

## Política de Calidad de Servicio

### Declaración Institucional

La misión de la Superintendencia de Salud es velar, proteger y promover el cumplimiento igualitario de los derechos de las personas en salud con oportunidad, eficiencia, calidad y equidad a través de la supervigilancia y control de las entidades y personas que son parte del sistema de salud. De esta manera, asume el compromiso de proporcionar un servicio centrado en las necesidades de nuestras usuarias y usuarios, asegurando su satisfacción mediante la mejora continua de nuestros procesos.

### Principios orientadores

- **Accesibilidad:** Garantizar la disponibilidad y utilización de los servicios por una amplia gama de personas usuarias, incluidos aquellos/as con discapacidades.
- **Calidad del servicio:** Ofrecer servicios que cumplan con los estándares de calidad establecidos. Realizar seguimiento continuo para asegurar la excelencia en el servicio.
- **Eficiencia:** corresponde a la optimización en el uso de los recursos para garantizar que los servicios se entreguen en el mejor tiempo y costo posible, sin comprometer la calidad.
- **Enfoque en la persona usuaria:** Priorizar las necesidades y expectativas de manera oportuna y adecuada a las consultas y quejas, escuchando y respondiendo activamente.
- **Igualdad de trato y no discriminación:** asegurar que todas las personas usuarias tengan acceso igualitario a los servicios. Entregar los bienes y servicios bajo los principios de no discriminación arbitraria ya sea por género, edad, ubicación geográfica, situación socioeconómica, entre otros.
- **Innovación:** Potenciar la innovación que favorezca el desarrollo y la incorporación de tecnología en nuestros procesos y sistemas que impacte positivamente en la experiencia de las personas usuarias al interactuar con nuestros servicios.
- **Integridad:** Asegurar que todas las operaciones y decisiones se tomen con probidad y transparencia. Esto incluye el manejo honesto de los recursos, la evitación de conflictos de interés y la implementación de un código de conducta claro para las personas funcionarias.



- **Mejora continua:** Evaluar regularmente los procesos y procedimientos para identificar áreas de mejora. Implementar cambios basados en la retroalimentación de las personas usuarias y el análisis de datos.
- **Participación y Colaboración:** Incentivar y motivar la participación activa de las personas usuarias y de nuestras funcionarias y funcionarios en materias de Calidad de Servicio y experiencia usuaria.
- **Profesionalismo y respeto:** Tratar a todas las personas usuarias con amabilidad, respeto y profesionalismo. Mantener una actitud positiva y servicial en todas las interacciones.

## Objetivos

- Aumentar la satisfacción usuaria.
- Desarrollar capacidades de las personas funcionarias para la mejora de la entrega de servicios.
- Generar las condiciones para que las/os funcionarias/os se desempeñen de manera eficiente y segura en un marco de protección institucional.
- Mejorar el acceso a los servicios considerando la accesibilidad universal, independiente de la capacidad, preparación y condición de las personas.
- Mejorar el tiempo de respuesta de los requerimientos ciudadanos en razón de la protección de sus derechos, sin discriminación alguna, a través de la optimización y mejora continua de los procesos.
- Promover la transparencia e integridad en todas las comunicaciones y acciones.
- Reducir la tasa de quejas, entregando servicios satisfactorios a las personas usuarias.

## Caracterización de usuarias y usuarios de los servicios.

Potencialmente las personas usuarias de la Superintendencia de Salud son 19.960.889, segmentados en 16.229.898 beneficiarios/as al Fondo Nacional de Salud (Fonasa), 2.788.257 de Instituciones de Salud Previsional (Isapres) y 942.734 de Fuerzas Armadas y de Orden<sup>1</sup>. Además, son receptores de productos y servicios, los prestadores institucionales de salud, las entidades acreditadoras, los mediadores, el Fonasa e Isapres.

---

<sup>1</sup> Dato Cuenta Pública Participativa 2024 de la gestión del año 2023.



De manera adicional, podemos mencionar como usuarios a todos los Organismos del Estado que requieran información sobre el sistema de salud. Dentro de ellos se puede mencionar: Área Social de la Presidencia de la República, Ministerio de Salud, Subsecretaría de Previsión Social, Chile Atiende, Superintendencia de Seguridad Social, Tribunales de Familia, entre otros.

Como perfil de las personas usuarias de la institución podemos indicar lo siguiente<sup>2</sup>:

- a) En cuanto al sexo, un 60% corresponde a mujeres y un 40% a hombres. Respecto del tramo etario, el 60% se encuentra entre los 30 y 49 años. Luego, el 29% se ubica entre los 50 y 69 años.
- b) Referido al tipo de aseguradora a las que pertenecen las personas usuarias que acudieron a la institución a través de los canales de atención en Santiago y Agencias durante el año 2023, un 35% son de Fonasa, 15% de Cruz Blanca, 11% de Consalud, 11% de Banmédica, 9% de Colmena, 7% de Nueva Masvida y 2% de Vida Tres.
- c) En relación a las personas que declaran tener algún tipo de discapacidad, ésta es en un 66% de tipo auditivo, 13% físico, 8% visual, 8% psíquico y 4% intelectual.
- d) Respecto de la región de las personas que acuden a realizar trámites, en un 45% son de la Región Metropolitana, en un 20% distribuidos entre las regiones de Antofagasta, Valparaíso, Bío Bío y Los Lagos, localidades en las que se ubican las Agencias Zonales de la institución.
- e) En cuanto a los trámites más demandados en la institución, el 48% son Atenciones a través de Canales de Contacto (Telefónico 52%, Presencial 32% y Consultas Web 15%), el 32% son Reclamos contra Aseguradoras (Fonasa e Isapres), el 14% son Solicitudes de Inscripción en el Registro Nacional de Prestadores (RNPI) y 5% son reclamos contra establecimientos de salud.
- f) Finalmente, relacionado al canal preferido por las personas usuarias, en un 59% optan por el digital, 25% telefónico y 16% Presencial.

---

<sup>2</sup> BBDD MESU 2024 con usuarios/as únicos de todos los trámites de la Superintendencia entre agosto 2023 y marzo 2024



## Actores y roles.

- **Área de Atención de Personas y Participación Ciudadana:** Administrar el Procedimiento de Atención de Usuarios/as Nacional y atender de manera oportuna los requerimientos ciudadanos ingresados a través de los canales disponibles. Su jefatura es el Coordinador del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- **Área de Coordinación Regional:** Organizar, gestionar y controlar el funcionamiento global de las Agencias Regionales quienes entregan directamente los servicios a las personas usuarias de la región correspondiente.
- **Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria:** aprobar la Política de Calidad de servicio y su actualización. Aprobar el Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y el informe de su implementación como aprobar el Informe de Evaluación de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- **Comité Directivo:** Proporcionar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento de esta política, así como a revisar regularmente la misma para asegurar su relevancia y efectividad.
- **Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Salud (COSOC):** Representar los intereses de las personas usuarias y promover la transparencia y la rendición de cuentas.
- **Intendencias y Unidades del negocio:** Encargadas de generar los bienes y servicios que se entregan a las personas usuarias y participar, cuando corresponda, en la evaluación del sistema de salud.
- **Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de Personas:** Establecer orientaciones para la efectiva implementación de programas de capacitación a nivel nacional que estén alineados con los objetivos de la política de calidad.
- **Subdepartamento de Tecnologías de la Información:** mantener operativos los sistemas informáticos, de comunicaciones y herramientas que son utilizados en la entrega de servicios a la ciudadanía.
- **Superintendente/a de Salud:** Aprobar la Política de Calidad de servicio su actualización y aprobar el Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- **Unidad de Planificación, Innovación y Control de Gestión:** Administrar el Sistema de Control de Gestión institucional para monitorear el cumplimiento de metas y objetivos y detectar las desviaciones e impactos, entre otros del Sistema de Calidad



de Servicio y Experiencia Usuaria. Además, gestionar la innovación institucional y fortalecer la transversalización de la perspectiva de género y procurar la eliminación de toda forma de discriminación arbitraria.

### **Directrices y líneas de acción.**

- Evaluar la experiencia usuaria identificando los puntos débiles y definiendo acciones de mejora.
- Difundir los resultados de la medición de satisfacción usuaria para conocimiento e involucramiento de las/os funcionarias/os.
- Establecer lineamientos claros y precisos que orienten el buen quehacer de nuestros/as funcionarias/os, hacia una buena experiencia en la atención de las personas usuarias.
- Definir e implementar actividades de capacitación y concientización en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria.
- Implementar y difundir el Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo.
- Implementar y difundir el Programa de Calidad de Vida.
- Perfeccionar el modelo de atención de la Superintendencia de Salud a nivel nacional considerando la accesibilidad universal.
- Mejorar la habilitación de las personas usuarias entregando información clara y precisa sobre los servicios que ofrece la institución.
- Fomentar la innovación para generar nuevos servicios o mejorar los actuales con foco en la experiencia de las personas usuarias.
- Propender a la implementando de tecnologías eficientes para que las personas usuarias puedan realizar los trámites y servicios de manera ágil y oportuna.
- Implementar y difundir el Código de ética institucional.
- Definir e implementar actividades de difusión y capacitación sobre el Sistema de integridad.
- Fomentar la escucha activa y la empatía para abordar eficazmente las inquietudes de las personas usuarias y brindar soluciones adecuadas.

### **Alcance**

La Política de Calidad y Servicio de la Superintendencia de Salud es aplicable a todas las funcionarias y funcionarios que interactúan directa o indirectamente con las personas usuarias a nivel nacional. La responsabilidad de su actualización y difusión recae en el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria quien velará por su revisión cada dos años o cuando corresponda. Su aprobación es de responsabilidad de/la Superintendente/a de Salud. La presente Política se considera vigente a partir de la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que la oficializa.

