



Diálogo Participativo 2010 “Fiscalización de la bonificación de prestaciones médicas otorgadas por las isapres”

26 de noviembre de 2010

Consolidado de las propuestas entregadas por los grupos de trabajo.

GRUPO N°1



1. ¿Qué opina de las actividades de fiscalización efectuadas a las isapres en materia de bonificación de prestaciones médicas?

- Las fiscalizaciones, por parte de la Superintendencia, permiten confiar en este organismo, el trabajo realizado les permite sentirse apoyados, en las resoluciones finales.
- Los usuarios si bien, se sienten respaldados cuando se resuelven los reclamos, creen que siempre es al final de un proceso. Debería ser fiscalizaciones más invasivas o preventivas, además creen que los reclamos deberían ser categorizados, de acuerdo a la urgencia.

2. ¿Qué aspectos cree usted que la Superintendencia de Salud debería fiscalizar en materia de bonificación de prestaciones médicas?

- Fiscalizar la cobertura otorgada, por las isapres, a las atenciones domiciliarias. Revisar si este ítem se contempla en los planes de salud y la forma que lo hacen llegar a sus beneficiarios.
- Que exista la claridad en la forma de ofertar los planes, por parte de la isapre, que ésta informe y explique el producto.
- Fiscalizar y revisar los prestadores preferentes, que contemplan el plan de salud, respecto de la disponibilidad y sus derivaciones.
- Fiscalizar las regiones extremas, sobre todo las afectadas por el terremoto, por cuanto se sienten disminuidos en cuanto a derechos, ya que los mejores centros de atención de salud están en Santiago.
- Fiscalizar y revisar los aranceles internos, de las isapres, además de las prestaciones no cubiertas, que no están contempladas en el arancel de Fonasa, pero que tienen una alta frecuencia de uso, además del criterio aplicado para la homologación de códigos.

3. ¿Cuál es el rol que le cabe a los beneficiarios o a las organizaciones respectivas en los programas de fiscalización de la Superintendencia, en materia de bonificación de prestaciones médicas?

- A los beneficiarios se les debe educar, con la finalidad de conocer sus deberes y derechos.
- Los usuarios deben contar con información clara para poder tomar decisiones, en un momento complejo de salud. Las isapres deben entregar la información precisa, ya que esto lleva a no acceder a la mejor forma de usar su plan de salud.
- Se debe transparentar el proceso de acceder a los prestadores preferentes, para el GES y la CAEC.

GRUPO N°2



1. ¿Qué opina de las actividades de fiscalización efectuadas a las isapres en materia de bonificación de prestaciones médicas?

- Satisfactoria
- Se desconocía en general el marco de acción.
- Satisfactoria pero conflicto con información entregada por vendedores.
- Proceso de fiscalización absolutamente necesario.

2. ¿Qué aspectos cree usted que la Superintendencia de Salud debería fiscalizar en materia de bonificación de prestaciones médicas?

- Reclamos reiterativos por prestaciones no cubiertas por arancel.
- Regular prestaciones no aranceladas.
- Orientación insuficiente en isapres por preintervenciones con información errónea.
- Bloqueo de beneficios de trabajadores dependientes por deudas de cotización.
- Tramitación excesiva de programas médicos.
- Derivación a prestadores de salud del plan complementario de salud.
- Cambio prestadores preferentes no informados.
- Información entregada por vendedores sobre interpretación de planes de salud y restricciones es insuficiente y confusa.
- Valoración de intervenciones.
- Restricciones por caída en emisión de bonos imed y bonificaciones erróneas.

3. ¿Cuál es el rol que le cabe a los beneficiarios o a las organizaciones respectivas en los programas de fiscalización de la Superintendencia, en materia de bonificación de prestaciones médicas?

- Papel más activo, informándose responsablemente de los derechos y beneficios.
- Convocación a nuevos diálogos participativos.
- Activando la capacitación al resto de la sociedad civil.
- Formando agrupaciones y sumando esfuerzos integrados.

GRUPO N°3



1. ¿Qué opina de las actividades de fiscalización efectuadas a las isapres en materia de bonificación de prestaciones médicas?

- Se percibe positivamente la labor fiscalizadora de la Superintendencia, a través del contacto de los usuarios con las aseguradoras.
- Aumentar la capacidad para fiscalizar materias adicionales.
- En términos generales, existe desconocimiento sobre los temas fiscalizados.

2. ¿Qué aspectos cree usted que la Superintendencia de Salud debería fiscalizar en materia de bonificación de prestaciones médicas?

- Aplicación de la cobertura de la hospitalización domiciliaria.
- Proceso de la suscripción del contrato. Entrega de información por parte del agente de venta.

- Suspensión de beneficios por deuda de cotizaciones.
- Incorporar el criterio de urgencia médica para la emisión de la respuesta a los reclamos.
- Idoneidad de quienes conforman las comisiones que deciden sobre el otorgamiento de beneficios extracontractuales.
- Función de los Call Center, en particular respecto a la orientación entregada a los usuarios.
- Rechazo de cobertura por ventanilla en las agencias.
- Proceso de derivación de prestadores preferentes al prestador derivado.
- Información sobre tramitación de reclamos en las agencias en lugares visibles.

3. ¿Cuál es el rol que le cabe a los beneficiarios o a las organizaciones respectivas en los programas de fiscalización de la Superintendencia, en materia de bonificación de prestaciones médicas?

- Se destaca la voluntad para aportar desde su posición de usuarios del sistema para mejorar el proceso de fiscalización. Al respecto se plantea la necesidad de preparar al usuario para enfrentarse de mejor manera a las aseguradoras
- Potenciar el rol educativo de la superintendencia a través de charlas a organizaciones sociales.
- Creación de más instancias para recoger las inquietudes de los usuarios.