

Estudio de Satisfacción de Entidades Reguladas respecto del Procedimiento de Regulación de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud.

Contraparte Técnica: Subdepartamento de Regulación de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales
Mayo 2011

Objetivos y Metodología

Objetivos y Metodología

3

• Objetivos

- Medir el grado de satisfacción de los funcionarios de Fonasa e Isapres, respecto del procedimiento de regulación de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud, que considera la evaluación del servicio entregado, y los productos entregados, a objeto de utilizar esta información para mejorar el proceso en su conjunto.

• Metodología

- Estudio cuantitativo, en base a entrevistas personales a distintos funcionarios de Fonasa e Isapres.
- La muestra está constituida por funcionarios de Fonasa y todas las Isapres abiertas y cerradas que conozcan y hayan participado en los últimos 12 meses del procedimiento de regulación y que pertenezcan a distintas áreas de negocio.
- El trabajo de campo se realizó entre los días 21 de Febrero al 25 de Marzo de 2011.

Objetivos y Metodología

4

• Muestra

	Total base	%	N
Colmena	24	11.5	21
Fusat	19	7.7	14
Chuquicamata	20	8.2	15
Rio Blanco	11	3.8	7
Cruz Blanca	43	17.5	32
Banmédica- Vida 3	12	3.3	6
Alemanasalud	2	1.1	2
Ferrosalud	55	18.0	33
San Lorenzo	8	3.3	6
Más Vida	15	5.5	10
Fundación	10	3.3	6
Cruz del Norte	5	2.2	4
Consalud	31	11.5	21
Fonasa	8	3.3	6
Total	263	100	183

▪70% de contactabilidad

Ponderación

5

Con el fin de obtener una mejor representatividad de los resultados, los datos fueron ponderados según la participación en el mercado de cada una de las Isapres. Por lo que no se considera a la Isapre Alemana Salud, puesto que no tiene beneficiarios.

Por otra parte, tampoco se ha incluido a Fonasa dentro de los resultados globales, ya que si bien su participación en el mercado es cercana al 70%, sólo se entrevistaron a 6 funcionario de dicha institución, lo cual al ponderarse, provocaría un sesgo en los resultados.

	%	N
Colmena	16.2	21
Fusat	0.9	14
Chuquicamata	0.9	15
Rio Blanco	0.1	7
Cruz Blanca	19.3	32
Banmédica- Vida 3	26.1	6
Ferrosalud	0.8	33
San Lorenzo	0.1	6
Mas Vida	13.2	10
Fundación	1.0	6
Cruz del Norte	0.1	4
Consalud	21.3	21
Total	100	175

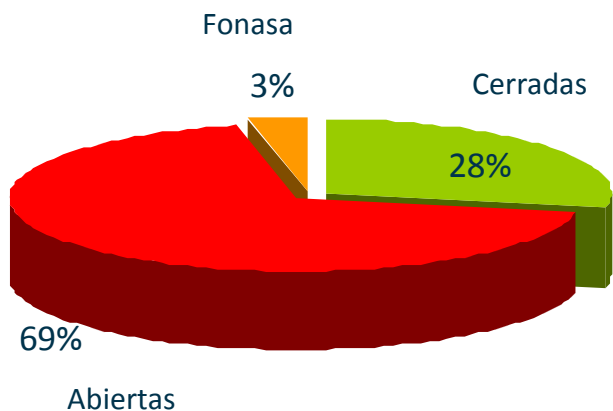
Perfil de entrevistados

Dentro de las Isapres, ¿Quiénes respondieron encuesta?

Total Muestra: Datos No Ponderados

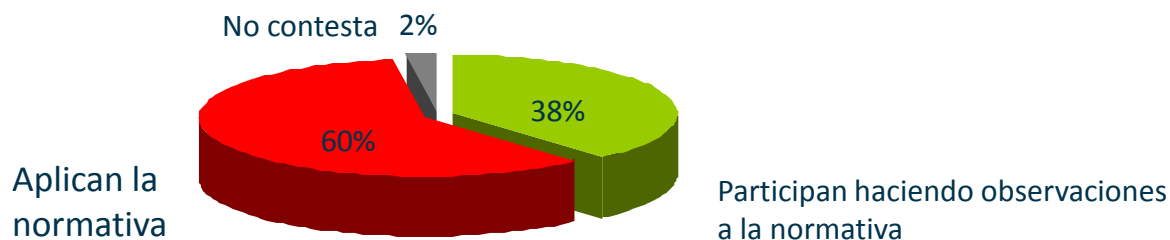
7

¿Isapres abiertas/cerradas/ Fonasa ?



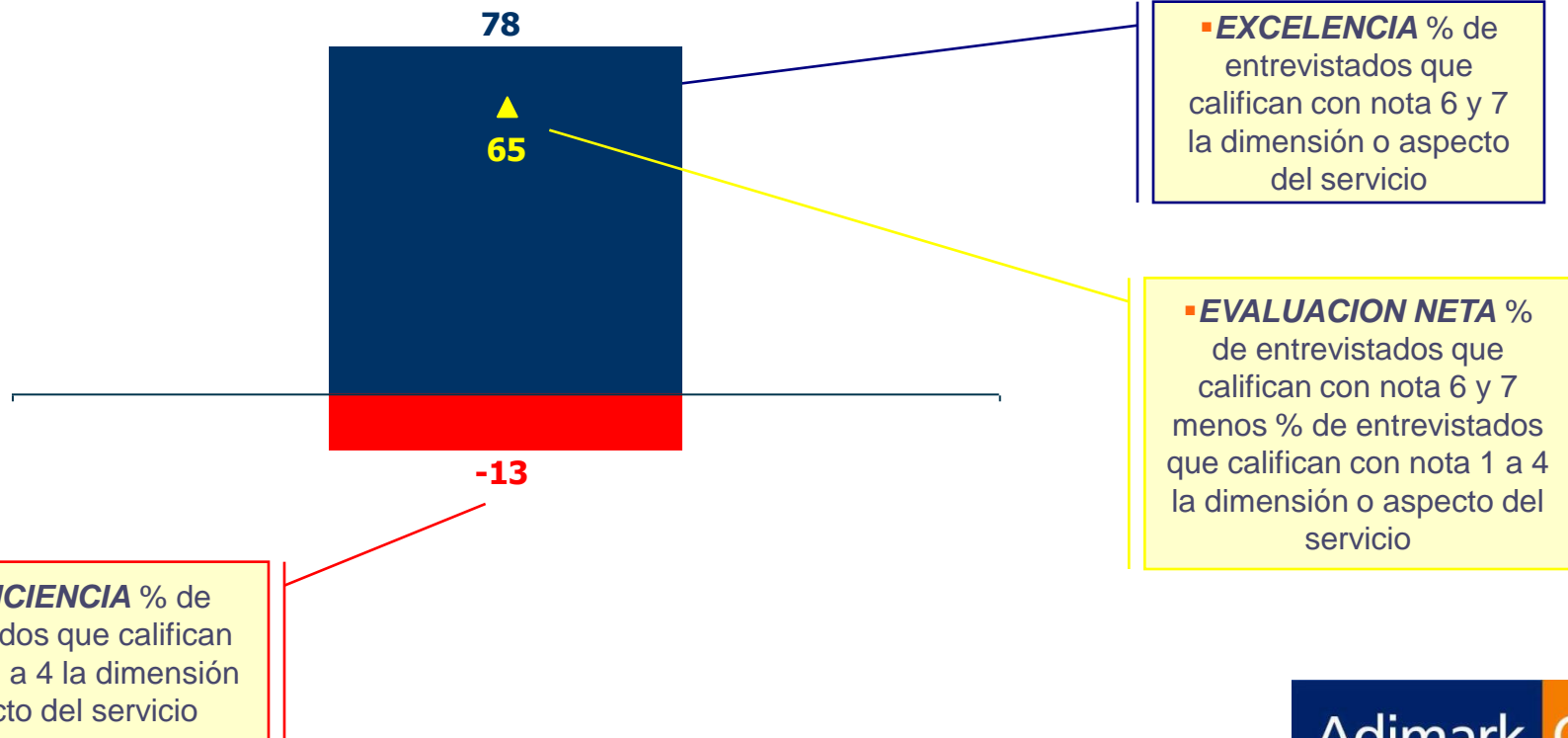
Isapres Abiertas	Isapres Cerradas
Consalud	Fusat
Más Vida	Chuquicamata
Colmena	Rio Blanco
Banmédica- Vida 3	Fundación
Cruz Blanca	Cruz del Norte
Ferrosalud	San Lorenzo
Alemanasalud	

¿Tipo funcionario?



Forma Gráfica de representar las Evaluaciones

- Las preguntas que evalúan los distintos aspectos de imagen, resultados y operativos, tienen una escala de evaluación del 1 al 7, donde 1 es la peor y 7 la mejor, "como en el colegio".
- La escala de 1 a 7 tiene las siguientes ventajas: Es familiar, ya que se remite a la experiencia social de la evaluación escolar; y, al poseer intervalos suficientes, permite la utilización de herramientas de análisis como la Regresión y el Análisis factorial.
- Gráficamente en las evaluaciones ***no se incorporan las notas 5***, por considerarse ésta una evaluación intermedia, por lo mismo los porcentajes presentados no sumarán nunca 100%, sino que se presentarán de la siguiente manera:



Total Entidades Reguladas

Indicadores Globales

Relación Isapres y Superintendencia de Salud

En general, predomina la percepción de que la Superintendencia es experta en su área, y trabaja acorde al marco legal. Sin embargo, las Isapres consideran fundamental que sus observaciones a las normativas sean consideradas, y reconocen un déficit en este ámbito.

- Se reconoce y se valora la instancia de observaciones que la SIS otorga a las Isapres, y se comprende que desde su rol como ente regulador y fiscalizador no considere todas las observaciones que realizan.

"Sería una patudez de mi parte pedir que nos tomen en cuenta el 100% ,porque yo no soy el dueño de la verdad, pero creo que da para más de lo que en definitiva se acoge"

- No obstante, es necesario que **sus opiniones sean realmente consideradas dentro de la dictación final de la normativa.**
- Para ellos, la **SIS habla principalmente desde la teoría**, por lo que el aporte de información que pueden hacer las **isapres desde su experiencia directa con la realidad** del funcionamiento de la industria, es fundamental para enriquecer las normativas, contribuyendo a mejorar los posibles alcances y la aplicación de éstas. Es decir, que la regulación sea posible, concretable, y de manera exitosa, generando normativas ad-hoc a la realidad de las isapres y sus mecanismo de funcionamiento.

Fuerte Expectativa de poder discutir sobre las temáticas y ser parte de lo que se decide.

¿Cuál es el nivel de Satisfacción con el Procedimiento de Regulación?

Satisfacción Procedimiento de Regulación de la intendencia de fondos y Seguros Previsionales

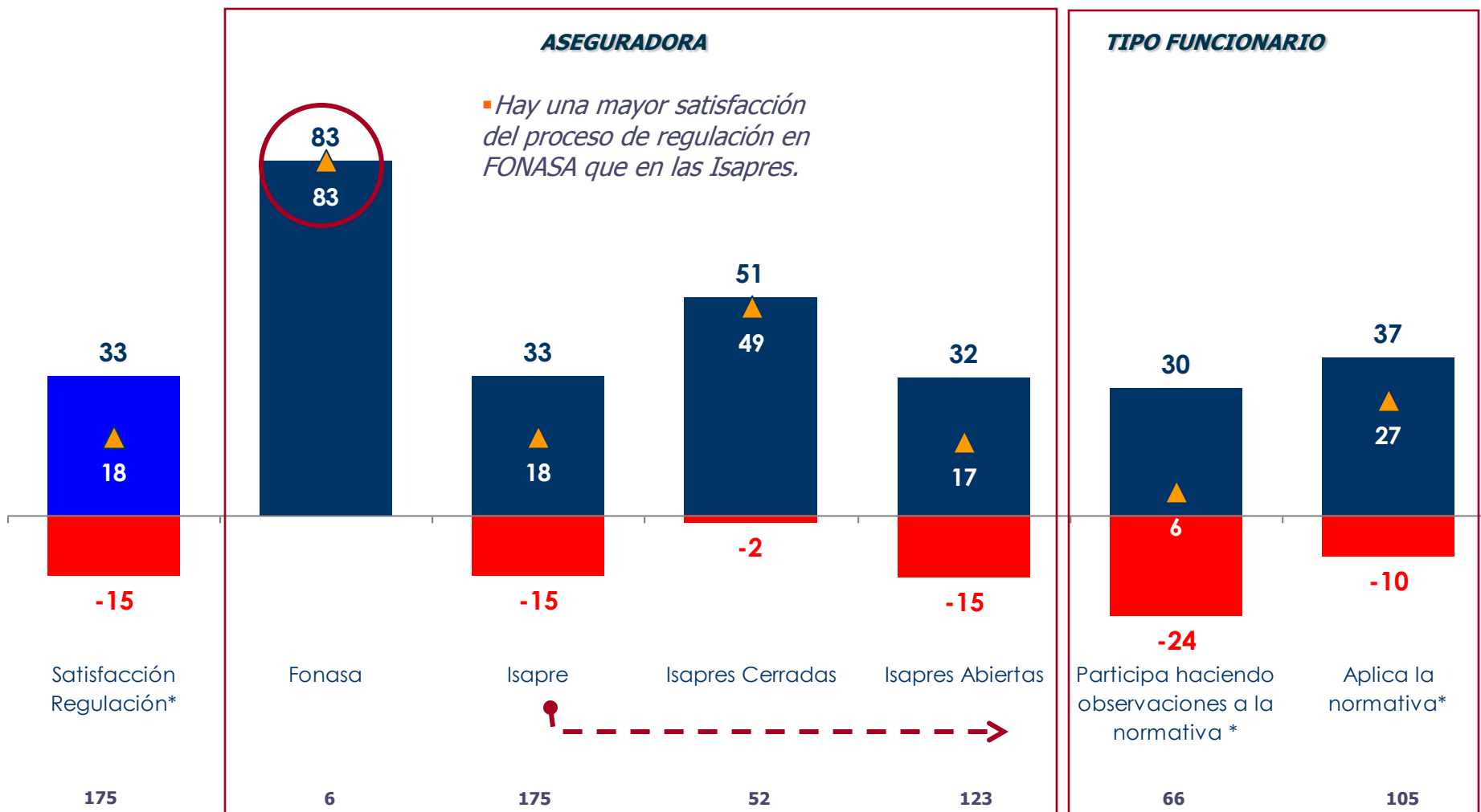
Según Segmentos- Total Muestra

12

■ %6y7

■ %1a4

▲ %neto



Satisfacción Global Aporte de la Regulación

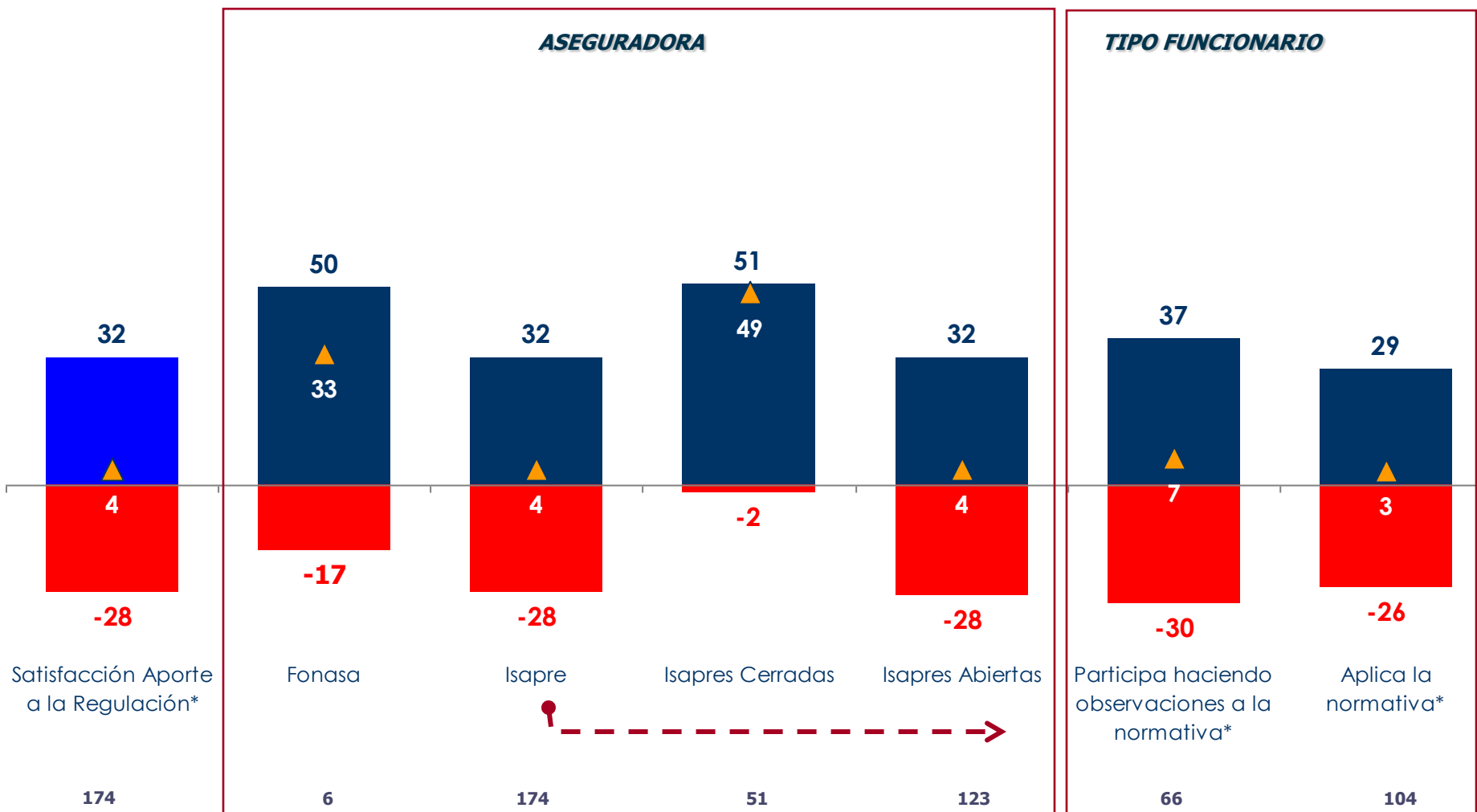
Total Muestra- Según segmentos

14

■ %6y7

■ %1a4

▲ %neto



*Excluido FONASA

Dimensiones de Servicio Superintendencia de Salud

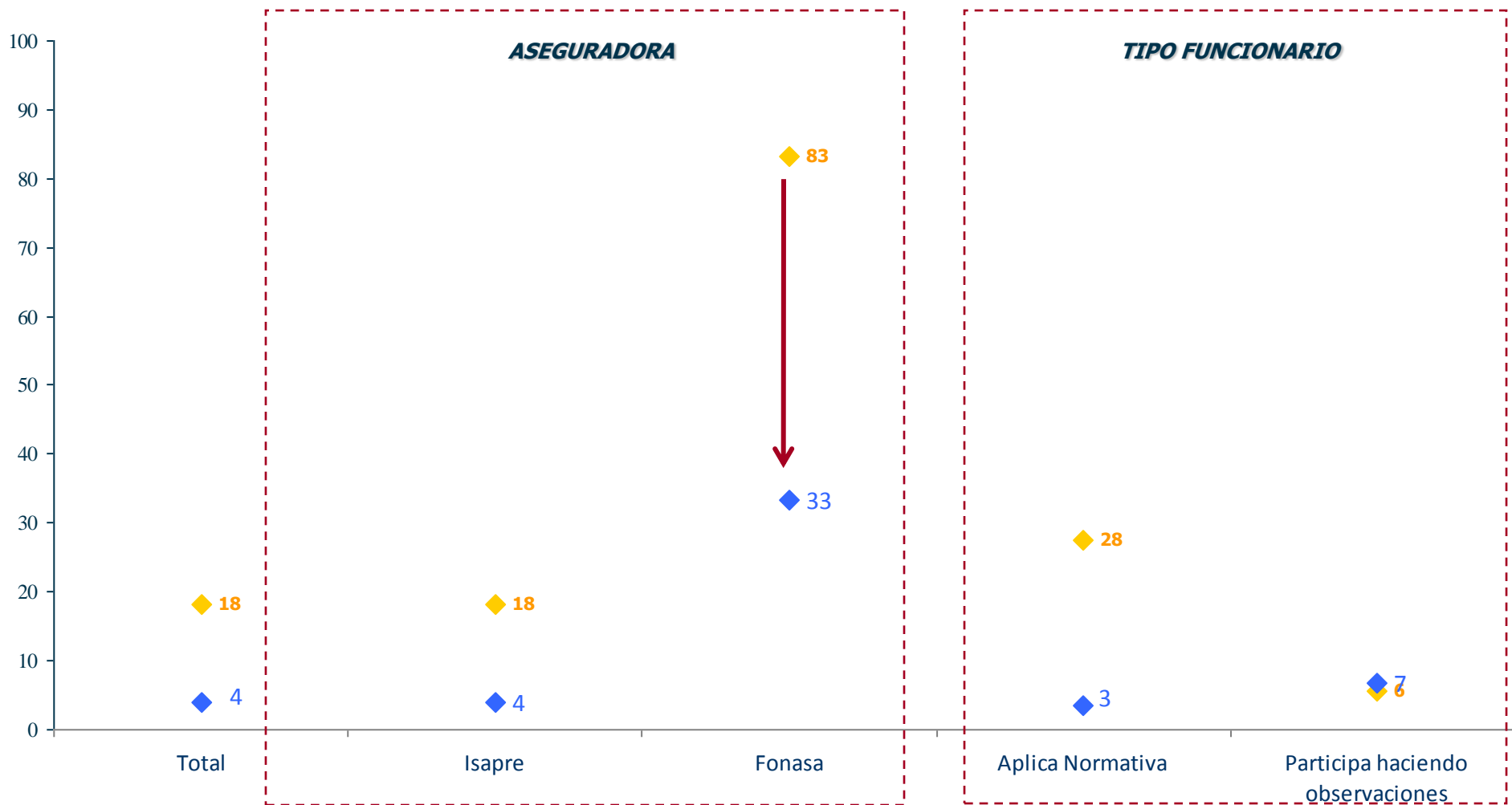
%NETOS COMPARATIVOS

Total Muestra

16

◆ Satisfacción Proceso de Regulación

◆ Aporte del proceso de Regulación



¿Qué tendría que mejorar la Superintendencia de Salud para que Ud. evaluara el Procedimiento de Regulación con nota 7?

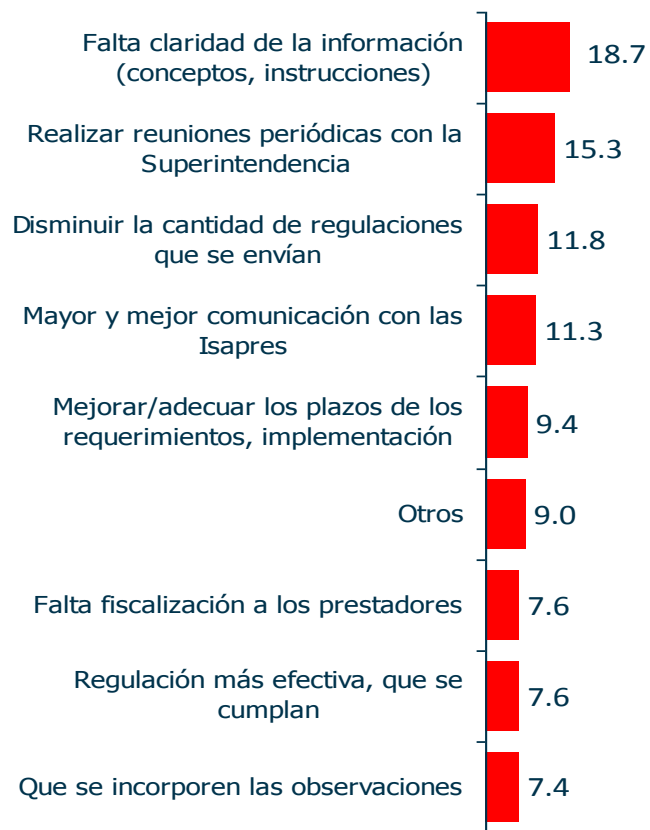
Total Muestra- Quienes no evaluaron con nota 7 (n:153 casos)

18

Participa haciendo observaciones a la normativa (n:64 casos)



Aplica la normativa (n:89 casos)



Resultados o Beneficios

RESULTADOS O BENEFICIOS: Satisfacción Atributos

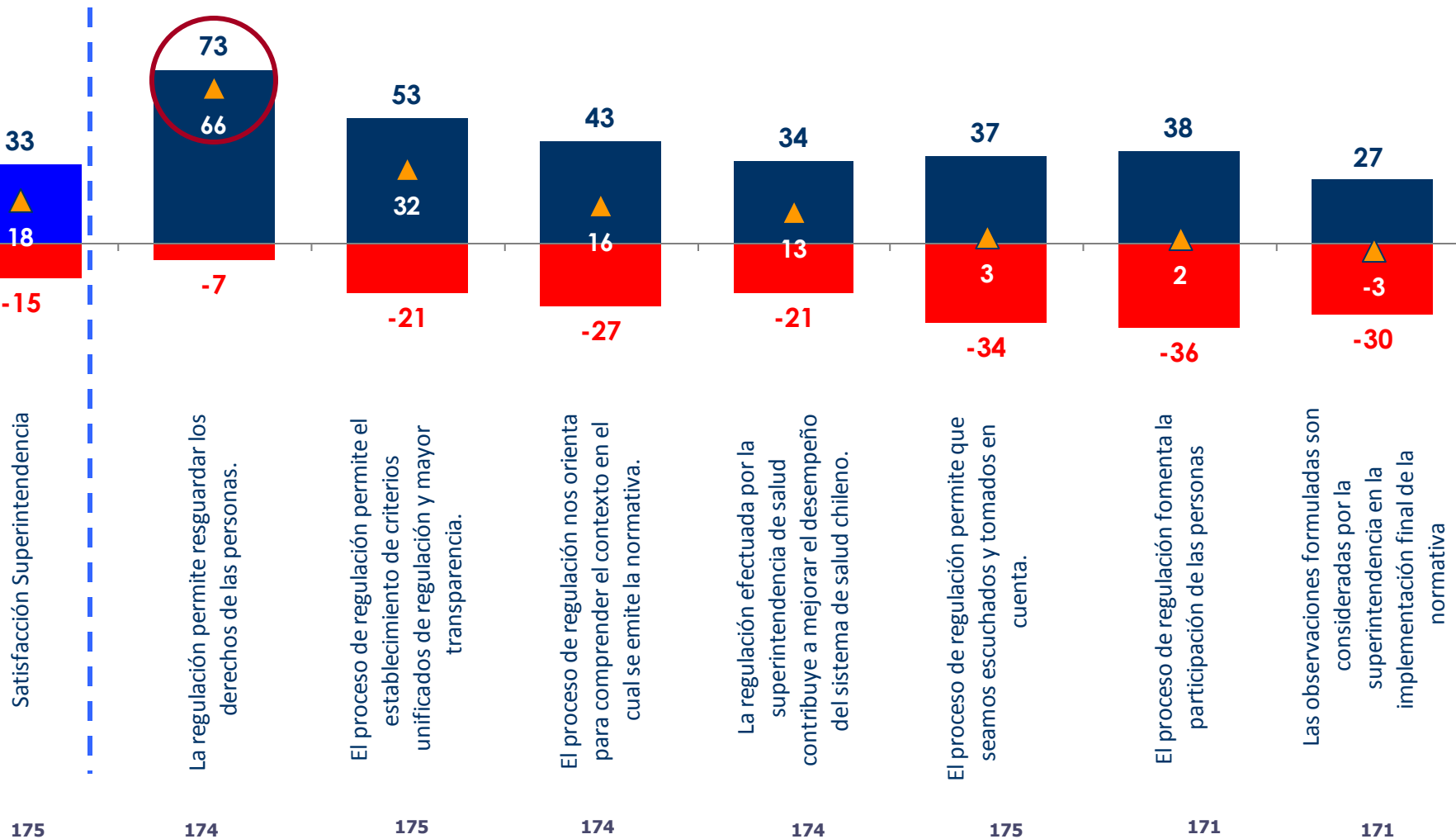
Muestra: Sólo ISAPRES (n:175 casos)

20

■ %b7

■ %1a4

▲ %neto

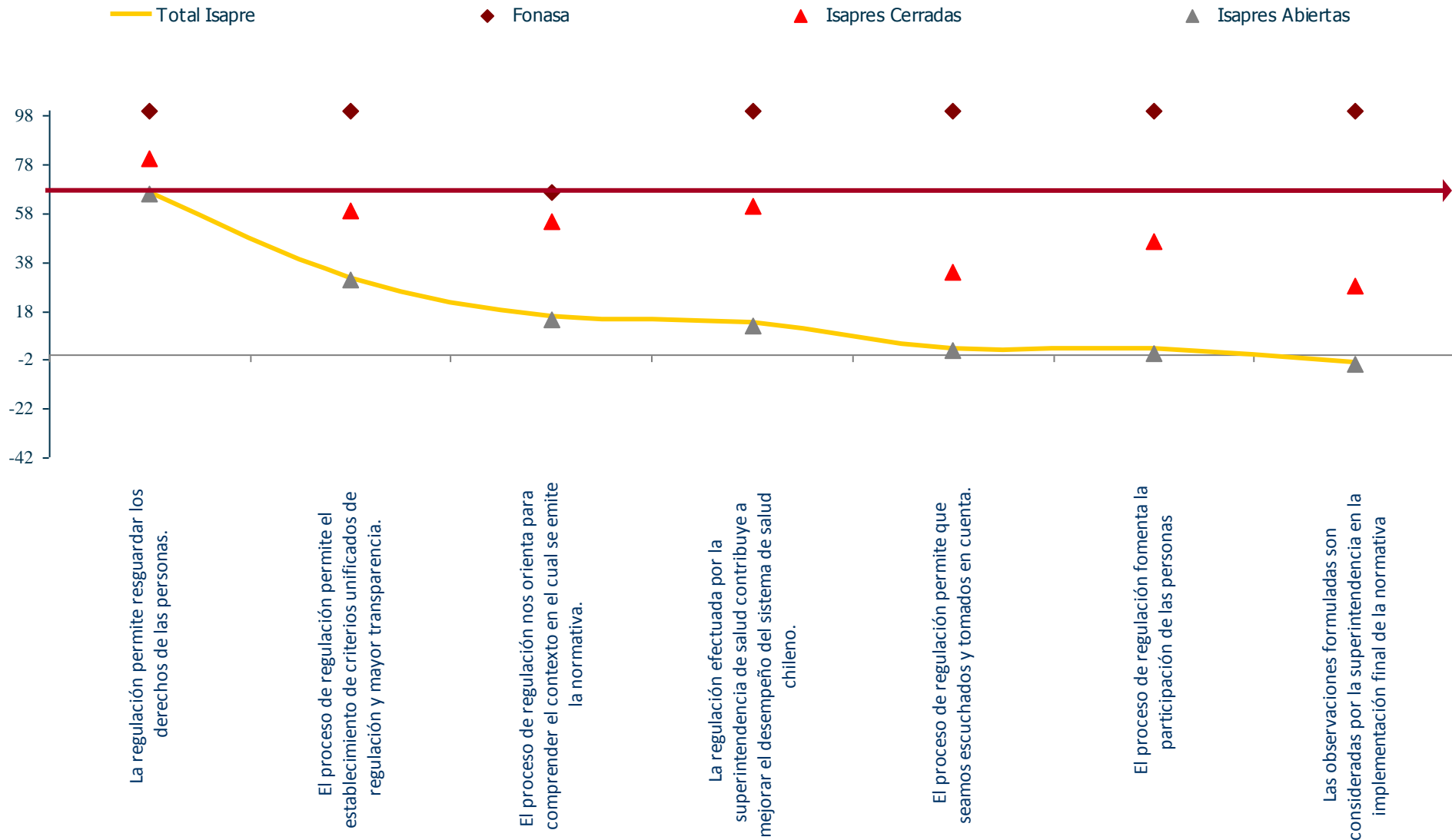


RESULTADOS O BENEFICIOS: Satisfacción Atributos

Total - %NETOS COMPARATIVOS SEGÚN SEGMENTOS

Total Muestra

21



Formulación de Observaciones: Percepción general

Sobre el procedimiento de formulación de observaciones, se percibe que:

Se valora la proactividad y la intención permanente de la SIS de generar instancias de participación y comunicación con las Isapres.

- "La super es activa en comunicar lo que esta haciendo a las isapres, comparado con otras superintendencias"
- "Se evalúan, valoran nuestras observaciones en general. De a poco nos hemos ganado credibilidad, seriedad en esa materia".

SIN EMBARGO...

"Da la impresión de que se cumple un rito..para decir que se toman en cuenta las proposiciones, que te preguntan por cumplir solamente".

La falta de consideración REAL Y CONCRETA de sus sugerencias, lleva a que algunos entrevistados perciban el procedimiento de formulación de observaciones como el cumplimiento de un trámite que no busca incorporar realmente la perspectiva de las Isapres.

- "Existe una desconfianza del órgano regulador hacia las isapres"
- "No siempre consideran las evaluaciones, hay que confiar no más en ellos que buscan que los aseguradores cumplan con su rol y que los beneficiarios del sistema puedan hacer uso de todos sus derechos"

Participación en Proyectos

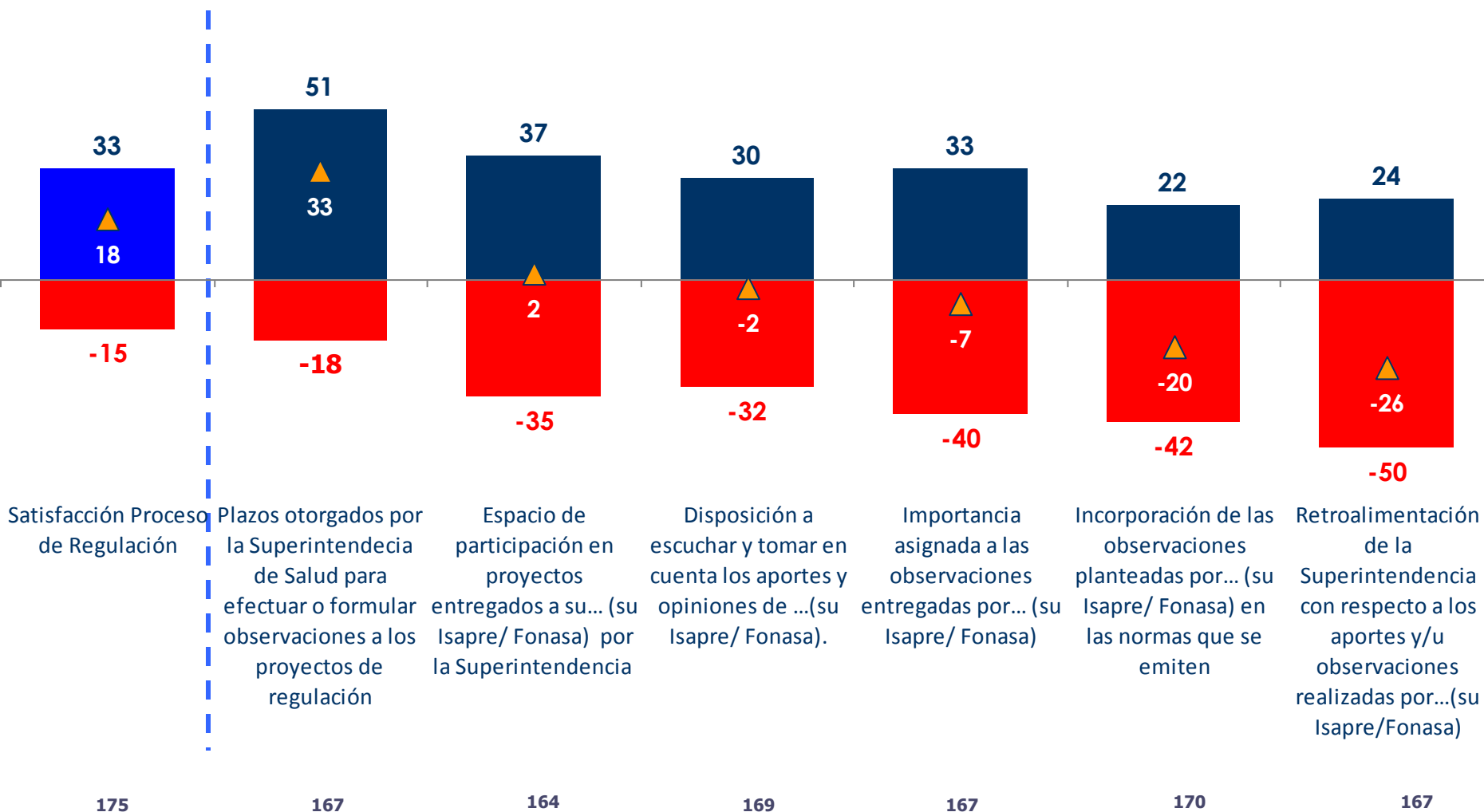
PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS: Satisfacción

Atributos

Total Muestra

25

■ %by7 ■ %1a4 ▲ %neto



■ Formulación de Observaciones: Críticas

MUCHAS VECES LA NORMATIVA ES DEFINIDA MIENTRAS LAS OBSERVACIONES AUN ESTÁN SIENDO EMITIDAS

Señalan que las observaciones son acogidas, sin embargo perciben que no siempre cuentan con el tiempo para que esto ocurra, aspecto que genera la sensación de "perder el tiempo"

"Así como nosotros nos dimos el trabajo de hacer observaciones y fundamentarlas, ellos podrían, en forma paralela a sacar la instrucción como la estimen, mandar un oficio diciendo A, B o C no se acoge por tal y tal razón"


PLAZOS: Principal crítica

En ocasiones, el **tiempo** con que solicitan observaciones para una normativa **no es suficiente**, ya que la instrucción sale antes que éstas puedan ser evaluadas → esto contribuye a reforzar la sensación de que la formulación de observaciones sería un trámite que no deriva en algo concreto y real.

"Piden observaciones con un plazo de hoy día viernes y el martes tenemos la instrucción tal cual la mandaron, eso es una tomadura de pelo, trabajamos y yo creo que nadie las leyó, te das cuenta que la instrucción ya estaba hecha"

Formulación de Observaciones: Motivos de Rechazo

- Los entrevistados no conocen los criterios bajo los cuales se incorpora o no una observación.
 - Consideran fundamental tener acceso a esta información

- 
- Los entrevistados parten de la base de que la SIS se guía por la ley, y que esos serían los criterios sobre los que toma la decisión de incorporar o no una observación puntual. Aisladamente se atribuye al planteamiento/visión del gobierno de turno.



Poder **debatir** sobre las observaciones, hayan sido o no acogidas, generaría mayor transparencia y entendimiento entre Superintendencia e Isapres

"Una instancia en donde nos pudiéramos reunir y se pudieran debatir los diferentes aportes o proposiciones que se hacen y así, además, poder conocer por qué no se adoptan"

"Hay cosas que son del contexto, más específicas, que no dan para ser tratadas por escrito"

- Mecanismos eficientes** para la discusión y debate se sugieren instancias de **reunión presencial con representantes de ambas partes**: de grupos de trabajo conjunto con representantes de la SIS y de la Asociación de Isapres, por ejemplo. Secundariamente se menciona el envío mail para aspectos puntuales.

Por lo tanto, más allá de pretender que todas las observaciones sean siempre acogidas, consistentemente los entrevistados esperan tener una evidencia de que sus opiniones fueran tomados en cuenta.

Carátula del Proyecto

Carátula del Proyecto

31

Corresponde a la primera página del proyecto en la cual se indican los objetivos de éste y se dan a conocer los datos personales del jefe de proyecto para su contacto.

FICHA DE PROYECTO DE REGULACIÓN	
DESCRIPCIÓN DE LA MATERIA:	(INDICAR MATERIA DEL PROYECTO)
OBJETIVO DEL PROYECTO	(COPIAR OBJETIVO DE LA CARÁTULA)
PROFESIONAL RESPONSABLE DEL PROYECTO DE REGULACIÓN:	(INDICAR NOMBRE DEL O LA JEFE DE PROYECTO)
TELÉFONO:	XXXXX XXXXXXXX
CORREO ELECTRÓNICO:	XXXXXXXXXXXXXX

Fuente: Superintendencia de Salud.

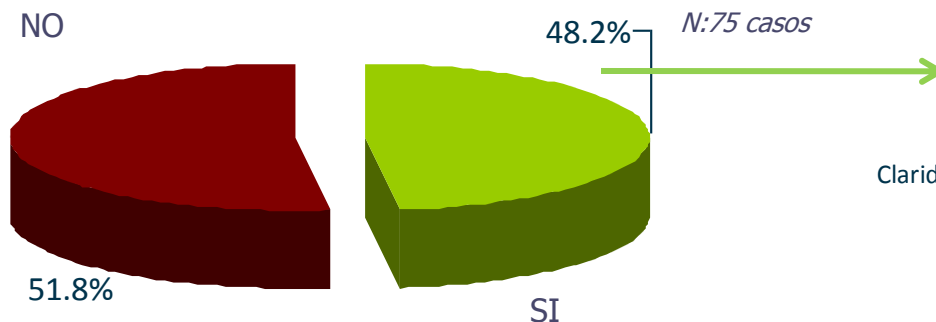
CARÁTULA DEL PROYECTO:

ACCESO A CARÁTULAS DE PROYECTOS DE REGULACIÓN

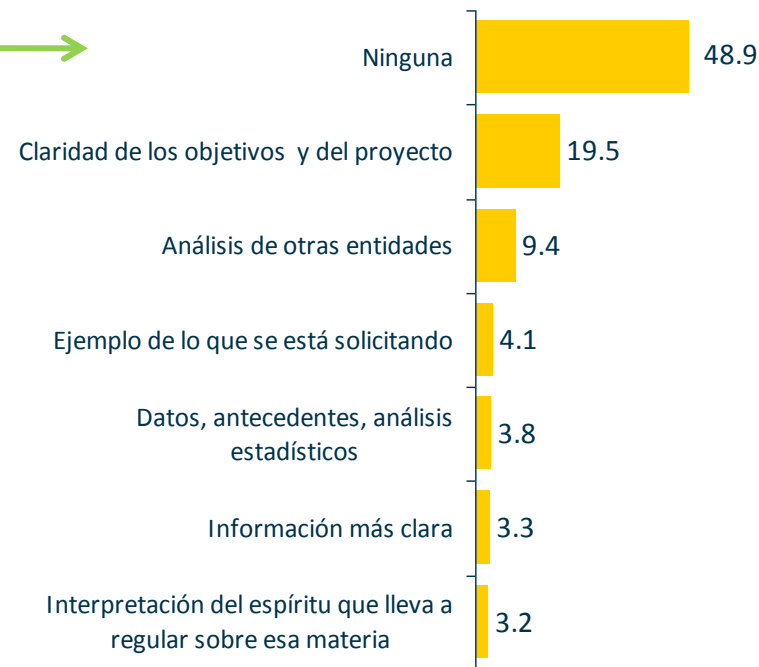
Total Muestra

32

¿En el último año, ha tenido acceso a la carátula de algún proyecto de regulación ?



Además de la información que incluye la carátula del proyecto de regulación ¿Qué otra información le gustaría que incluyera ?



CARÁTULA DEL PROYECTO: Satisfacción Atributos

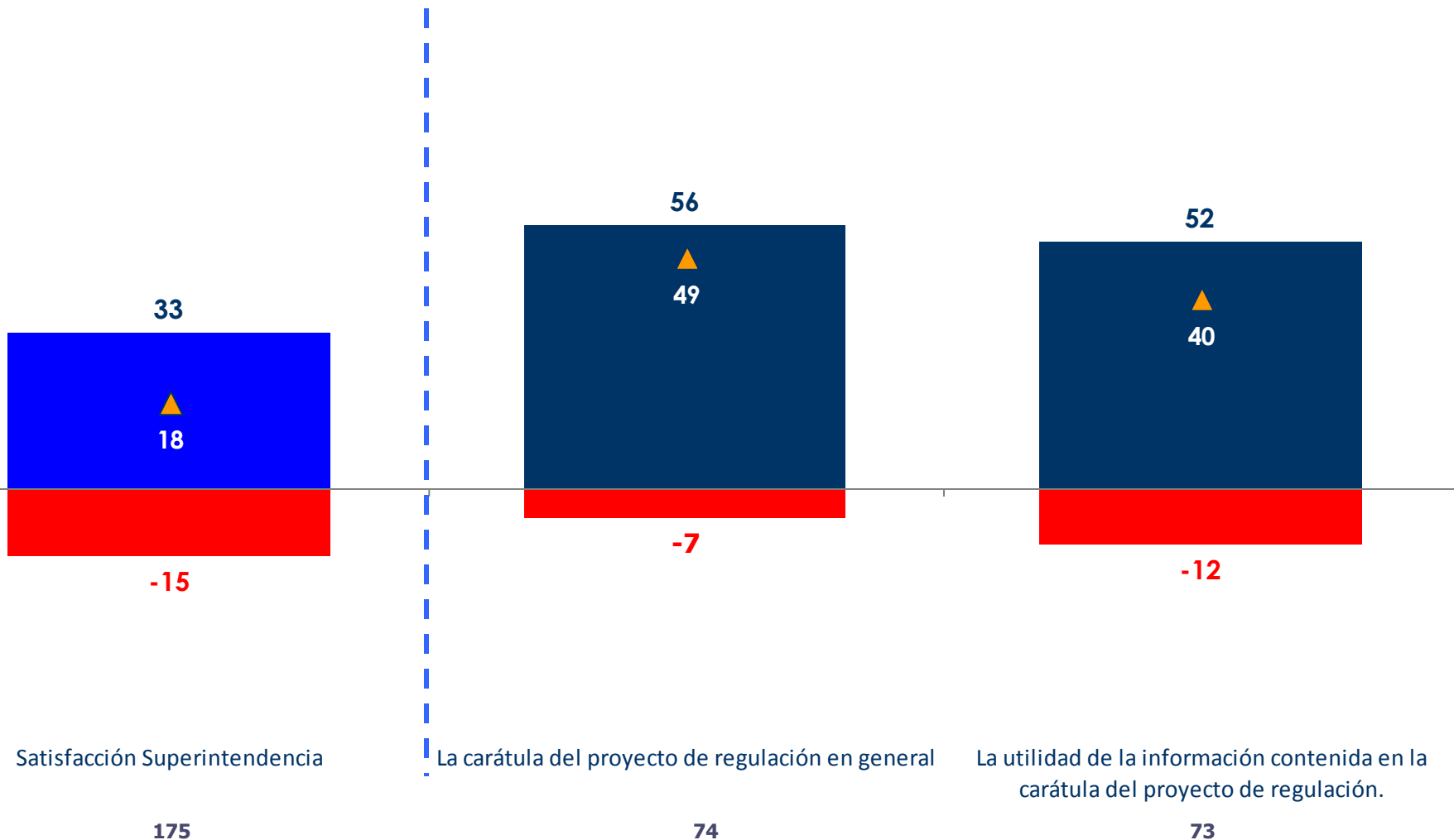
Muestra: Quienes han tenido acceso a la carátula de algún proyecto de regulación
(n:75 casos)

33

■ %by7

■ %1a4

▲ %neto



CARÁTULA DEL PROYECTO: Satisfacción Atributos

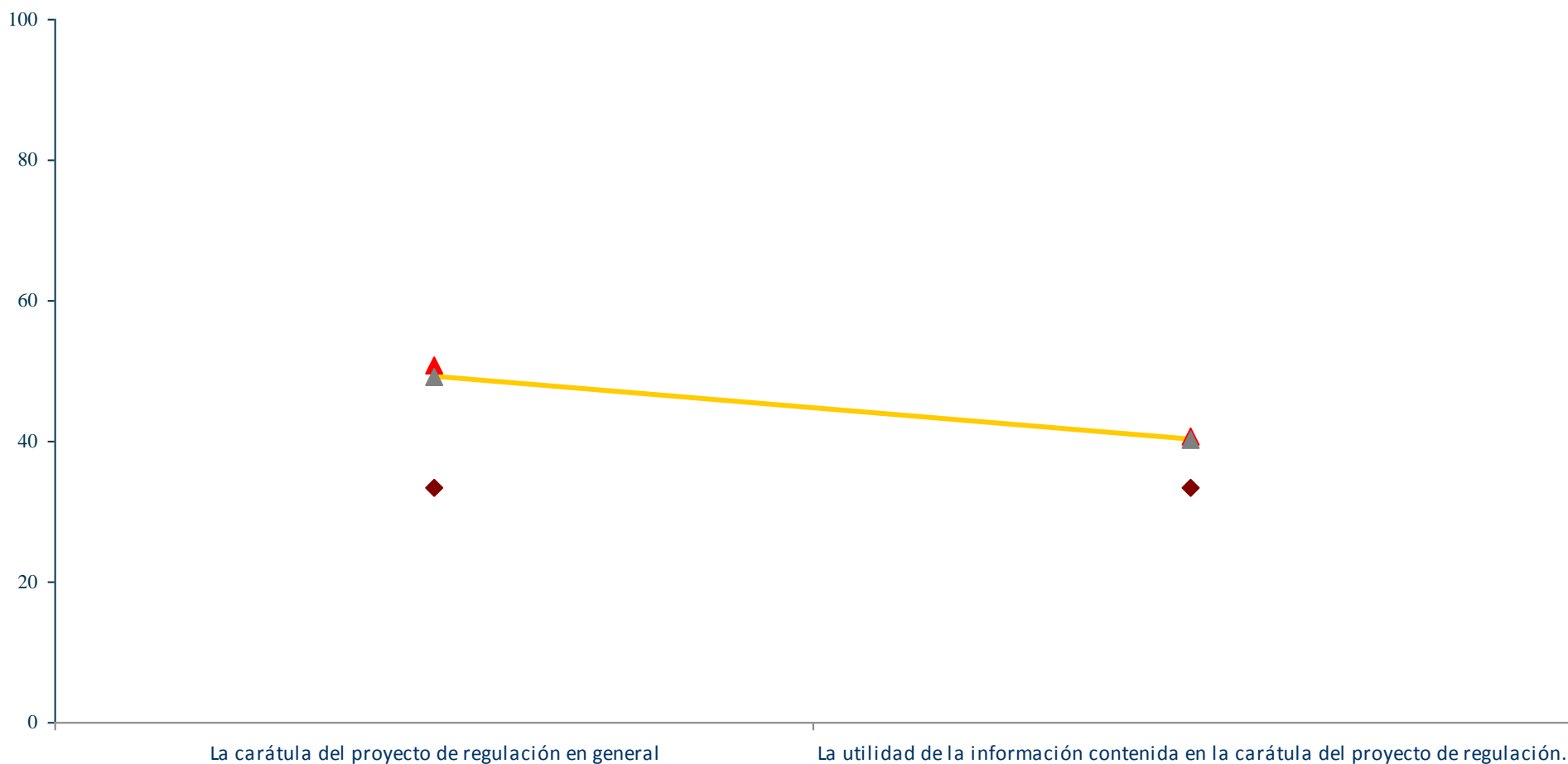
Total - %NETOS COMPARATIVOS SEGÚN SEGMENTOS

Total Muestra

2/2

34

— Total Isapre ◆ Fonasa ▲ Isapres Cerradas ▲ Isapres Abiertas



■ Jefe de Proyecto y Carátula

Jefe de proyecto y Carátula son términos que suenan desconocidos para los entrevistados, por lo que es necesario explicar a qué refieren...

36

■ JEFE DE PROYECTO

- No se reconoce de manera espontánea pero se asocia por el nombre al encargado de un proyecto → *"No tengo idea quién es el jefe de proyecto, hay jefes para distintas materias"*
- Se consideran personas accesibles pero con quienes cuesta comunicarse → *"Muchas veces llamas y está en reunión o no esta, que sé yo, el problema es que quedas esperando que te devuelvan el llamado"*
- Parece relevante comunicarse con el Jefe de proyecto siempre y cuando sea parte de un interés real de considerar la opinión de las Isapres.
- Aisladamente, se considera que el contacto es expedito: vía mail y telefónica

■ CARÁTULA DE PROYECTO

- No es reconocida con ese nombre espontáneamente, por lo tanto se considera lejana, percibiendo que no tienen acceso total a la formulación del proyecto → *"Qué es la carátula, es lo que viene con el proyecto no, no sé"*
- Ya que no hay claridad a lo que refiere por su nombre, no saben si acompaña siempre a un proyecto → *"Lo que viene con el proyecto verdad, creo que es eso, entonces me llega"*
- Aisladamente, un entrevistado menciona que no es relevante recibir la carátula, sino tener acceso al contenido de los proyectos y las observaciones de las Isapres.

Aisladamente, un entrevistado reconoce tanto al jefe como a la carátula espontáneamente, señalando que la comunicación es posible cuando la necesita y que la carátula es lo que viene con cada proyecto en donde encuentra los datos necesarios *"por cada materia tenemos jefe de proyecto"*

Profesional Responsable del Proyecto

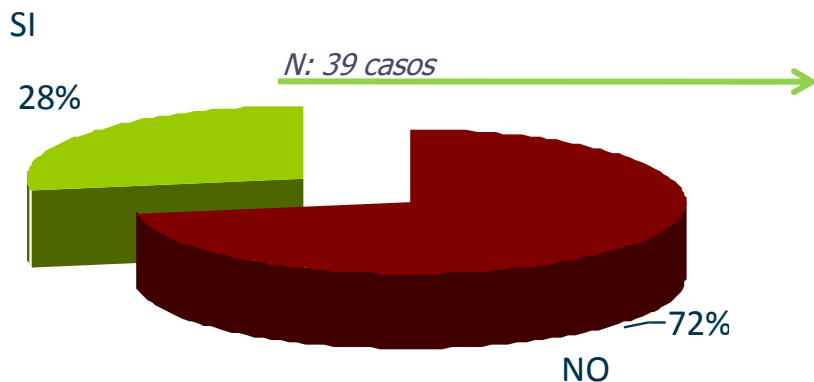
PROFESIONAL RESPONSABLE DEL PROYECTO

COMUNICACIÓN CON EL JEFE DE PROYECTOS DE REGULACIÓN

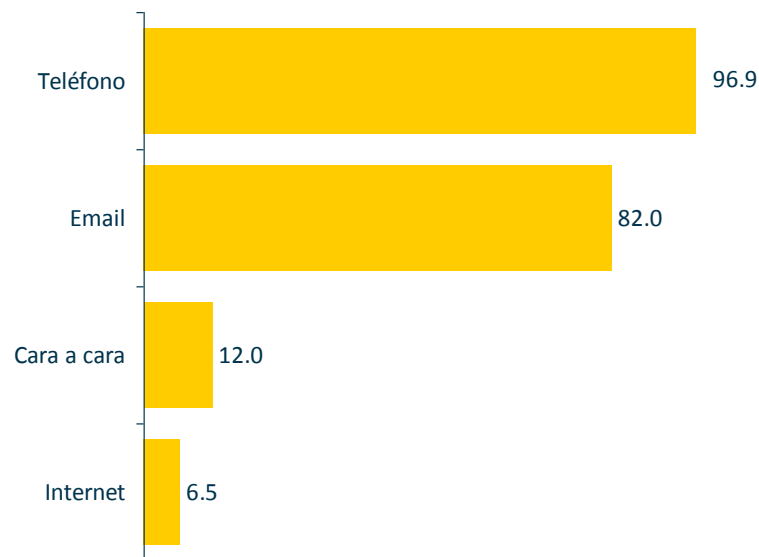
Total Muestra

38

¿Alguna vez Ud. se ha comunicado con el jefe de proyecto para realizar preguntas acerca de proyectos de regulación?



¿A través de qué medio o medios? (Respuesta múltiple)

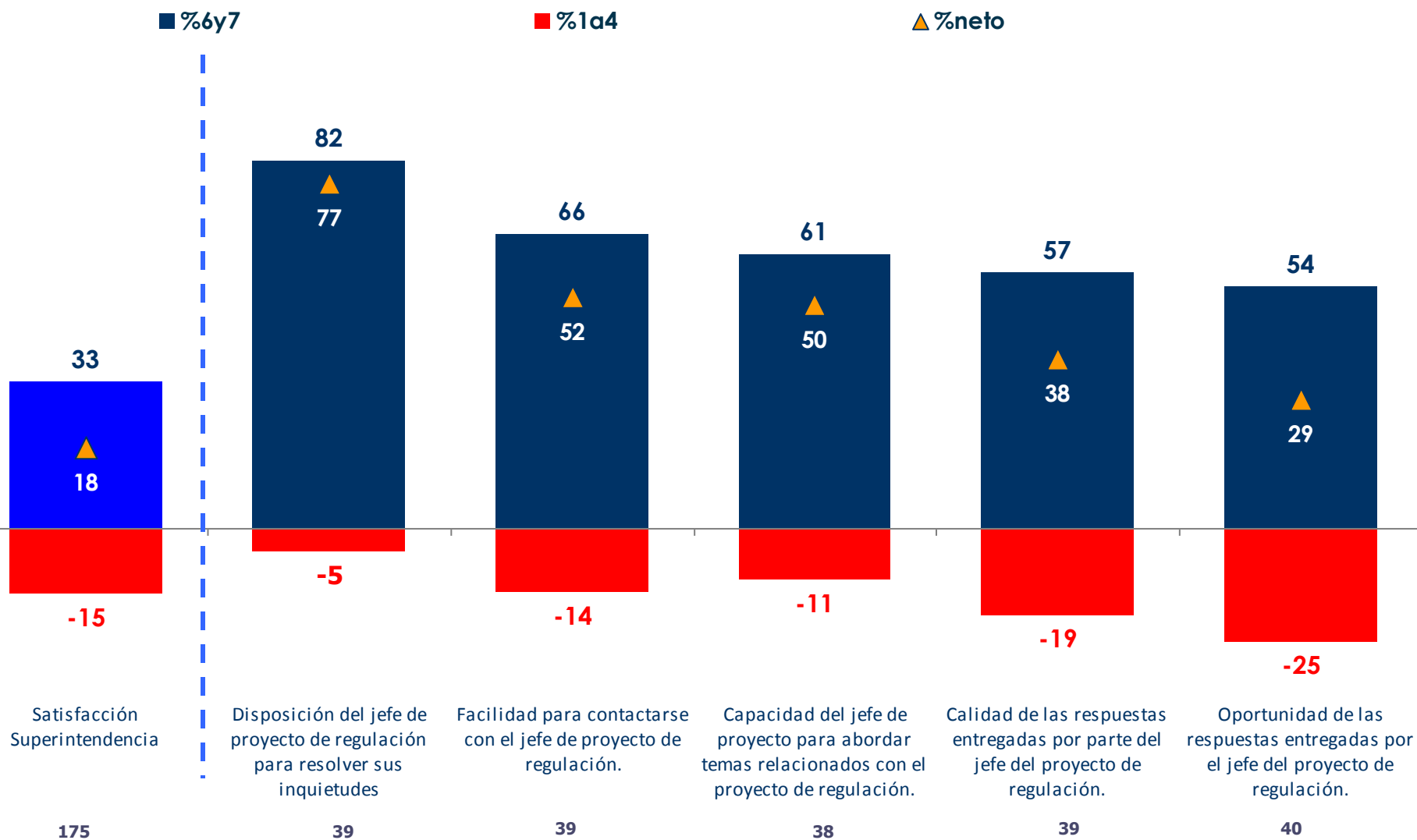


PROFESIONAL RESPONSABLE DEL PROYECTO: Satisfacción

Atributos

Muestra: Quienes se han comunicado con el jefe de proyecto de regulación (n: 39 casos)

39

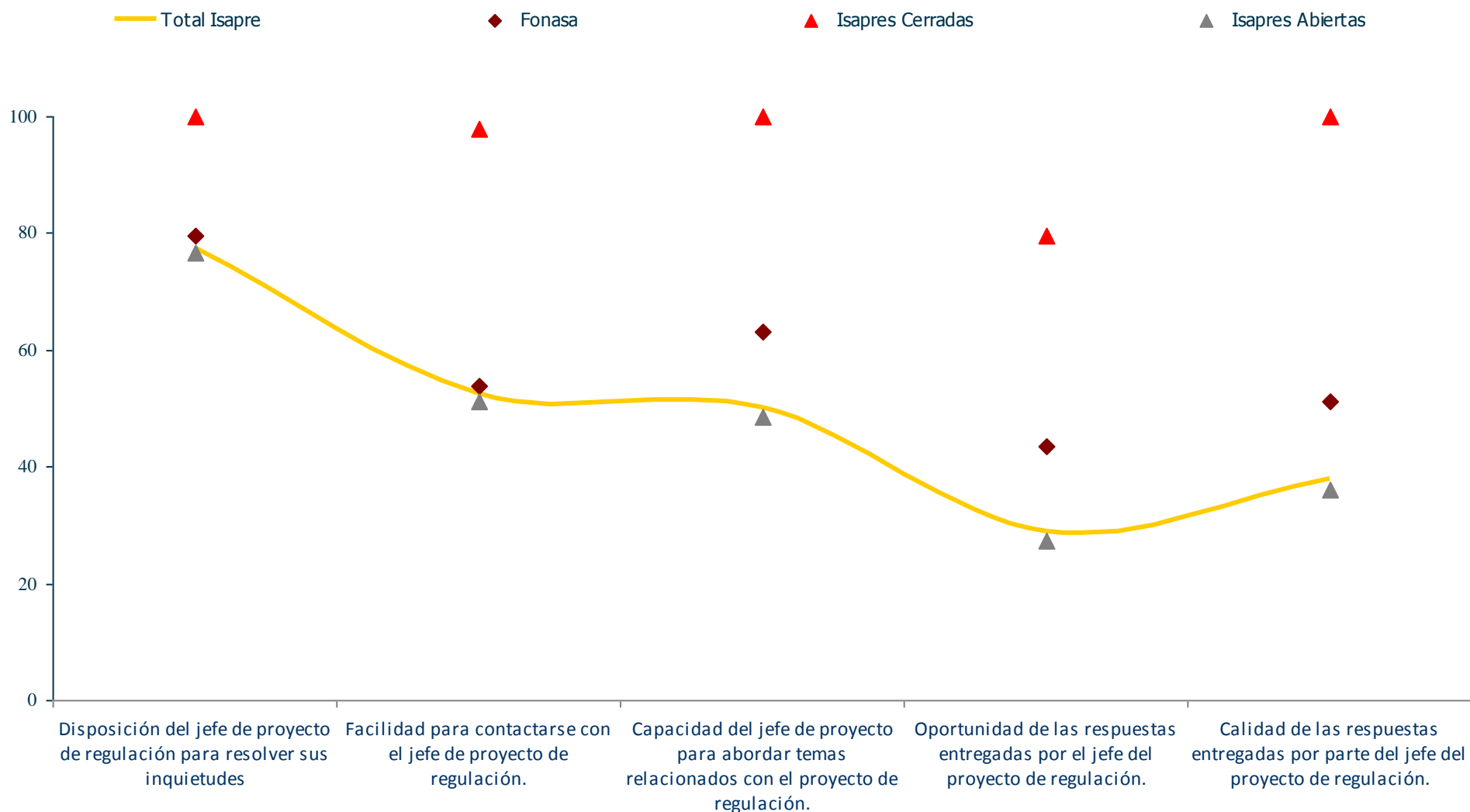


PROFESIONAL RESPONSABLE DEL PROYECTO:

Satisfacción Atributos

Total - %NETOS COMPARATIVOS SEGÚN SEGMENTOS

40



Normativa Producto

NORMATIVA PRODUCTOS: Satisfacción Atributos

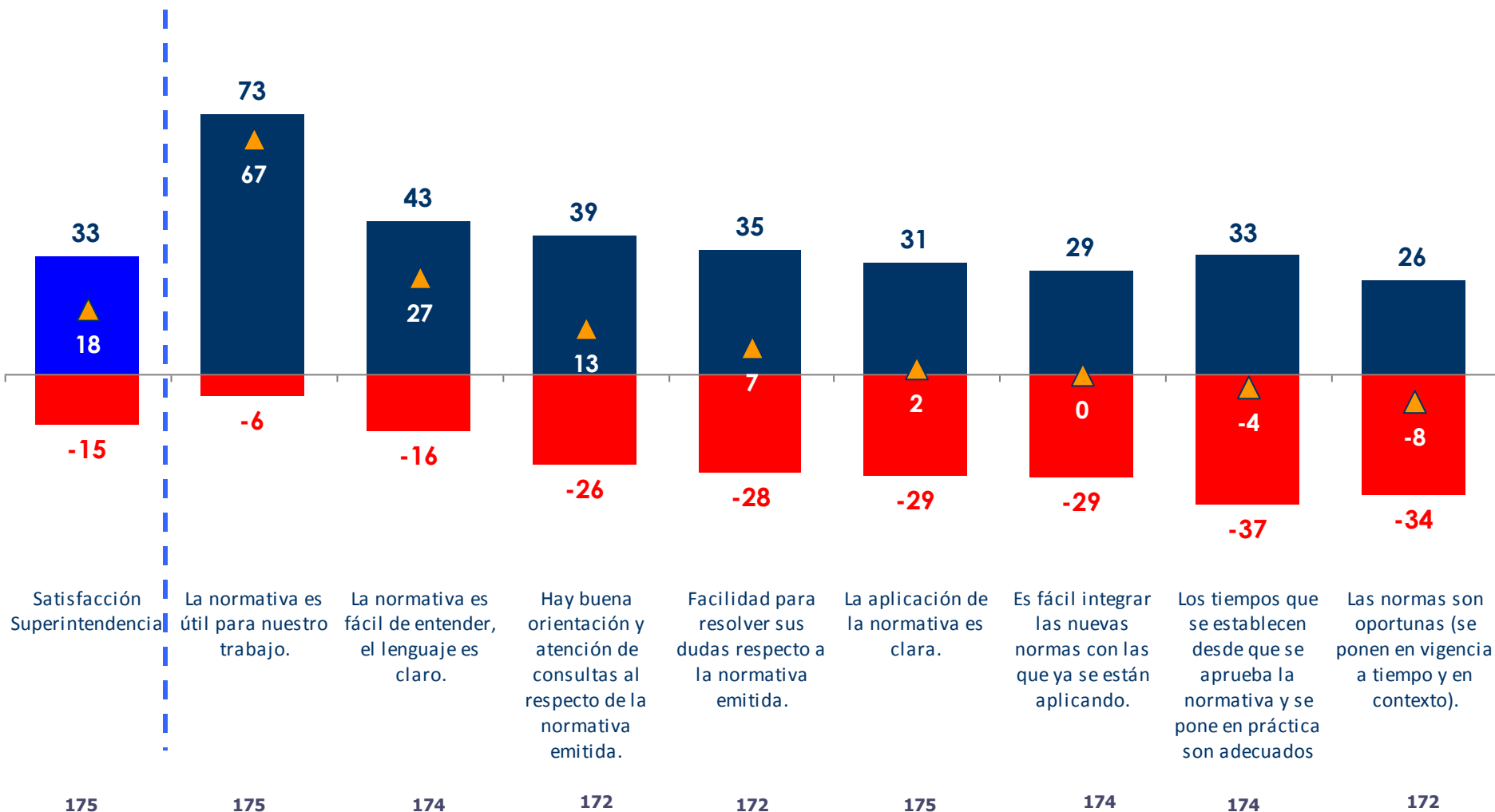
Total Muestra

43

■ %6y7

■ %1a4

▲ %neto



Procedimiento de Regulación

46

CLARIDAD :

- Los entrevistados presentaban un alto nivel de interés y expertise en las temáticas de la norma.
- Para ellos la normativa se considera clara y entendible.
- En ocasiones se menciona que son las consecuencias de lo que se dice las que no están tan claras.
 - *"Es difícil ver las repercusiones que esto tendrá"*
- La información recibida en circulares es leída y difundida a quienes corresponda de acuerdo a la materia, esto es considerado como una responsabilidad de las Isapres .

EQUIDAD/INEQUIDAD:

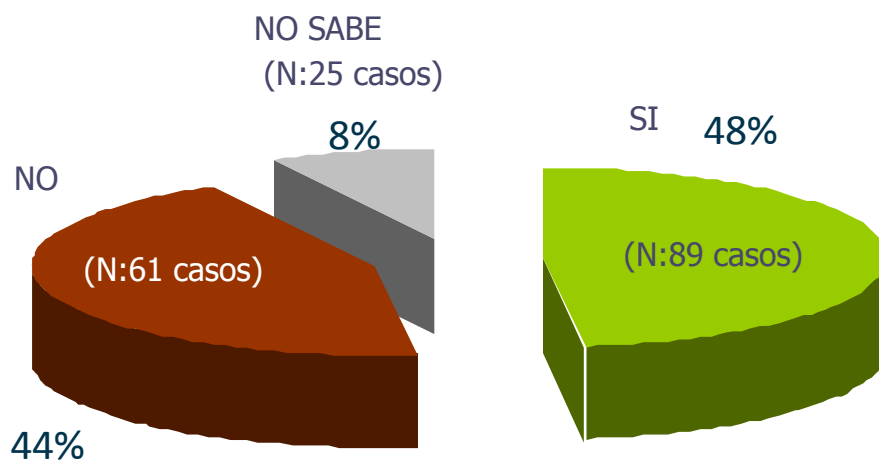
- No se tiene un conocimiento certero de si hay inequidad o no en la normativa.
- Asumen que se regula en forma paralela a todas las Isapres
 - *"Me imagino que si, que tiene que ser para todos igual, o sea la normativa es para todos igual, ahora cuando hay fiscalización no sé qué pasa con las otras isapres, porque mientras una es sancionada la otra aun no se fiscaliza"*
- Existen menciones respecto a que no se han impartido instrucciones con la misma rigurosidad para el sistema privado y el público. Algunos perciben que ha afectado negativamente al sistema privado, mientras otros consideran que se ha preocupado más de las Isapres en desmedro de los prestadores como Fonasa.
- Aisladamente mencionan un 'exceso de equidad' al aplicar buenas prácticas de una Isapre a todas las demás y normarlo.

NORMATIVA PRODUCTOS: Satisfacción Atributos

Total Muestra

47

En el último año, ¿Ha percibido mejoras en la implementación de este proceso de regulación?



Información

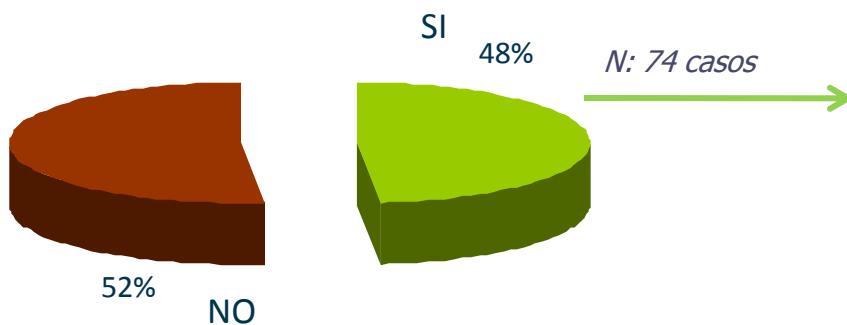
INFORMACIÓN

COMUNICACIÓN CON LA SUPERINTENDENCIA

Total Muestra

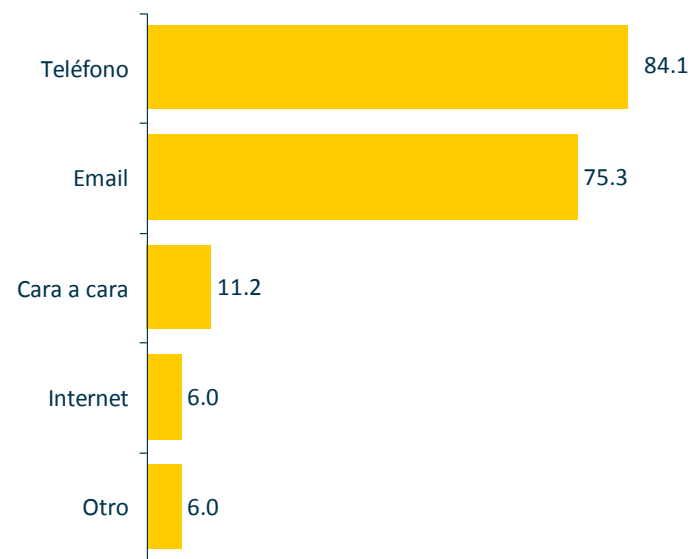
49

En los últimos tres meses ¿Se ha comunicado con la Superintendencia de Salud para responder dudas con respecto a la normativa?



¿A través de qué medios se ha comunicado con la Superintendencia de Salud?

(Respuesta Múltiple)



INFORMACIÓN

Satisfacción medios de comunicación

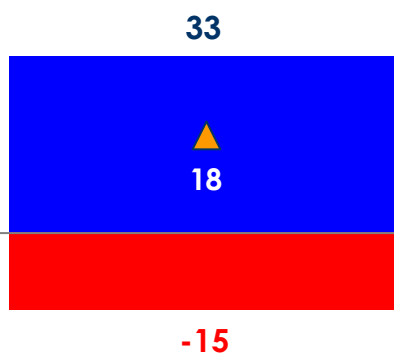
Muestra: Quienes se han comunicado con la Superintendencia de Salud por Email y/o Teléfono (n:74 casos)

50

■ %6y7

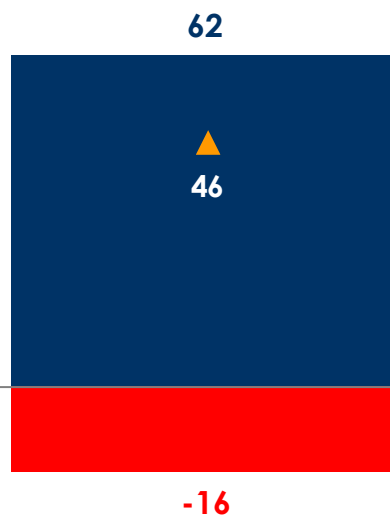
■ %1a4

▲ %neto



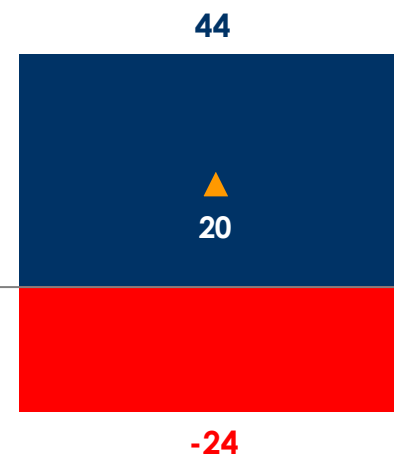
Satisfacción Superintendencia

175



Email

57



Teléfono

66

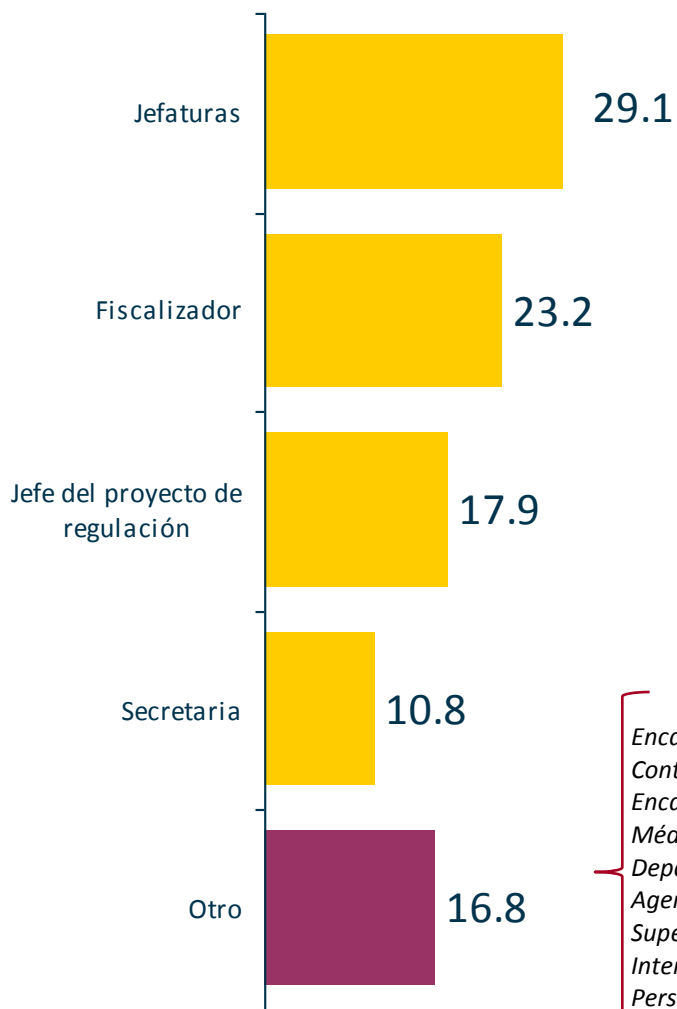
INFORMACIÓN

PERSONA CON QUIEN SE HA COMUNICADO

Muestra: Quienes se han comunicado con la Superintendencia de Salud (n:74 casos)

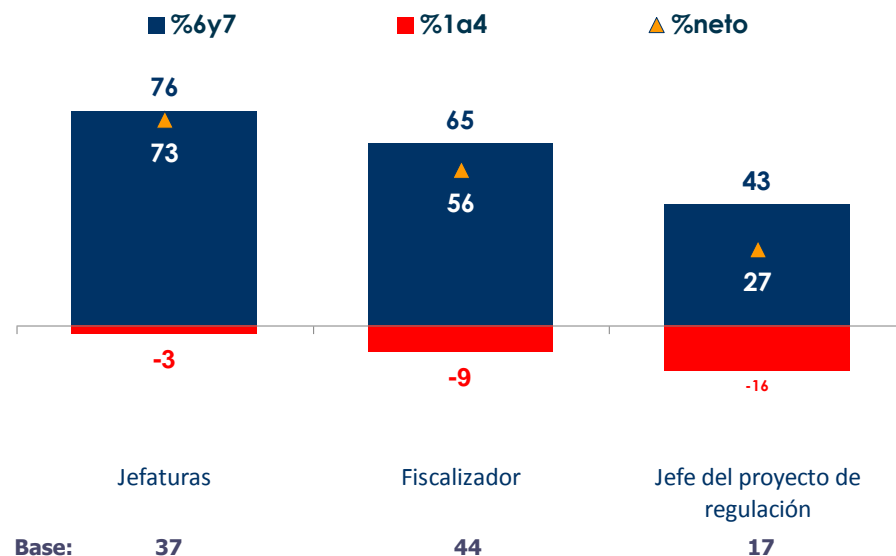
51

¿Y con quién se ha comunicado?



Encargado/Jefe informática/Dpto computación
 Contact Center
 Encargado, asignado por Internet
 Médica
 Departamento de control de garantías en salud
 Agente zonal
 Superintendente
 Intendente
 Personal externo de apoyo

¿Cuán satisfecho está Ud. con?



Canales de Comunicación

De manera transversal, los entrevistados consideran que la comunicación entre la SIS y las Isapres se ve entorpecida, en ocasiones, debido a los canales de contacto que posee. Para todos, es fundamental tener comunicación permanente y fluida con la institución.

▪ CONTACTO PRESENCIAL

- Este canal de contacto es considerado ideal para comunicarse con la SIS.
- Considerado como lo **óptimo** cuando hay **dudas** y se necesita **información** relevante
 - Les entrega seguridad en cuanto a que sus opiniones o dudas han sido acogidas de la manera correcta.
- Asimismo, contribuye a aclarar y entender mejor la formulación de normas, aspecto importante para que mejore la retroalimentación.

- *"Muchas veces es difícil entender solo por escrito, en materias en las cuales uno puede contra argumentar, por eso una instancia cara a cara"*
- *"No es fácil comunicarte, puedes llamar pero faltan más instancias, comunicación más directa"*



Canales de Comunicación

53

Los canales de comunicación actuales reconocidos por los entrevistados y el uso asociado son los siguientes ...

CONTACTO TELEFÓNICO

- Es un canal que se utiliza para solucionar **urgencias y dudas específicas** frente a algún tema.
- No obstante, consideran que es **poco eficiente** debido a la dificultad de contactación directa con una persona → el **primer contacto se establece con una grabadora.**
 - *"El sistema telefónico es casi inviable por un sistema de grabaciones que dificulta acceder a la persona de interés"*
 - *"No hay quien te conteste después de las 6 de la tarde, yo tengo que llamar al celular"*

CORREOS ELECTRÓNICOS

- Se considera un medio útil para temas generales, que no contemplan grandes dificultades
- **Actúa como un medio de respaldo acerca de acuerdos y para el envío de documentos formales.**
- Se considera **rápido**, lo que se valora en el sector, y un aporte frente al sistema antiguo de envío de documentos por papel.
- No obstante, tienen el riesgo de que no hay seguridad en que los lean → la falta de tiempo hace que algunos correos nunca se lean.

EXTRANET

- Se utiliza para el **envío y recepción de documentación formal**, y para la **búsqueda de información de normativas.**
- Se valora pero se critica:
 - **Falta de información:** Se eliminó lo referido a las sanciones de la isapres y materia de la sanción
 - **Dificultad en encontrar las normativas** por materia (están ordenadas por años).

Modernización de canales de contacto

Los entrevistados perciben que la SIS ha avanzado en la modernización de los canales de contacto, lo que se valora como un esfuerzo de la institución en optimizar las instancias de contacto con las Isapres.

"Si bien es cierto que siempre es bueno seguir avanzando hacia el sistema de modernización, me parecería injusto decir que la Superintendencia no ha trabajado en eso."

En este contexto, Extranet es considerado un aporte tecnológico, moderno y también informativo.

Espontáneamente es percibido como un **aporte** en cuanto a la **tecnología e información** que se puede encontrar en forma **segura**, pero que no reemplaza ni posee las ventajas del contacto presencial.

"Es un aporte pero sigue siendo un medio para transferir un documento y en la evaluación de éste es donde hay dificultades por el poco conocimiento, entendimiento, necesidad de discutir más"

Si bien se reconocen avances en cuanto a la modernización de los canales, la expectativa sigue siendo lograr instancias para el **contacto verbal**.

"Lo moderno no siempre es lo más eficiente, en este caso se modernizó pero se perdió información"

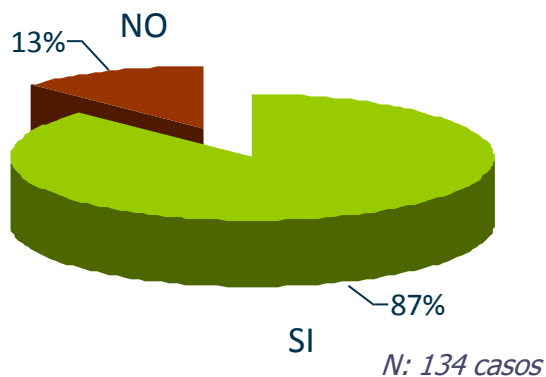
INFORMACIÓN

VISITAS A LA PÁGINA WEB DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

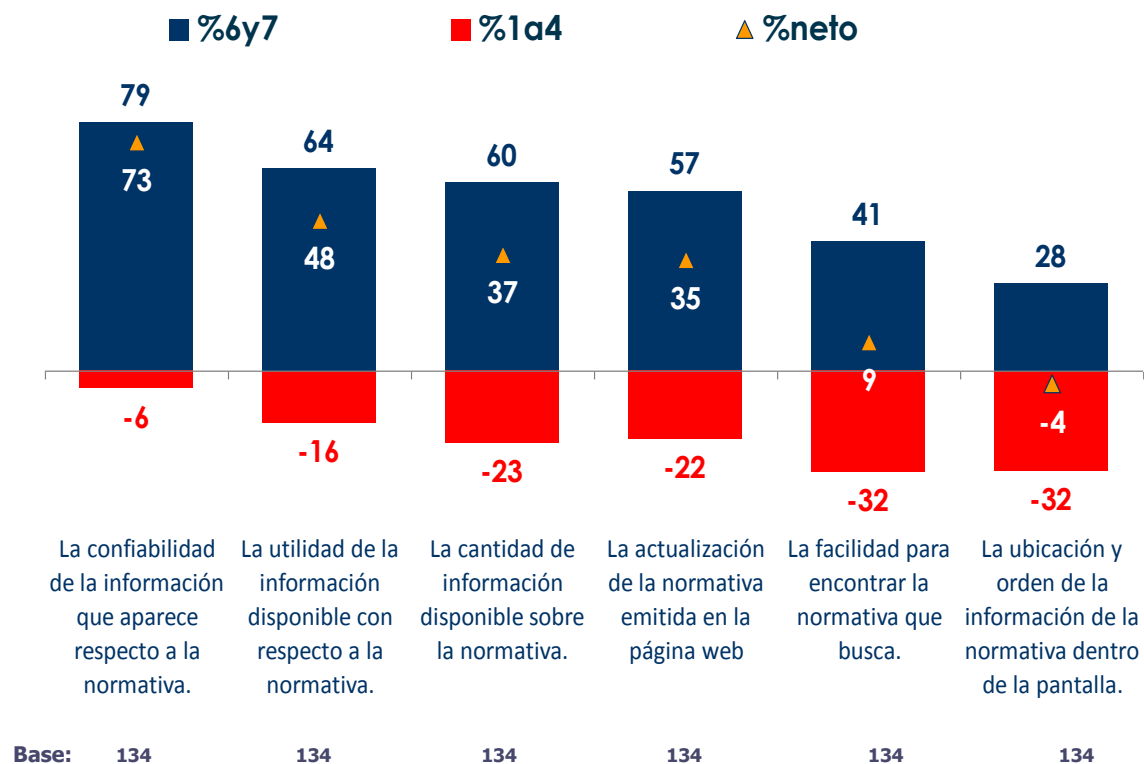
Total Muestra

55

En los últimos 3 meses ¿Ha visitado la página web de la Superintendencia de Salud para revisar temas relacionados con la normativa?



¿Cuán satisfecho se encuentra usted con...?



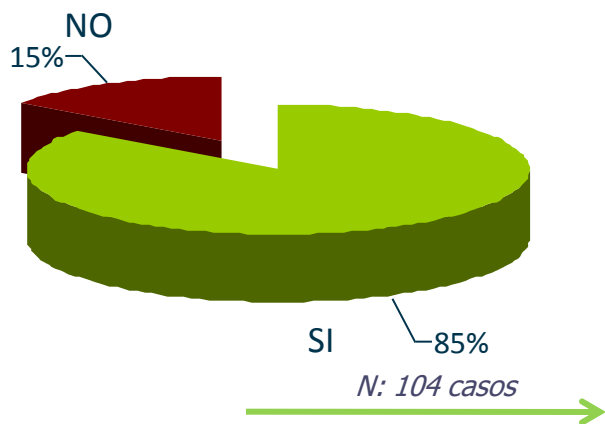
INFORMACIÓN

VISITAS A LA PÁGINA WEB DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

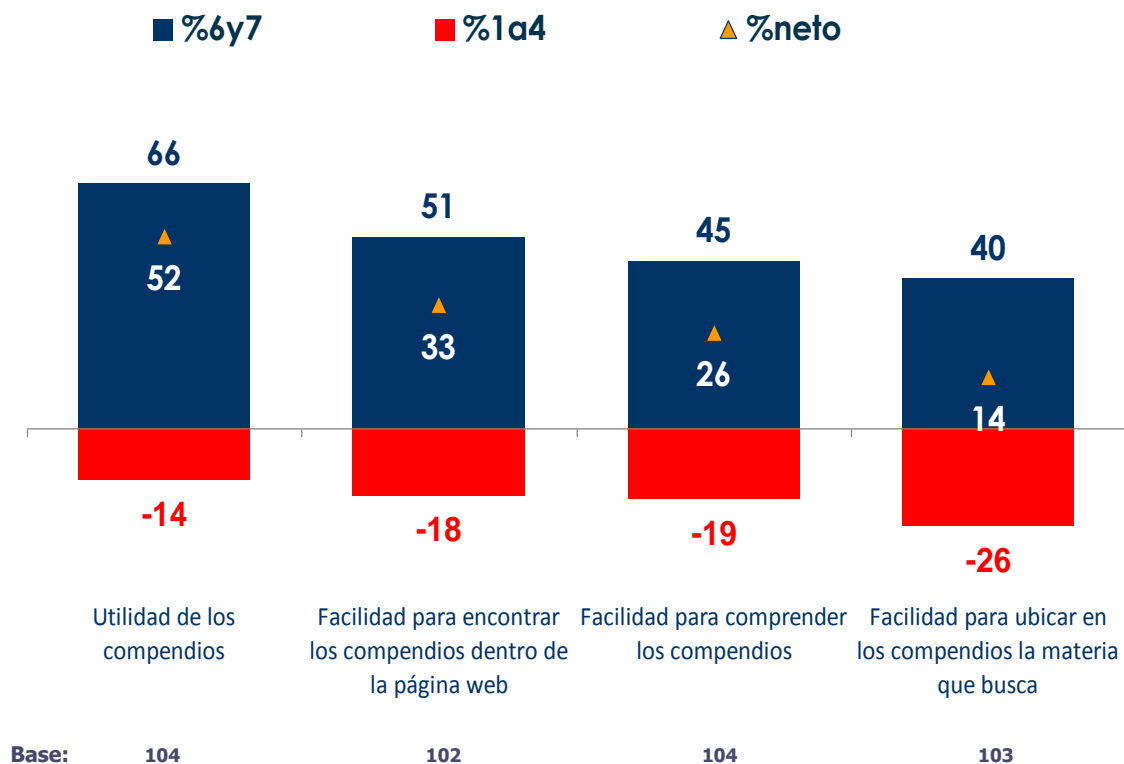
Muestra: Quienes han visitado la pág. WEB de la Superintendencia en los últimos 3 meses
(n:134 casos)

57

¿Conoce Ud. los compendios que existen dentro de la página web ?



¿Cuán satisfecho se encuentra usted con...?



Percepción de los Compendios

- Las opiniones sobre los compendios se encuentran divididas entre los entrevistados, destacando aspectos positivos y negativos...

59

CONTENIDO: es posible encontrar toda la información que se requiere respecto a las normativas de la SIS.

- "Son gigantes porque juntan toda la información, pero son claros"

✓ **DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN:** su distribución ordenada facilita la lectura.

✗ **TAMAÑO:** dificulta su manipulación.

- "Documentos de millones de páginas, por lo tanto pueden ser inmanejables"

✗ **INCONGRUENCIAS:** en algunos casos, los entrevistados han encontrado inconsistencias entre lo señalado en el compendio y lo señalado por la normativas.

- "No siempre traduce bien la norma, he encontrado diferencias que he informado"

✗ **VARIACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** si bien es relevante ir actualizando la información, en ocasiones la variación permanente impide su uso → algunos entrevistados acostumbran a imprimir los documentos para facilitar la lectura, pero los cambios constantes de los Compendios lo impiden.

- "La única forma de utilizarlos es entrando a la página web, porque hay permanentes cambios, entonces mantener ese documento es difícil"

✗ En ese sentido, se manifiesta preferencia por las **CIRCULARES** → "Los Compendios han tenido muchas modificaciones y nunca tengo la certeza que estoy en la última versión. En cambio las Circulares siempre indican la fecha de su actualización".

Fiscalización

FISCALIZACIÓN

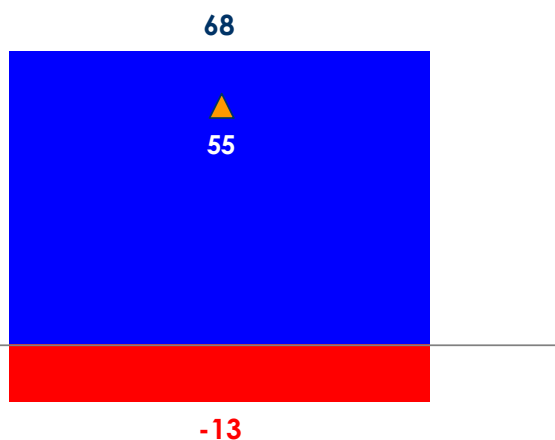
EVALUACIÓN PROCESO DE FISCALIZACIÓN

Total Muestra

61

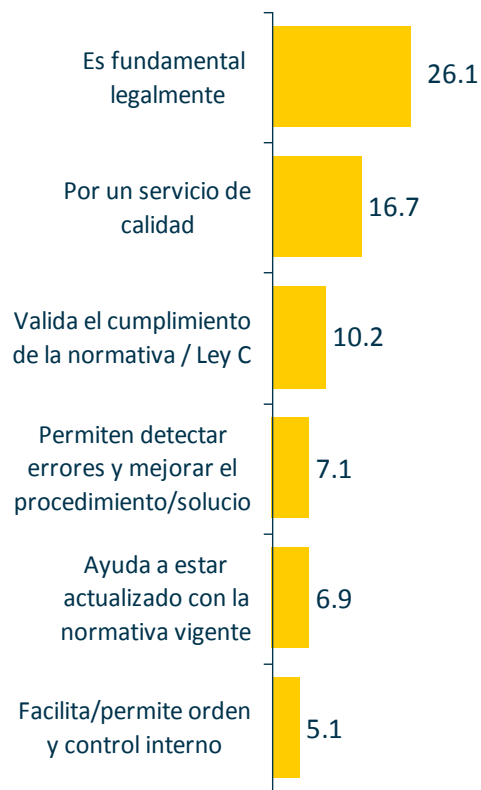
¿Cree Ud. que las actividades de fiscalización contribuyen a que los procesos llevados a cabo por la entidades fiscalizadas se ajustan a la ley y normativa vigente ?

■ Contribuyen/ contribuyen mucho
 ■ Contribuyen poco/ no contribuyen
 ▲ %neto



Base: 173

¿Por qué razón creen que contribuyen?



¿Por qué razón cree que no contribuyen?



FISCALIZACIÓN

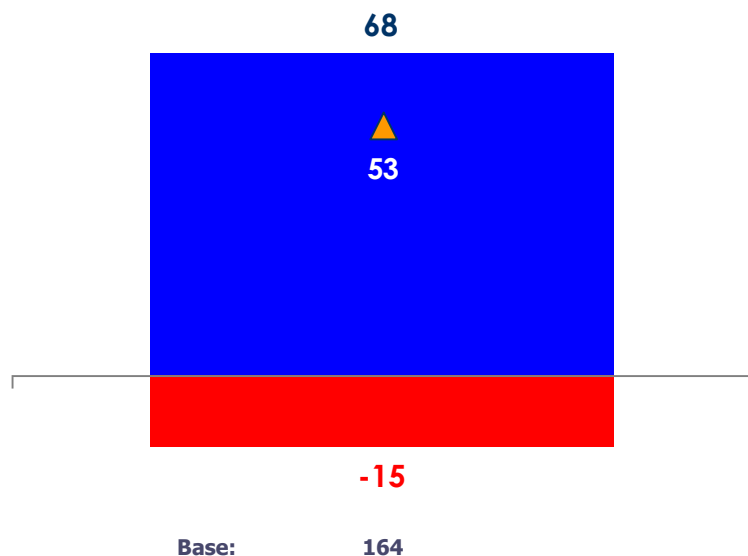
EVALUACIÓN PROCESO DE FISCALIZACIÓN

Total Muestra

62

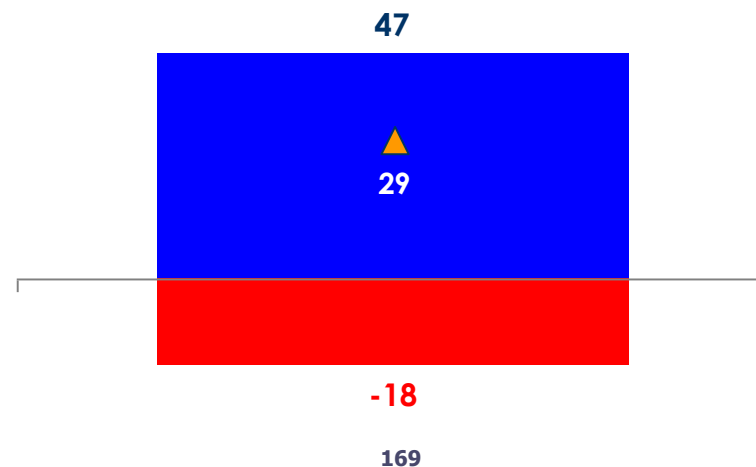
¿Los oficios mediante los que se comunican los resultados de las fiscalizaciones, son informados a las entidades fiscalizadas en forma oportuna?

■ Oportunamente
■ Retraso/mucho retraso
▲ %neto



¿Las instrucciones impartidas a consecuencia de las fiscalizaciones son claras y fáciles de entender?

■ Es clara/ se entiende
■ Es confusa/ difícil de entender
▲ %neto



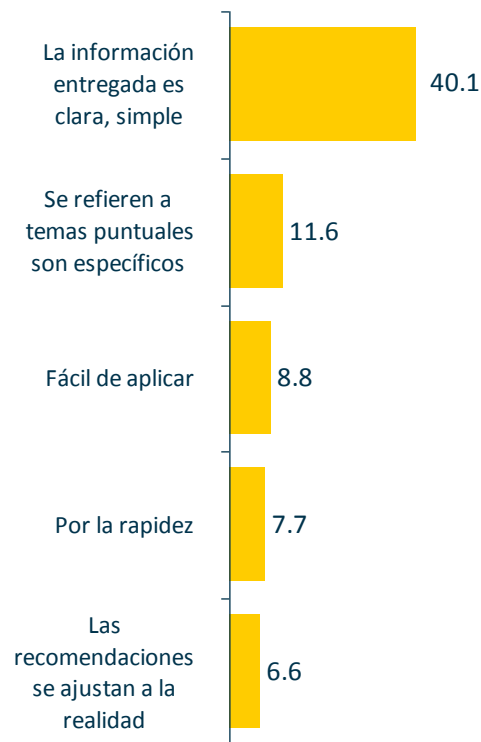
FISCALIZACIÓN

EVALUACIÓN PROCESO DE FISCALIZACIÓN

Muestra: Quienes evaluaron con nota 6y7, y quienes evaluaron con nota 1 a 4

63

¿Por qué razón Ud. cree que las instrucciones impartidas son claras y fáciles de entender ?
(n:96 casos)



¿Por qué razón Ud. cree que las instrucciones impartidas son poco claras y difíciles de entender ?
(n:22 casos)

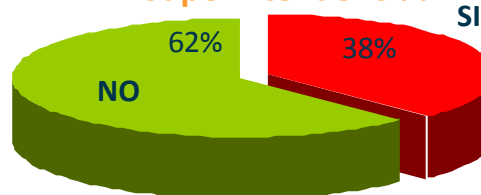


Problemas con Superintendencia de Salud

PROBLEMAS: CON EL PROCESO DE REGULACIÓN

Total Muestra

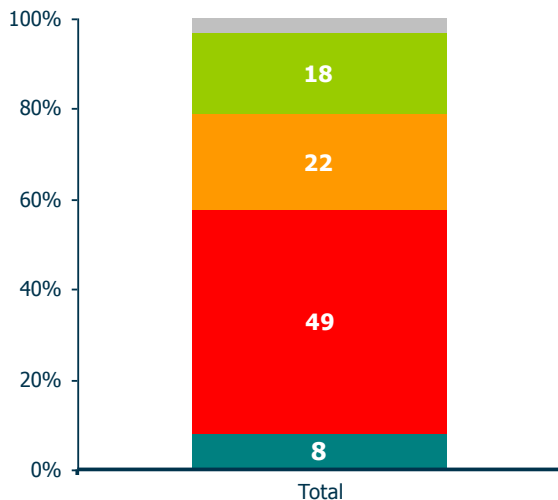
Considerando el último año ¿Ha tenido algún problema con el proceso de regulación que realiza la Superintendencia?



N: 38 casos

¿Le dieron una solución satisfactoria?
(n:38 casos)

- No sabe
- Lo comunicó y hubo solución satisfactoria
- Lo comunicó y recibió una solución NO satisfactoria
- Lo comunicó y no hubo solución
- No lo comunicó



¿Qué problema tuvo? (n:38 casos)



Conclusiones

Conclusiones



- 10 En el procedimiento de regulación existen tres grandes Factores que explican la satisfacción. El más importante tienen que ver con **“El espacio de Participación que entrega la Superintendencia de Salud en el Proceso”** seguido de **“Normativa e Instrucciones y Oficios”** y **“Orientación”**

Participación

- Se observan altos niveles de participación de las entidades reguladas con la Superintendencia de Salud, esto es tanto en realización de observaciones como en consultas respecto a aplicación de normativas.
 - Sin embargo, existe oportunidades de mejoramiento en la percepción de disposición a escuchar y tomar en cuenta los aportes y opiniones de las entidades reguladas, especialmente las Isapres abiertas.
 - En este sentido, se observa que las entidades no perciben por parte de la Superintendencia de Salud, **importancia asignada a las observaciones que ellos realizan** y de esta manera, estas observaciones **no son incorporadas** en las normas que en definitiva se emiten.
 - Por lo tanto, el espacio de participación que se les entrega a las entidades, no es visto luego en resultados concretos.
- 10 Las entidades reguladas y en especial las Isapres abiertas buscan una instancia en la que puedan comprender el contexto en que se realizan las normas y que se les explique claramente las razones por las cuales sus observaciones no son incorporadas. **“la retroalimentación respecto de las observaciones”** e **“Incorporación de las observaciones planteadas”** son elementos que permitirían mejorar la percepción de participación y la obtención de resultados de este proceso.

Conclusiones

74

- 10 Por otra parte se encuentra la **“Normativa”** e **“Instrucciones y Oficios”**. Los cuáles son cruciales para el funcionamiento diario de las entidades en la relación con los beneficiarios y de cara al cliente.

Normativas

- Se observan altos niveles de acuerdo en **“La normativa es útil para nuestro trabajo”** ésta les permite tener un marco claro de acción y a partir del cual coordinar su trabajo. No obstante, existen dificultades de parte de las entidades para **entenderla y por lo tanto, su aplicación se hace poco clara.**
- Esta falta de nitidez en las normas, se observan tanto en la norma misma, como en los tiempos entre que se aprueba la norma y la puesta en marcha de la misma. Y a esto se le suma, la percepción de que no es **tan fácil obtener respuestas a las dudas.**

Proceso de Fiscalización

- Los oficios con los cuales se comunica los resultados de las fiscalizaciones están relativamente bien evaluados, éstos son un medio que permite entender la norma y la aplicación.
- Por su parte, **las instrucciones impartidas a consecuencia de la fiscalización se perciben medianamente claras y fáciles de entender.**
- Esta se convierte en una instancia de comprensión e información respecto de la norma y su aplicación.



Satisfacción en el proceso de Regulación

- 10 Este escenario, en el cual existe una percepción de que la Superintendencia de Salud no toma en cuenta las observaciones realizadas por las entidades reguladas, el desconocimiento por parte de éstas del contexto en que se emite la normativa y la dificultad que tienen para entender y aplicar la normativa hacen que **las instancias de contacto** adquieran especial relevancia.

Conclusiones

75

Instancias de Contacto

Carátula del Proyecto

De Utilidad

La carátula del proyecto, es la primera fuente de información que las entidades reguladas tienen con el contexto del proyecto. De ahí que es importante que haya un acceso total a ella, lo cual hasta el momento no se ha alcanzado.

Si bien, se reconoce en alguna medida que la información contenida es útil, muchos de quienes tienen acceso a la carátula encuentran que ésta tiene toda la información necesaria, hay un grupo relevante de personas que opina que los objetivos podrían ser más claros y que podrían contar con antecedentes y resumen general del proyecto.

Jefe de Proyecto

Buena actitud

¿Cuáles son los principales canales de comunicación? Se comunican a través del teléfono y por email.

La principal fortaleza que se observa en los jefes de proyectos, es *“La buena disposición para resolver sus inquietudes”* y la *“capacidad para abordar los temas relacionados con el proyecto de regulación”*

Baja contactabilidad

Si bien existe *“Facilidad para contactarse con el jefe de proyecto de regulación”*, se encuentra una importante oportunidad de mejora en lo que respecta a la percepción de falta de *“oportunidad de entrega de respuesta y calidad de las respuestas”*.

En efecto, el contacto con el jefe del proyecto es muy bajo, y llega solamente un 28%

Fiscalizador

La fiscalización es una instancia que permite y ayuda a que la normativa se ajuste a la ley, *“los oficios mediante los cuales se comunican los resultados de las fiscalizaciones son oportunos”*, sin embargo nuevamente observamos que la normativa no es fácil de entender, teniendo un nivel moderado de acuerdo en *“Las instrucciones impartidas a consecuencia de la fiscalización son claras y fáciles de entender”*

En este Contexto de entendimiento de normativas y **baja contactabilidad** del jefe de Proyecto, la **Página Web de la Superintendencia de Salud** se vuelve una instancia de Contacto relevante, para informarse y comprender las normativas. Ésta tiene gran cobertura, un 87% de los entrevistados la ha usado y para los cuales tiene una **alta confiabilidad y utilidad**. No obstante, ésta tiene oportunidades de mejora en cuanto **Cantidad, ubicación y facilidad para encontrar la información**.

En el mismo sentido, se observa un alto conocimiento y uso de los compendios, estos se perciben **útiles**, sin embargo no son fáciles de encontrar dentro de la página web .

Conclusiones

76

10 ¿Qué habría que potenciar para una mejora en la satisfacción en el proceso de regulación?



Retroalimentación

- Retroalimentación de las Observaciones realizadas por las entidades. Asegurándose de que éstas sepan que fueron tomadas en cuenta al momento en que se emitieron las normativas entregando claridad acerca de las razones por las cuales sus opiniones no quedan plasmadas en la norma.



Orientación

1. Informar acerca del contenido y aplicación de las normas. Fundamental es la aplicación de mejoras en la página web (la cual tiene amplia cobertura), en cuanto navegabilidad, de manera que la información sea fácil y rápida de encontrar. Y luego el potenciamiento de ésta para que las entidades se informen.
2. Potenciar el contacto con el jefe de proyectos a través de email, para aumentar la tasa de contactabilidad y respuestas oportunas.
3. Potenciar la figura del fiscalizador como persona que ayude a cerrar el ciclo del proceso de regulación.



Gracias por su atención.