calidad.*

# 819

**Prestadores Institucionales  
Acreditados**

**272** 1ª Acreditación

**467** 2ª Acreditación

**70** 3ª Acreditación

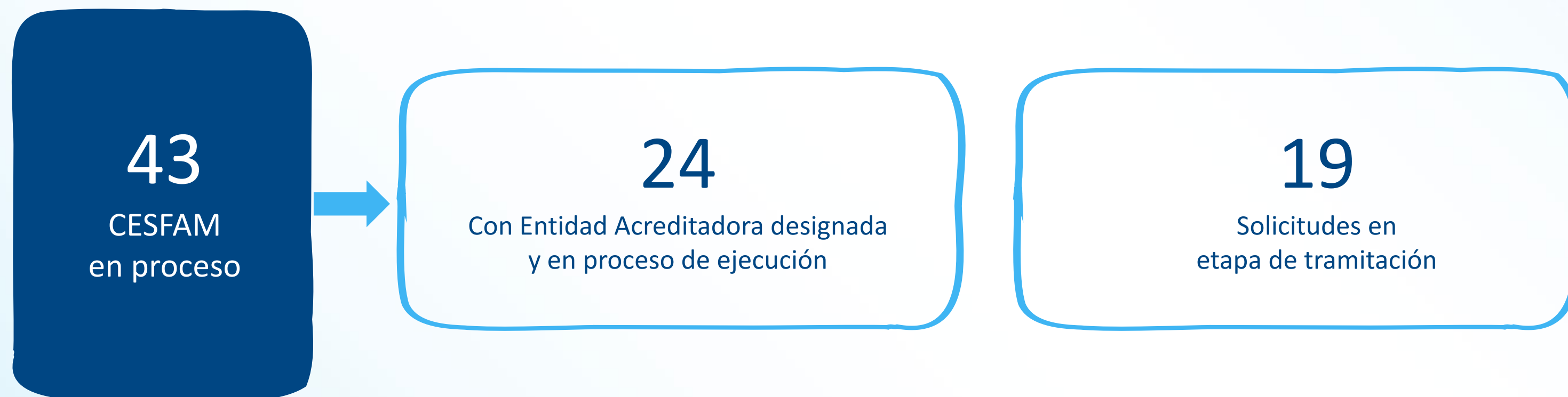
**10** 4ª acreditación

**531** Prestador Privado / **288** Prestador público

**304** Metropolitana / **81** Valparaíso / **77** Bío Bío

# Acreditación

Estado proceso de acreditación CESFAM  
al 31 diciembre 2023



# Acreditación

Estado proceso de acreditación CESFAM

Comprometidos en Decreto GES 72 – Resolución Exenta 74

31 diciembre 2023



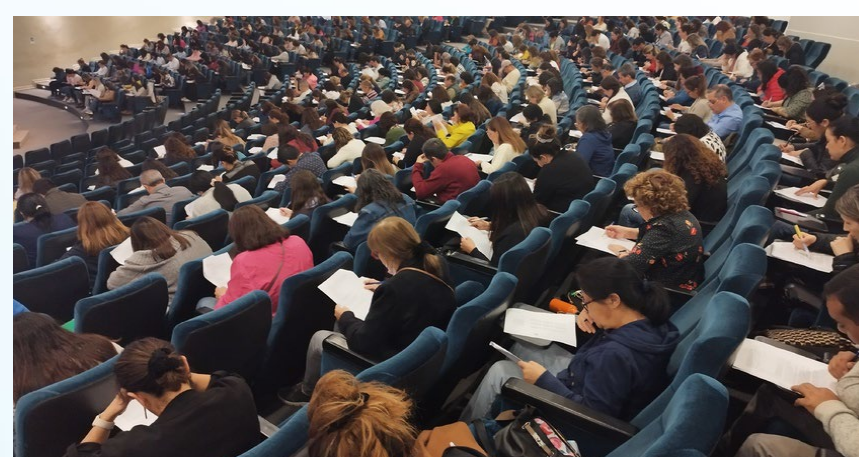
# Acreditación y Derechos y Deberes

Fortalecer los sistemas de evaluación de la calidad en salud



- Quiénes somos
- Boletines estadísticos
- Manuales de acreditación
- Registros
- Gestión de calidad
- Entidades acreditadoras
- Ingreso consultas
- Derechos y deberes
- Normativa relacionada
- Prestadores institucionales
- Fiscalización en calidad
- Muéstranos tu trabajo

- ◆ **Aplicación del Examen de evaluadores** del Sistema Nacional de Acreditación, a 497 profesionales.
- ◆ Realización del **XII Encuentro Nacional de Calidad en Salud: ¿Podemos Asegurar los Derechos de las Personas sin Gestión de Calidad?**
- ◆ Se realizaron **Encuentros Ciudadanos**, en las Macrozona Norte y Sur del país, con foco en Derechos de las Personas y Calidad en Salud.
- ◆ Nueva plataforma web **Observatorio de Calidad en Salud**, constituye un portal de comunicación destinado a fortalecer buenas prácticas en los Prestadores Institucionales de Salud.



# Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud

Ponemos a disposición información de todas/os los profesionales de la salud, legalmente habilitados para ejercer su profesión.



**849.631**

**Profesionales inscritos**

**Según sexo**

**77% mujeres / 23% hombres**

**Según nacionalidad**

**96% chilena / 4% extranjera**



<https://rnpi.superdesalud.gob.cl/#>



# Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud

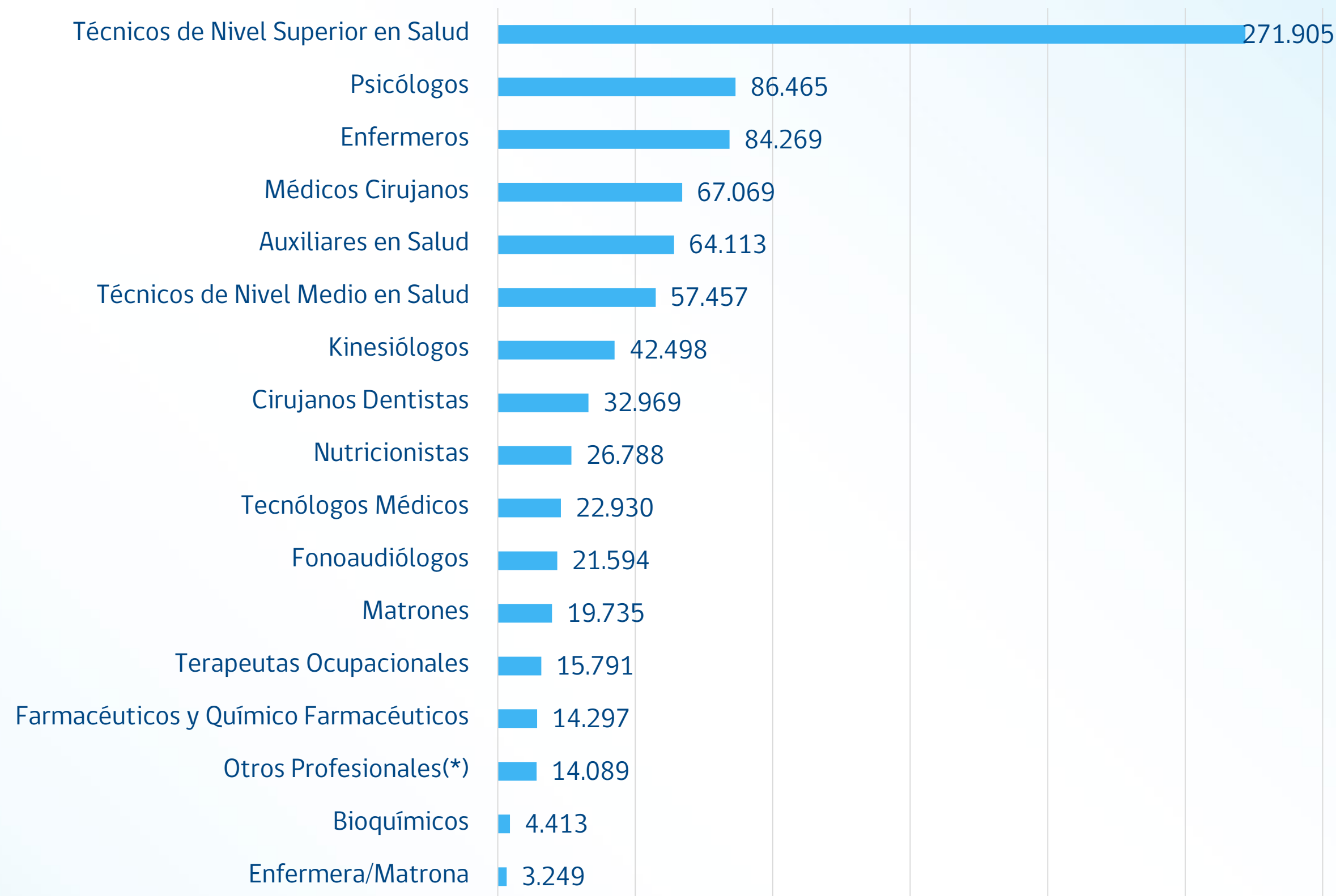


## 849.631

Profesionales inscritos

<https://rnpi.superdesalud.gob.cl/#>

Número de títulos inscritos al 31 de diciembre 2023



## Objetivo estratégico N°4

Contribuir en el diseño y seguimiento de la implementación de un **Sistema Universal de Salud** desde el rol de la **Superintendencia de Salud**.



# Agenda de transformaciones

4 ejes de la Reforma de Salud



# Agenda de transformaciones

## 4 ejes de la Reforma de Salud



### Atención Primaria de Salud Universal

- ◆ Colaboración de información sobre población Isapres en las 21 comunas pioneras para acceder a beneficios
- ◆ Asesoría y capacitación a las agencias regionales para la difusión de derechos de la población beneficiaria isapres en las comunas pioneras.

### Sistema Público Digno y Moderno

- ◆ Promoción y gestión de una instancia intrasectorial en el marco de la Comisión de Reforma del Sistema de Salud con la participación de la División de gestión de la Red Asistencia, división de gestión de Desarrollo de las personas, Subsecretaría de Salud Pública, Unidad de Participación de la Subsecretaría de Redes Asistenciales y la División Jurídica del ministerio de salud para:
  - ◆ La tramitación del Reglamento de trato digno, de la Ley de Derechos y Deberes del Paciente.
  - ◆ La modificación del reglamento de reclamos equilibrando los requisitos de n<sup>a</sup> de días para la presentación de reclamos y la respuesta de prestadores.

# Agenda de transformaciones

## 4 ejes de la Reforma de Salud



### Seguridad Social en Salud

- ✦ Generación de 3 instancias de participación con funcionarios, académicos y COSOC de elaboración de propuestas orientadas a incorporar un enfoque sanitario con altos estándares de transparencia, información, comprensibilidad y no discriminación en los seguros voluntarios de salud.
- ✦ Levantamiento de brechas institucionales en facultades, atribuciones, alcances, autonomía y recursos para el fortalecimiento de la protección de derechos de las personas en salud en los ámbitos de aseguramiento y prestación de servicios de salud.
- ✦ Diseño de proceso de instalación de competencias en la Superintendencia de Salud para la usabilidad del Sistema de Grupos Relacionados de Diagnóstico en los procesos de fiscalización de coberturas financieras y calidad en la provisión de servicios.
- ✦ Puesta en marcha de convenio de colaboración con el Banco Mundial a través de asesorías técnicas en la regulación de los seguros voluntarios de salud y la optimización de las facultades actuales a través de la usabilidad de GRD.

# Generación y análisis de información del Sistema de Salud chileno

## Proceso de adecuación de precios 2024

- ◆ Evaluación del cumplimiento anual de las metas de cobertura del examen de medicina preventiva por las Isapres.
- ◆ Cálculo del ICSA 2023.
- ◆ Verificación de la justificación cuantitativa de alza de precio base 2024.

## Mantenimiento de 5 plataformas de libre acceso en línea:

- ◆ Boletín de planes.
- ◆ Radiografía de Isapres.
- ◆ Observatorio de Género del Sistema Isapre.
- ◆ Explorador de precios
- ◆ Caracterización de profesionales de la Salud.

## Publicación de productos estadísticos

- ◆ Información relevante del Sistema de Salud privado en materias de:
- ◆ Cartera de Beneficiarios/as.
- ◆ Licencias Médicas y SIL.
- ◆ Prestaciones de Salud.
- ◆ Planes de Salud.
- ◆ Estadísticas Financieras del Sistema Isapre.

## Entrega de información a: FONASA, MIDESO, IPS, SUSESO, SENCE:

- ◆ Se ha utilizado para la entrega de beneficios sociales, como:
- ◆ Registro Social de Hogares.
- ◆ Bono Subsidio al Empleo.
- ◆ Línea Protege.
- ◆ Bono al Trabajo de la Mujer.
- ◆ IFE Laboral.

# Generación y análisis de información del Sistema de Salud chileno

## Principales estudios

- ✦ **Evaluación de la Ley 21.331 de Salud Mental en Chile – Cobertura Financiera y Licencias Médicas en Isapres Abiertas.**  
Este estudio evalúa si la entrada en vigencia de la Ley 21.331 sobre salud mental (SM) tuvo efectos en lo relativo a financiamiento en el sistema privado de salud de Chile. Se analizan efectos en términos de cobertura financiera efectiva y en la tasa de aceptación de licencias médicas.
- ✦ **Evaluación del Proceso de Adecuación de Precios 2023.**  
El objetivo del presente documento es evaluar el cumplimiento del proceso de adecuación de precios base de los planes de salud por parte de las isapres, en conformidad con la Ley 21.350 e instrucciones impartidas por esta Superintendencia.
- ✦ **Análisis Estadístico del Sistema Isapre con Perspectiva de Género Año 2022.**  
Su propósito principal es dar visibilidad a las diferencias y/o brechas de género que se presentan en el Sistema Privado de Salud, que puedan ser atribuibles a inequidades o barreras de género, lo que permite identificar espacios en los cuales sea posible corregir prácticas discriminatorias por parte de las Isapres.

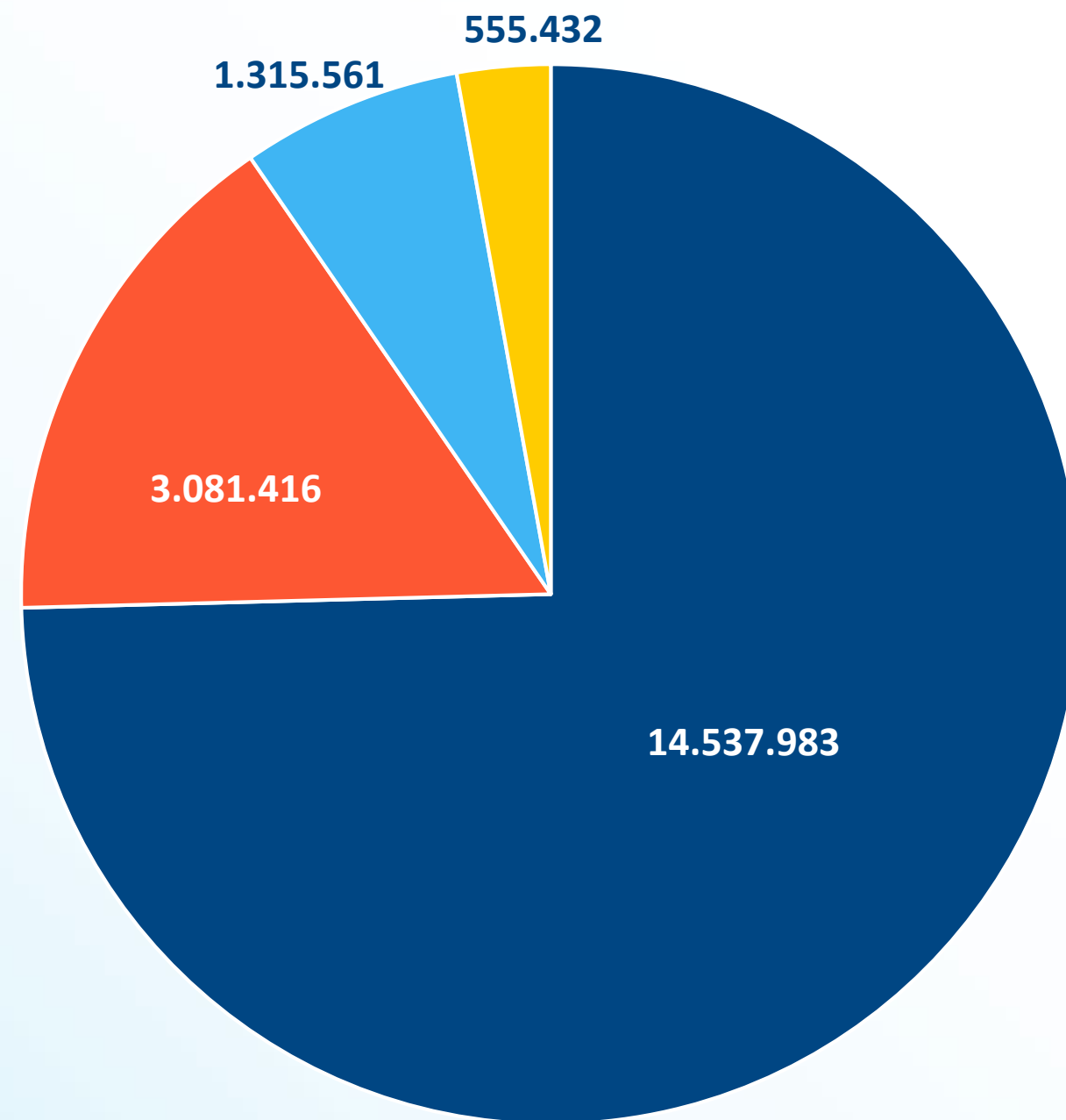
## Objetivo estratégico N°5

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



■ 21 GASTOS EN PERSONAL

■ 22 BIENES Y SERVICIOS CONSUMO

■ 34 SERVICIO DE LA DEUDA

■ OTROS

- ◆ El año 2023 se contó con un presupuesto final de **M\$ 19.550.695**, se ejecutó el 99,69%.
- ◆ El 74,6% del gasto corresponde al ítem "Gastos en personal".

# Dotación

**321**  
Funcionarios y funcionarias



**202**  
Mujeres

63% de la dotación



**119**  
Hombres

37% de la dotación

# Presencial a nivel nacional

## Zonal Norte

- ◆ Agencia Regional Arica y Parinacota.
- ◆ Agencia Regional de Tarapacá.
- ◆ Agencia Zonal de Antofagasta.
- ◆ Agencia Regional de Atacama.
- ◆ Agencia Regional de Coquimbo

## Zonal Centro Norte

- ◆ Agencia Zonal de Valparaíso.
- ◆ Agencia Regional del Libertador Bernardo O'Higgins.

## Región Metropolitana

## Zonal Centro Sur

- ◆ Agencia Regional del Maule.
- ◆ Agencia Regional de Ñuble.
- ◆ Agencia Zonal del Bío Bío.

## Zonal Sur

- ◆ Agencia Regional de la Araucanía.
- ◆ Agencia Regional de Los Ríos.
- ◆ Agencia Zonal de Los Lagos.
- ◆ Agencia Regional de Aysén.
- ◆ Agencia Regional de Magallanes.



# Presencial a nivel nacional

## Consultas Resueltas

**60%** Santiago.  
**40%** Agencias Regionales.

## Reclamos resueltos

**90%** Santiago.  
**10%** Agencias Regionales.

## Recursos en primera instancia resueltos

**73%** Santiago.  
**27%** Agencias Regionales.

## Trabajo en terreno



# Teletrabajo en la Super



Capacitación  
Funcionarios/as  
Jefaturas

- ✓ Desde el 02 de mayo de 2023 comenzó la puesta en marcha al proyecto de Teletrabajo en la Superintendencia de Salud.
- ✓ A diciembre de 2023, hay **66 personas en calidad de teletrabajo.**

Medición  
productividad

Reuniones de  
evaluación

Encuesta conciliación vida  
personal y familiar con el  
teletrabajo



*“El teletrabajo ha sido una metodología de trabajo excelente, ha contribuido de forma altísima para estar más con los hijos y la vida familiar, sin descuidar las metas que tenemos como indicadores planteados”.*

# Equidad y no discriminación

## Medidas de equidad de género



**25 DE NOVIEMBRE: DÍA  
INTERNACIONAL POR LA ELIMINACIÓN  
DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER**



- ♦ **Estrategia de Género 2023-2026**, describe las acciones y compromisos que debe abordar la institución para avanzar y mejorar en transversalización de género.
- ♦ Evaluación de las medidas implementadas para la **prevención del Maltrato, Acoso laboral y Acoso sexual** y elaboración de un **plan de mejoras**.
- ♦ **Evaluación con enfoque de género** de la Circular IF N° 401 que imparte instrucciones sobre el procedimiento de adecuación de los precios base de los planes de salud ajustados a la ley N° 21.350.
- ♦ Conformación de la **Mesa de Trabajo de Buen Trato** con el fin de desarrollar y ejecutar distintas acciones que promuevan conductas de respeto y ambientes saludables.

# Nuevo Código de Ética institucional



- ◆ Establece un marco de referencia con el fin de mejorar las conductas hacia el buen ejercicio de la función pública y las relaciones respetuosas entre funcionarias y funcionarios.
- ◆ Preparado por el Comité de Integridad de la institución, incorporando enfoque con perspectiva de género e inclusión.



✓ **Por una cultura administrativa saludable:** Se capacitó a todas las áreas de la Superintendencia sobre integridad y prevención de delitos funcionarios.



# Implementación del Sistema de Estado Verde



- ◆ Constitución del **“Comité Estado Verde”**
- ◆ **122 funcionarios/as** fueron **capacitados** en materias de **sustentabilidad y cambio climático**.
- ◆ Se realizó un **seguimiento de los gastos y consumos**, en materias de: Energía eléctrica, agua potable, resmas de papel, combustible para vehículos motorizados.
- ◆ **Medición de reciclaje** anual de algunos tipos de residuos:
  - Tapas de Botella (Plástico PP5) 11,925 Kilos;
  - Baterías - Pilas, 8,37 Kilos;
  - Papel, 1.400 kilos en colaboración con la Fundación San José.



# Avance en el proceso de Liquidación de la ex Isapre Masvida

Durante los años 2022 y 2023, se han **efectuado pagos** por un monto total de **\$ 6.016.555.412**, favoreciendo a **122.292** acreedores.

El monto de la garantía disponible de la ex Isapre Masvida descontando los referidos pagos es de **\$28.743.160.304**.

Producto de las gestiones realizadas por la Superintendencia de Salud desde el año 2017, se han generado \$ 9.562.938.726 en intereses por depósitos a plazo.



Foto: clinicasdechile.cl

# Desafíos 2024





- ◆ Implementación del proceso de Adecuación de Precio Base año 2024.
- ◆ Implementación de la Ley corta de isapre.
- ◆ Instalación de competencias para la usabilidad del sistema de Grupos Relacionados de Diagnóstico en los procesos de fiscalización de cobertura financiera y calidad en la provisión de servicios.



- ◆ PDL Fortalecimiento de la Superintendencia de Salud a través de la ampliación de atribuciones y facultades de la Intendencia de Prestadores, resolución de controversias por daños a la salud y gobernanza.
- ◆ Elaboración de propuesta para la regulación de seguros voluntarios de salud en base a la experiencia comparada a nivel internacional en colaboración con el Banco Mundial.



- ◆ Elaborar y difundir el Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- ◆ Implementar procedimientos de verificaciones masivas a las instrucciones dadas por la Intendencia de Fondos.
- ◆ Fortalecer la verificación de cumplimiento de instrucciones de prestadores institucionales de salud respecto de ley de derechos de las personas en salud.



- ✦ Fiscalizar Garantías de Oportunidad GES retrasadas e incumplidas en los sistemas público y privado de salud.
- ✦ Acompañamiento para 15 CESFAM, para apoyar su ingreso al Sistema Nacional de Acreditación, dando cumplimiento a la Garantía de Calidad exigida por actual Decreto GES.



- ◆ Publicación en el sitio web institucional de la “Plataforma radar de precios en salud sexual y reproductiva”.
- ◆ Implementación del Plan Anual de Prevención y Seguimiento del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual 2024.
- ◆ Elaborar y difundir una Política y el Plan de Gestión Ambiental.

SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD



# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA '24

Escanea y comenta

