

Cuenta Pública Gestión 2014 Superintendencia de Salud



**Gobierno
de Chile**

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

**Sebastián Pavlovic Jeldres
Superintendente de Salud (TP)**

23 de enero de 2015

supersalud.gob.cl

Esquema de Presentación



I

Punto de partida – el contexto que nos desafía

II

¿Cómo nos organizamos para cumplir?

III

¿Qué hemos logrado?

IV

Desafíos 2015





I. Punto de partida

El contexto que nos desafía





“Chile necesita y demanda introducir más equidad y solidaridad en el sistema sanitario, y ello implica garantizar en todos los casos, sin excepción, el derecho efectivo a la salud. Y no cualquier salud, una salud digna, de calidad y oportuna”

Chile cambió...

- Poner a las personas al centro de nuestras preocupaciones
- Enfrentar las inequidades en Salud
- Necesidad de recuperar la confianza de las chilenas y chilenos en su Sistema de Salud
- Cumplir con las expectativas que las chilenas y chilenos tienen sobre el Sistema de Salud
- Reposicionar el rol de la Superintendencia en la protección de los derechos en Salud, fiscalización y como actor relevante



Usuarios de la Superintendencia

14.635.042

Beneficiarios
del Fonasa

Fonasa

5.921

Prestadores
Institucionales

(Hospitales, Clínicas, otros
centros de atención de salud)

3.289.214

Beneficiarios
de Isapres

15

Isapres

362.328

Prestadores
individuales

(Médicos y otros
profesionales de salud)



¿Cuál fue nuestro desafío?

“Recuperar” el rol -y orgullo institucional- de la entidad que se dieron los chilenos para hacer valer los derechos en salud.

- ➔ Acercar la Superintendencia a las personas.
- ➔ Fortalecer el rol fiscalizador.
- ➔ Promover la calidad en los prestadores de salud.
- ➔ Generar análisis de información relevante para el sector.
- ➔ Lograr la integración e identificación nacional: Una sola institución.
- ➔ Recuperar rol de actor relevante en el debate nacional sobre la salud que queremos





II. ¿Cómo nos organizamos para cumplir?



1) Definición del Marco estratégico

Definición del marco estratégico periodo 2014-2017, a través de una reflexión institucional con la participación de todas las funcionarias y funcionarios





MISIÓN

“PROTEGER Y PROMOVER LOS
DERECHOS EN SALUD DE LAS
PERSONAS, CON RELACIÓN A
FONASA, ISAPRES Y
PRESTADORES”





PRODUCTOS ESTRATÉGICOS

Resolución de Conflictos. Atención a Personas.
Gestión de Consultas y Reclamos.

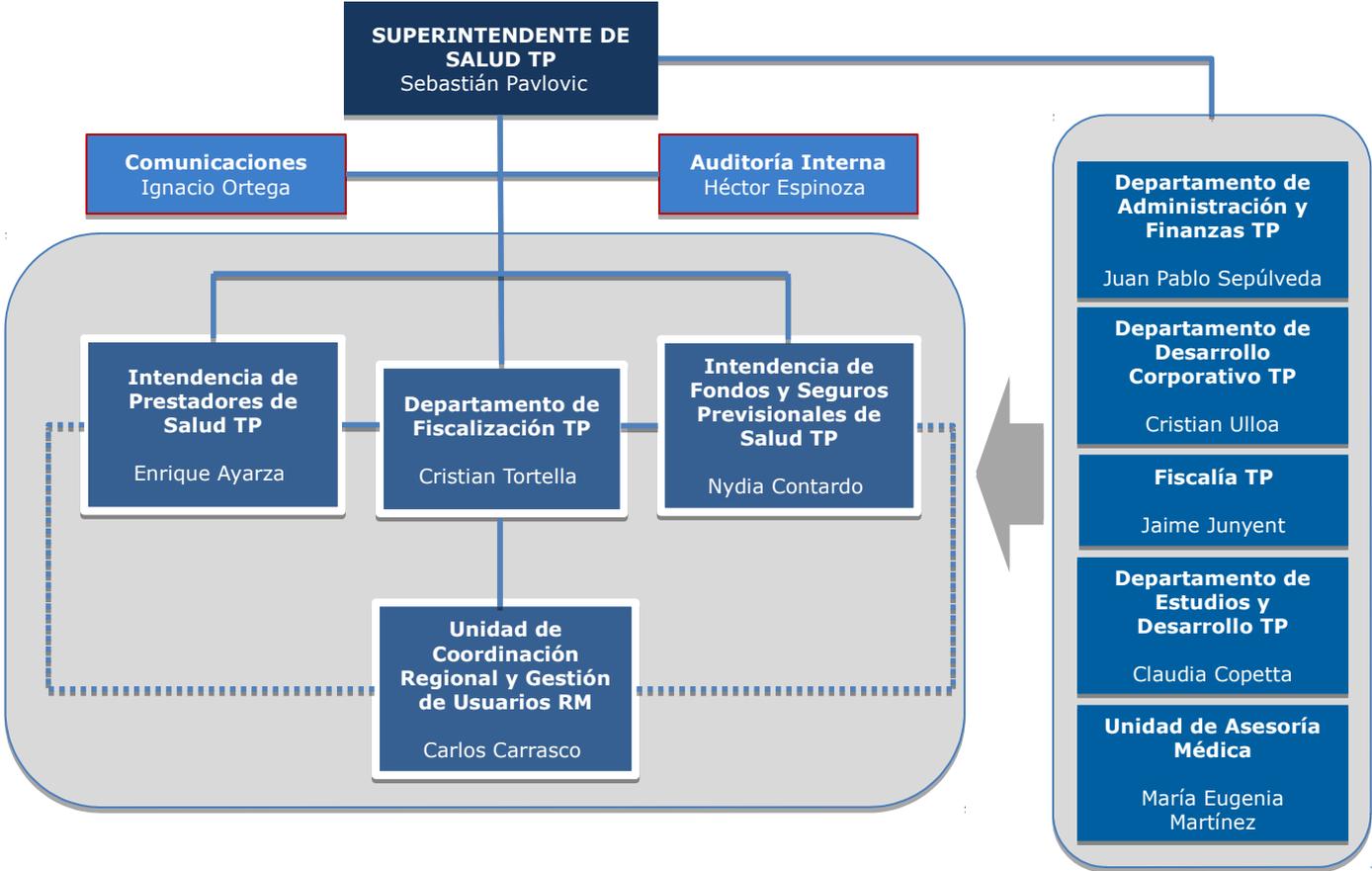
Fiscalización

Regulación

Administración de los Sistemas de Evaluación
de la Calidad en Salud: Registro, Acreditación y
Certificación de Especialidades



ORGANIGRAMA





III. ¿Qué hemos logrado?



Reposicionar el rol de la Superintendencia

➔ Comenzamos un proceso para **aumentar la transparencia del sistema**. Se abordaron temas como: cantidad de planes de Isapres (más de 50 mil), el recalcular del **número de cautivos**, efectos de la **integración vertical**, entre otros.

➔ Comunicamos las **nuevas posturas de la institución**. (IRCI, Alzas de precio, etc.)

➔ Aumentamos nuestra presencia fiscalizadora en el sector público y en el sector privado.

El campeón se decidirá entre dos continentes

- Modelo de ciencia por sobre el desgarro
- Alexis se impone en los números

LATERCERA

Superintendencia asume control de reajustes y congela alzas de isapres

Organismo de Salud intervino en un rol que, hasta ahora, había asumido la justicia.

Aplicando criterios de fallos judiciales, detuvo aumento de precios en 81 planes de salud.

Ocd: Chile triplica gasto en medicamentos en cuatro años

Superintendencia asume control de reajustes y congela alzas de isapres

Algunos millones de chilenos que se inscriben a los planes de salud no han cobrado casi \$20 mil millones por excesos en cotizaciones

Superintendente de Salud dijo que "el sistema no facilita la recuperación".

Según explicó el superintendente de Salud, en esta fiscalización los planes de salud que han superado los \$20 millones de cotizaciones en un período, congeló los aumentos de los planes de salud que superan los \$20 millones de cotizaciones en un período.

Insulza: "Yo quisiera que el PRO estuviera en la Nueva Mayoría"

Al ex ministro le costó mucho decirle a la mayoría que terminó un año para dejar con la dictadura.

Reforma tributaria: el SII abordó dudas, pero no convenció a todos

Smartphone oficial del Modo Mundial

Algunos dineros están pendientes desde 2009

Afiliados a isapres no han cobrado casi \$20 mil millones por excesos en cotizaciones

Superintendente de Salud dijo que "el sistema no facilita la recuperación".

2 millones de pesos es la cifra que recibirán por exceso de cotizaciones algunos afiliados

Se define que los excedentes de cotizaciones se ingresen a los fondos de desarrollo y que en cada proceso anual de desarrollo se ingresen también los excedentes de desarrollo. Este es el caso de los afiliados que se inscribieron a los planes de salud en el año 2009 y que no han cobrado los excedentes de cotizaciones.

CONTRATO DE SALUD PREVISIONAL

Bachelet anuncia eliminación de embarazo como preexistencia

La Mandataria enfatizó que "ninguna mujer de nuestro país puede ser tratada de manera discriminatoria por su fertilidad".

Algunas mujeres de nuestro país pueden ser tratadas de manera discriminatoria por su fertilidad, expresó la Mandataria.

Reforma tributaria: el SII abordó dudas, pero no convenció a todos

Smartphone oficial del Modo Mundial

En caso que una mujer llegue a su contrato, explicó la Presidenta en la presentación de la medida.

En caso que una mujer llegue a su contrato, explicó la Presidenta en la presentación de la medida.

Reposicionar el rol de la Superintendencia

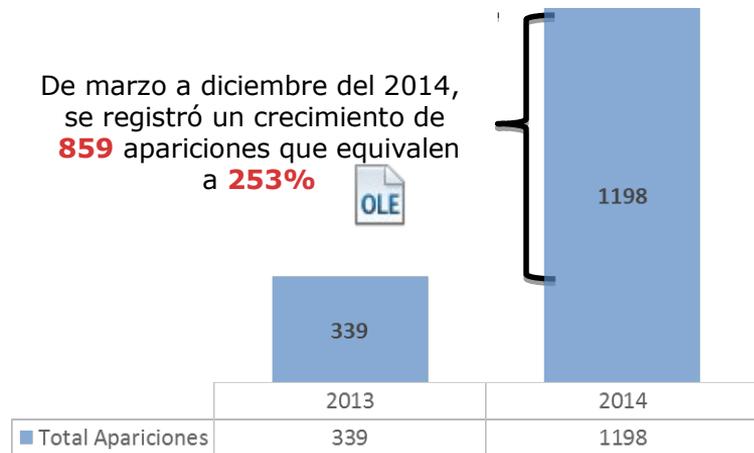
➔ Cambiamos la forma de tramitar los conflictos y darles respuesta. Todo esto, **significó el ingreso de más de 4.000 reclamos** adicionales.

➔ Llamado a recuperar los Excesos de cotización. Tras los anuncios en la prensa, **el servicio de consulta en línea, registró por momentos 11 mil visitas por minuto.**

➔ **Anuncio presidencial del fin del embarazo como preexistencia.**

TOTAL DE APARICIONES Medios de comunicación

De marzo a diciembre del 2014, se registró un crecimiento de **859** apariciones que equivalen a **253%**

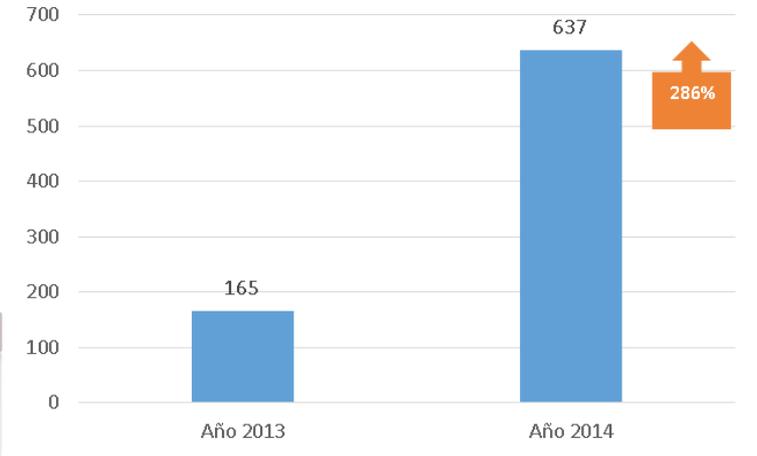


Reposicionar el rol de la Superintendencia

➔ Se dinamizó la vocería de los agentes regionales y se potenció su rol de autoridad en sus zonas.



Apariciones de Agentes Regionales en medios de comunicación
marzo a diciembre 2013-2014



Nos acercamos a las personas

Fortalecimos la información, comunicación y servicios ofrecidos a las personas para la protección de sus derechos, mediante el mejoramiento de los canales de acceso, difusión, educación y uso de las tecnologías, para entregar respuestas dignas, oportunas y de calidad.



**Atención
Presencial**



**Consulta
Web**



**Atención
Telefónica**



**Consultas
Escritas**

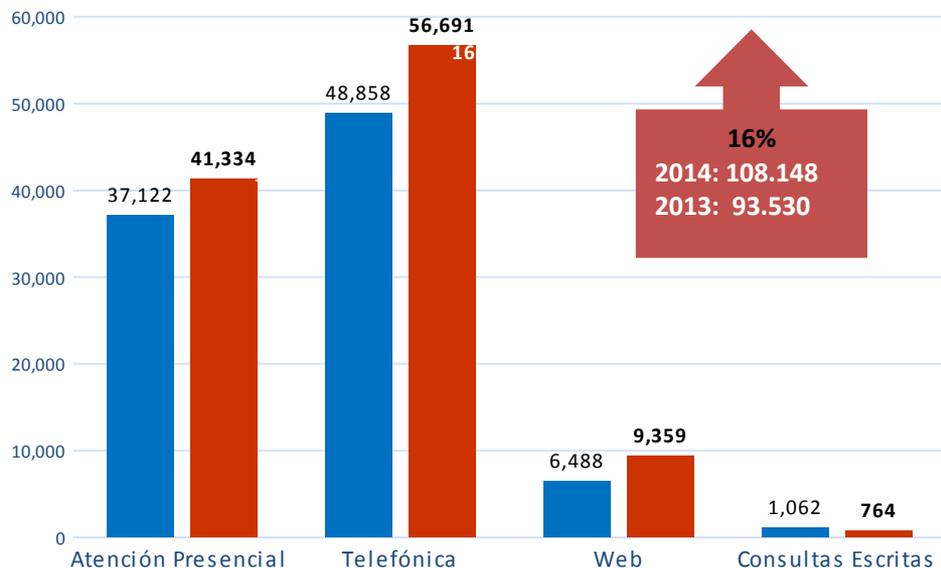


**Actividades en
terreno**



Nos acercamos a las personas

Atenciones por Canales disponibles (Santiago y Agencias)
Años 2013-2014



Aumento de un **16% de atenciones** ciudadanas a nivel nacional respecto del año anterior.

El aumento tuvo como origen las estrategias comunicacionales para dar a conocer noticias de alto impacto en usuarios del sistema de salud, tales como la intervención de la Superintendencia de Salud en las alzas de precio de Isapres y/o la instrucción respecto de la devolución de excesos de cotización.



Acercamos la Superintendencia a las personas

Mantención de los niveles de Satisfacción Usuaría aún existiendo aumento de la demanda de atenciones

El año 2014 un 97% de las personas que contestaron la encuesta de satisfacción del canal presencial calificaron la atención con nota igual o superior a 6,0.

"Quiero manifestar mi agradecimiento a esta Superintendencia y hacerlo extensivo a todo el personal que me prestó la asesoría y poder solucionar mi problema de Licencias Médicas..."

"Mis agradecimientos y felicitaciones al equipo presencial y web de la Superintendencia ya que atienden y dan respuestas en forma atenta y con celeridad a los requerimientos que se les hacen".

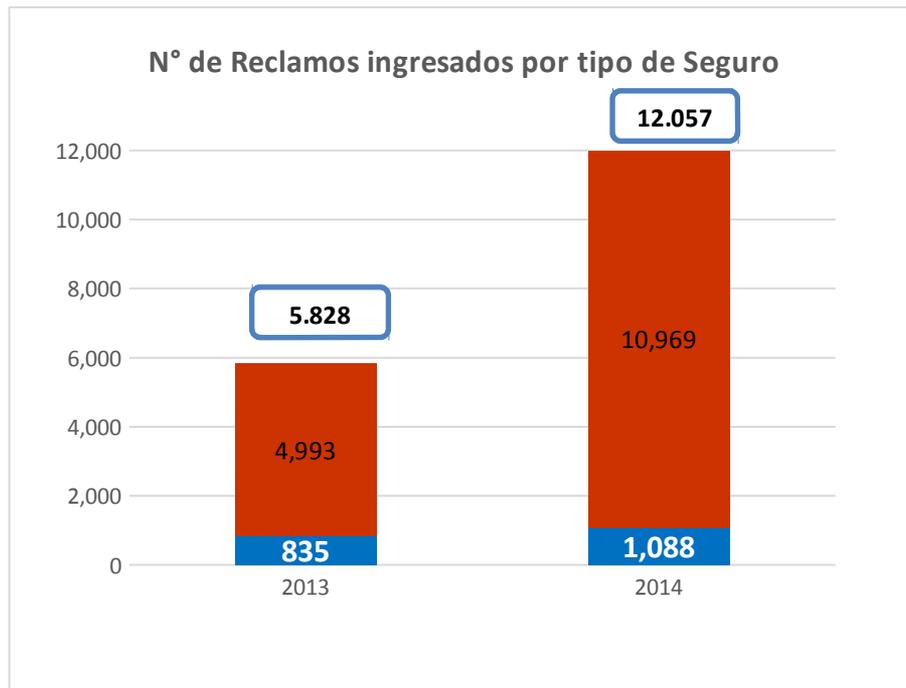
Quería felicitar a la señorita ejecutiva Aida Pérez, me atendió telefónicamente y fue muy amable en atenderme y en orientarme respecto de lo que necesitaba, se agradece la preocupación y eficiencia por dar una respuesta

Asumimos un rol activo frente a los reclamos

- ➔ Pasamos de resolver mayoritariamente por la vía de la resolución administrativa de los reclamos a la resolución arbitral aplicando criterios de prudencia y equidad
- ➔ Revisamos los criterios vigentes, y adoptamos nuevos criterios en la resolución de reclamos para una mejor defensa de los derechos de los usuarios. Por ejemplo:
 - Embarazo Preexistente
 - Alza de Precio base de las Isapre
 - Modificación de planes con convenios con prestadores Preferentes
- ➔ Implementamos un procedimiento abreviado y simplificado para la resolución de reclamos de materias de rápida resolución y que han tenido un gran impacto en la ciudadanía al disminuir los tiempos de respuesta (Ejemplo: Alza de Precio Base de las Isapres)



Asumimos un rol activo frente a los reclamos



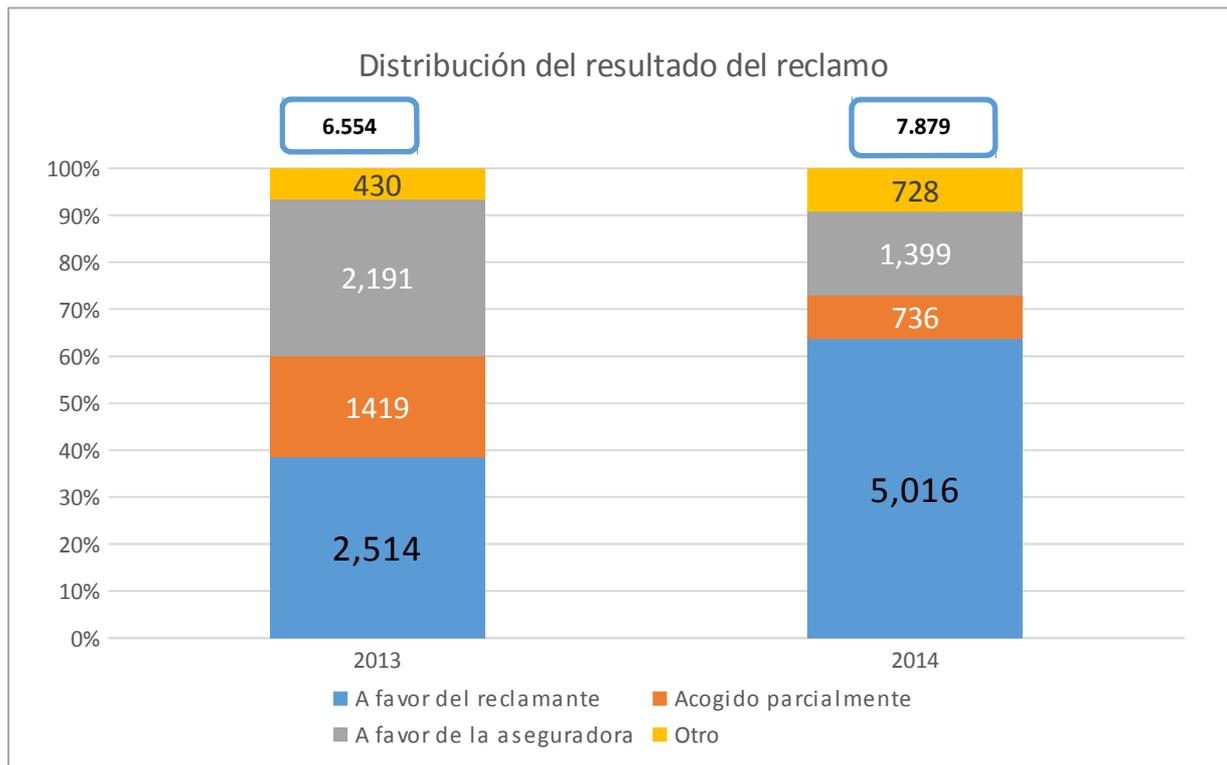
Más personas han reclamado

El año **2014** ingresaron **12.057** reclamos correspondientes a Fonasa e Isapre, representan un **aumento de 107%** en comparación al año anterior.

- ✓ En el periodo 2013 del total de reclamos ingresados un 85,7% son de Isapres y el 14,3% de Fonasa.
- ✓ En el **periodo 2014** del total de reclamos ingresados **un 91% son de Isapres y el 9% de Fonasa.**



Asumimos un rol activo frente a los reclamos



Más casos se han resuelto

El año 2014 **se resolvieron 7.879 reclamos**, lo que muestra un **aumento de un 20%**, comparado con el mismo periodo del año anterior.

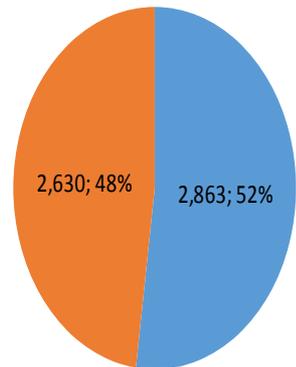
Mejores resultados para los beneficiarios

Para el periodo **2014 el 73% de los reclamos se resuelve a favor de las personas** (total o parcialmente). El año 2013 fue un 60%.



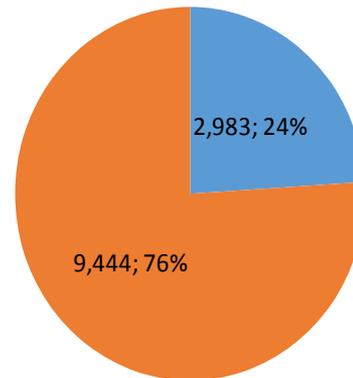
Asumimos un rol activo frente a los reclamos

Distribución de reclamos ingresados por tipo de tramitación año 2013



■ Reclamos Administrativos ■ Reclamos Arbitrales

Distribución de reclamos ingresados por tipo de tramitación año 2014



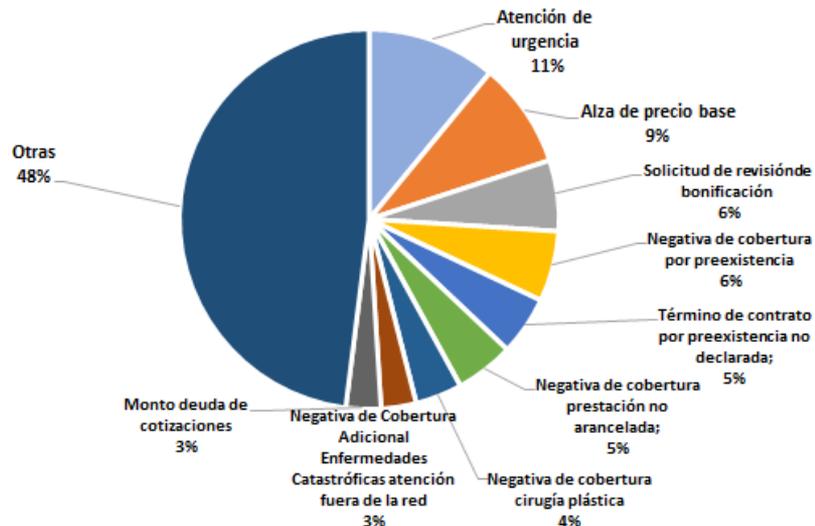
■ Reclamos Administrativos ■ Reclamos Arbitrales

- El año 2013 de un total de 5.493 reclamos ingresados, el 49% se resolvieron por la vía Arbitral.
- Para el periodo 2014 de un total de 12.427, el 78% de los reclamos se resolvieron por la vía Arbitral.

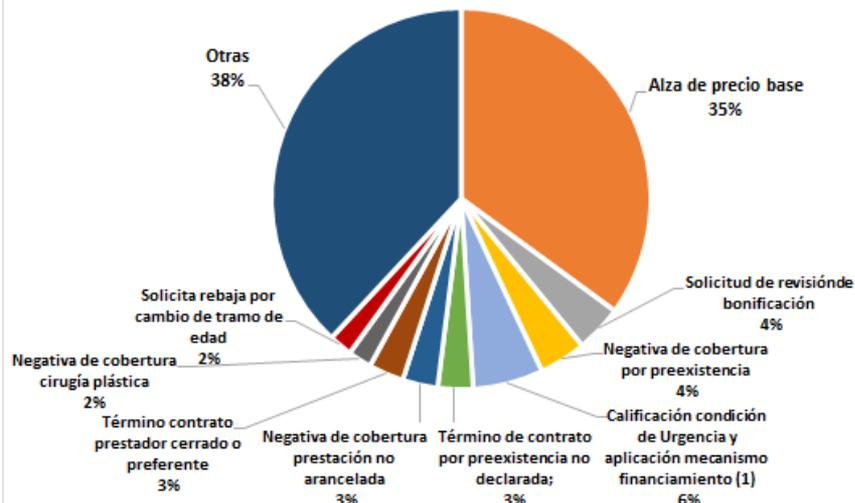


Asumimos un rol activo frente a los reclamos

Distribución submaterias año 2013



Distribución submaterias año 2014

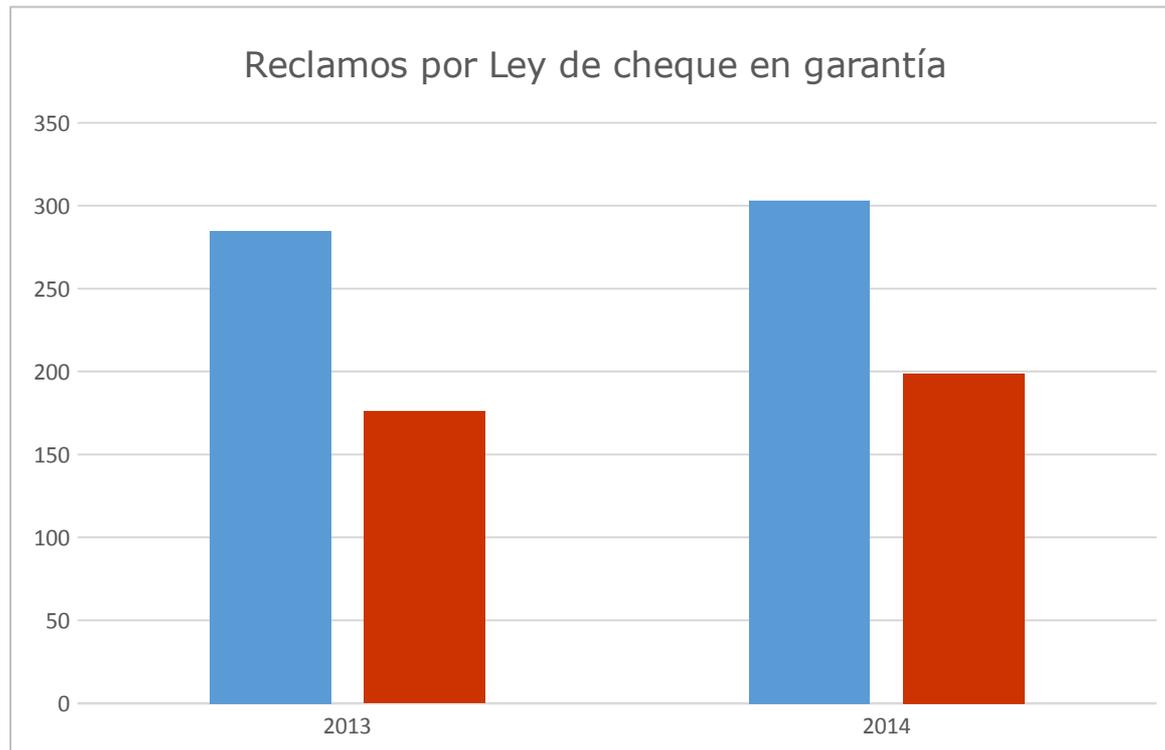


(1) Esta Materia se creó a partir del 13 de Junio 2014, anteriormente se clasificaba como "Atención de urgencia"

El aumento de la submateria "Alza de precio base" se origina por la aplicación de la Superintendencia del criterio arbitral, para aplicar en sus sentencias la jurisprudencia de los Tribunales .



Asumimos un rol activo frente a los reclamos

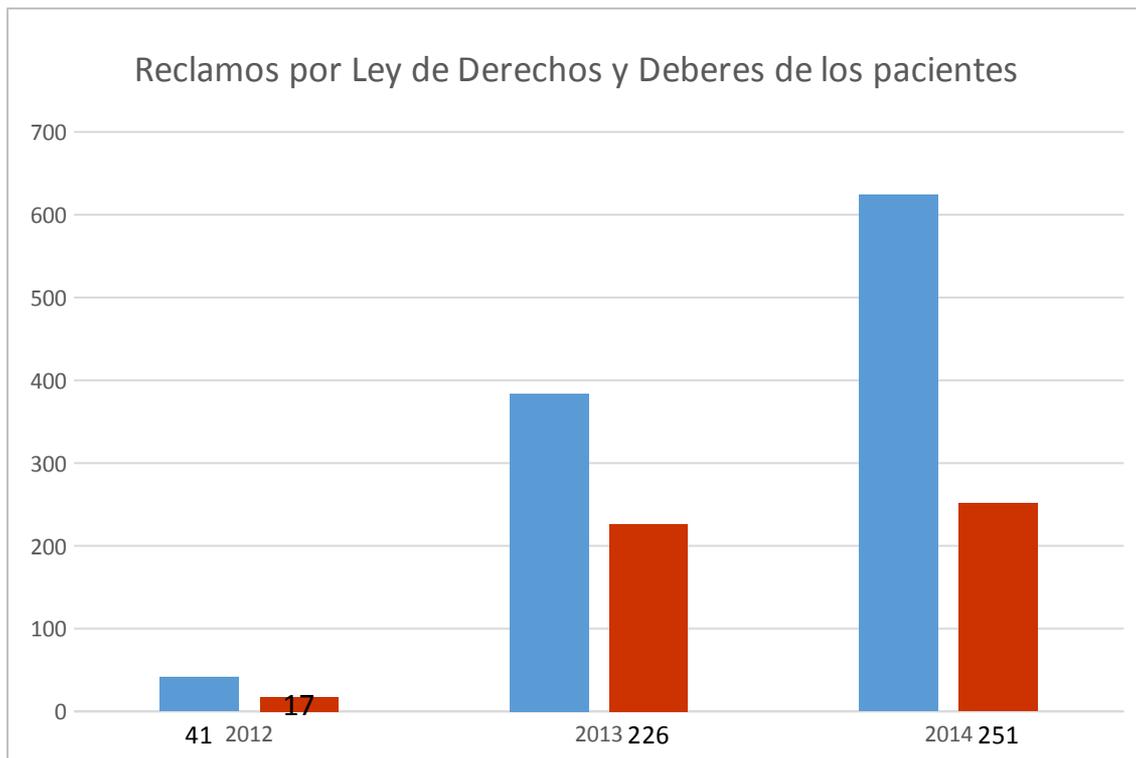


- ✓ En el periodo se **resolvieron 199 reclamos** por esta materia.
- ✓ Se realizaron **26 fiscalizaciones** extraordinarias generadas a partir de la presentación de un reclamo al prestador.

* Resueltos: Incluye la resolución de reclamos ingresados en años anteriores.



Asumimos un rol activo frente a los reclamos



- ✓ El año **2014 ingresaron 624 reclamos**, que representan un **aumento de 63%** en comparación al año anterior.
- ✓ Se **resolvieron 251 reclamos** por esta materia.
- ✓ Se **realizaron 387 fiscalizaciones** de las cuales 48 fueron generadas a partir de la presentación de un reclamo al prestador.

* Resueltos: Incluye la resolución de reclamos ingresados en años anteriores.



Fortalecimos el rol fiscalizador

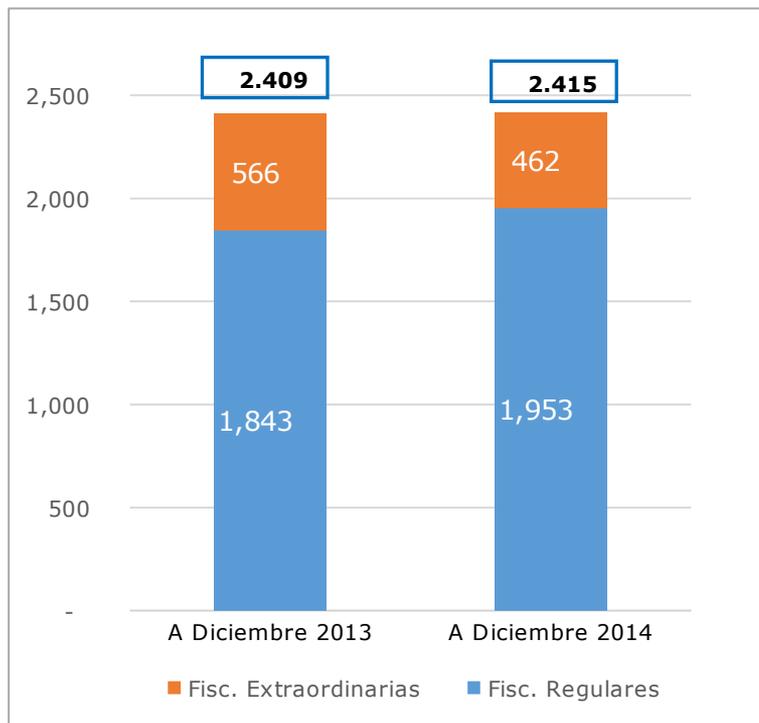
- ➔ Creación de Departamento de Fiscalización.
- ➔ Aumento de fiscalizaciones en sucursales de las aseguradoras (Fonasa e Isapres) a nivel Nacional en materias relacionadas con servicios directos a las personas (Suscripción de contratos, Tramitación de Reclamos, Licencias Médicas y Medios de Difusión).
- ➔ Fiscalizaciones de verificación de implementación de nuevos beneficios para las personas; Servicio Continuo de Atención Telefónica, Notificación de Nuevas Condiciones GES 80, entre otros.
- ➔ Verificación de niveles de cumplimiento respecto de la Garantía de Calidad (Fonasa e Isapres), con relación a la inscripción de profesionales en el Registro Nacional de Prestadores Individuales (RNPI).
Fiscalización de la Red de Prestadores Convenidos GES y CAEC.
- ➔ Consolidación del proceso de desconcentración de la fiscalización hacia regiones. Así, durante el año 2014, un 37% del total de fiscalizaciones regulares se desarrollo con profesionales de las agencias regionales.

Fortalecimos el rol fiscalizador

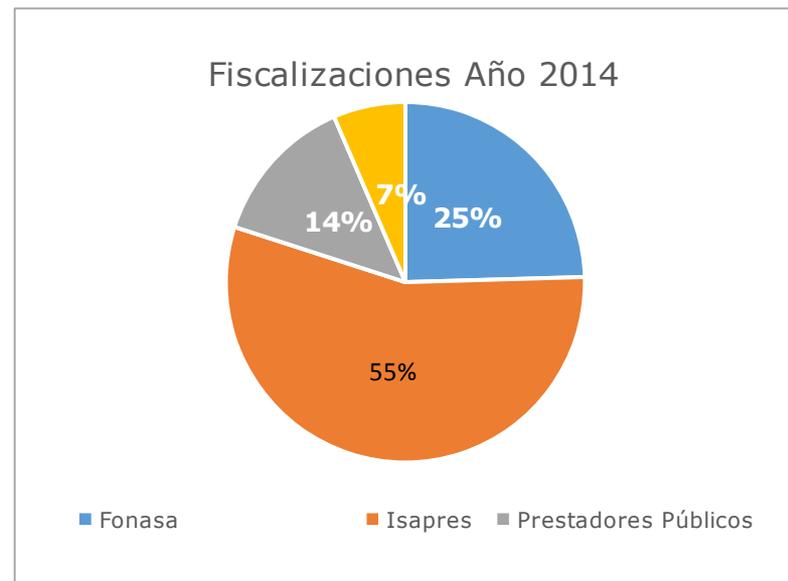
- ➔ Se fiscalizó el cumplimiento de protocolos de Seguridad y Calidad en la atención, respecto de la prevención de enfermedad tromboembólica en pacientes quirúrgicos y análisis de reoperaciones quirúrgicas no programadas, en un total de 119 prestadores de atención cerrada de alta y mediana complejidad tanto públicos como privados de la RM, II, V, VI y X región.
- ➔ Se fiscalizó a 101 prestadores de la RM públicos y privados de atención abierta y cerrada , respecto de la existencia de medidas implementadas en el establecimiento enfocadas en otorgar un trato digno a las personas.
- ➔ Se desarrollaron 328 fiscalizaciones regulares 254 corresponden a fiscalizaciones a Entidades Acreditadoras y 74 a Prestadores Institucionales Acreditados.



Fortalecimos el rol fiscalizador



Aumento del 6% de fiscalizaciones regulares ejecutadas, con respecto al año 2013.

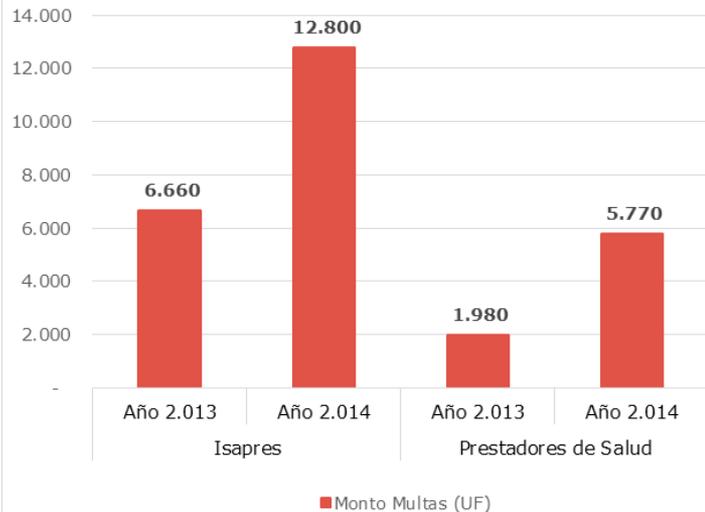


Las materias más fiscalizadas en el año 2014, son:

- **Fonasa:** Garantías Explícitas en Salud.
- **Isapres:** Garantías Explícitas en Salud, Cobertura y Bonificaciones, Afiliación y Desafiliación.
- **Prestadores Públicos y Privados:** Notificación Problema de Salud GES.

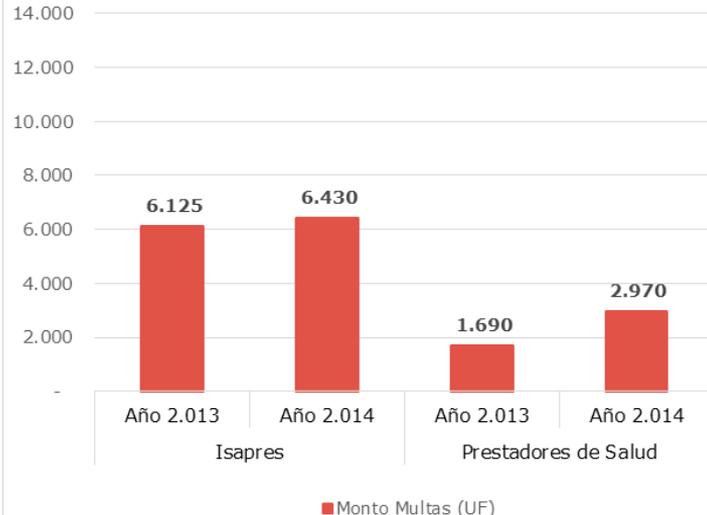
Fortalecimos el rol fiscalizador

Sanciones Cursadas Personas Jurídicas



| N° Sanciones Cursadas | |
|-----------------------|--|
| Isapres | |
| Prestadores de Salud | |
| Total | |

Sanciones Ejecutoriadas Personas Jurídicas



| N° Sanciones Ejecutoriada | |
|---------------------------|--|
| Isapres | |
| Prestadores de Salud | |
| Total | |

Incremento en el monto de las multas → Cambios en los criterios al sancionar por cada una de las infracciones contempladas en la Formulación de Cargos

Así, durante el año 2014 se cursaron 12.800 UF a Isapres (92% de incremento en relación al año 2013).

*En las estadísticas no se incluyen las amonestaciones



Rol de un regulador fuerte

Durante el año 2014 se emitieron:

27 circulares para Aseguradoras



25 de ellas de iniciativa de esta Superintendencia

2 de ajuste legal

- Instruye sobre las acciones que deben realizar las Isapres en relación con los prestadores para **garantizar el acceso a los beneficios contractuales**.
- Instruye sobre la aplicación de la cobertura por parte de las Isapres para el **tratamiento de Fertilización asistida de baja complejidad**.
- Instruye sobre las prestaciones no cubiertas por el contrato que pueden ser **financiadas con los excedentes de cotización**.
- Imparte instrucciones sobre la obligación de las Isapres de otorgar **cobertura a las prestaciones asociadas al parto**.
- Imparte instrucciones sobre la **declaración de salud**.



Promovimos la calidad en los prestadores de salud

- ➔ Nos movilizamos por todo el país: Recorrimos las 15 regiones de Chile y nos reunimos con los equipos directivos y líderes locales para relevar la importancia y urgencia de cumplir con la Garantía de Calidad
- ➔ Junto al Ministerio de Salud se realizaron a nivel nacional 27 viajes de acompañamiento a Prestadores Públicos en su proceso de acreditación.
- ➔ I Jornada Regional de Calidad de la Superintendencia de Salud, realizada en Valparaíso, contó con la participación de diversos prestadores institucionales de salud, públicos y privados de la V región y más de 200 asistentes.
- ➔ IV Encuentro Nacional de Calidad en Salud, con la participación de conferencistas nacionales e internacionales, y una asistencia de 700 personas.
- ➔ Rediseño del “Observatorio de Calidad en Salud” en el portal Web. Implementación de redes sociales del Observatorio (twitter).



Promovimos la calidad en los prestadores de salud

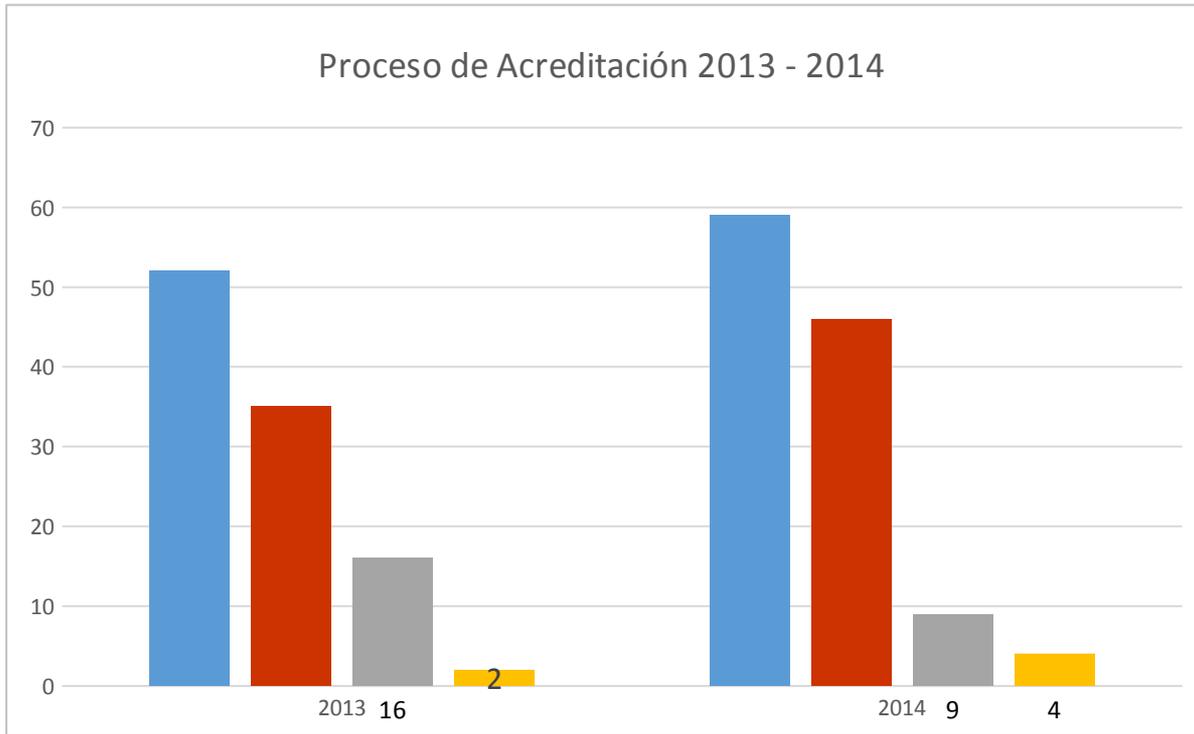
| Estado de las Solicitudes de Acreditación ingresadas | N° Solicitudes |
|--|----------------|
| Prestadores Acreditados y Registrados | 110 |
| Prestadores No Acreditados | 35 |



* Hospital Clínico de la Fundación de Salud El Teniente, Centro de Rehabilitación Sargento Segundo Cantinera Irene Morales, Hospital del Cobre Dr. Salvador Allende Gossens, Hospital Militar del Norte.

Promovimos la calidad en los prestadores de salud

Proceso de Acreditación 2013 - 2014



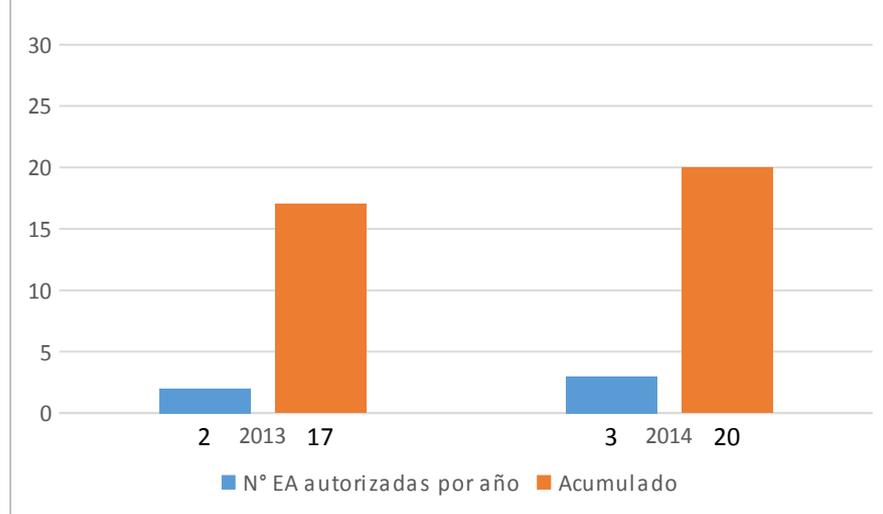
El año **2014 se Acreditaron 46 Prestadores Institucionales.**

- 18 de la Región Metropolitana
- 28 de otras regiones



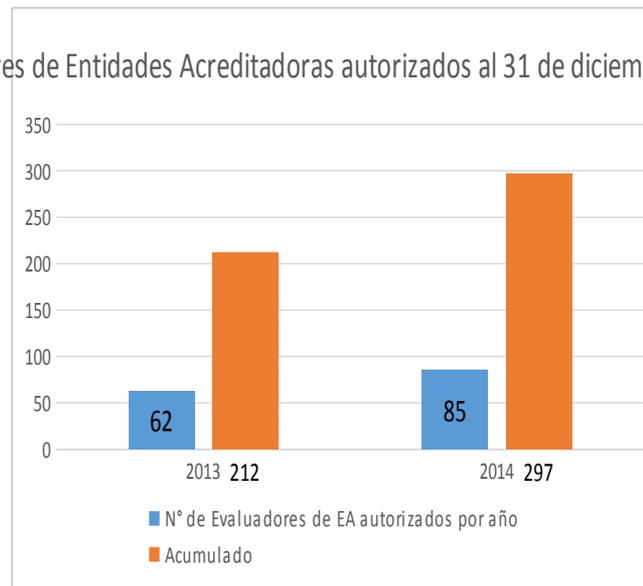
Se promovió la calidad en los prestadores de salud

Entidades Acreditadoras autorizadas al 31 de diciembre de 2014



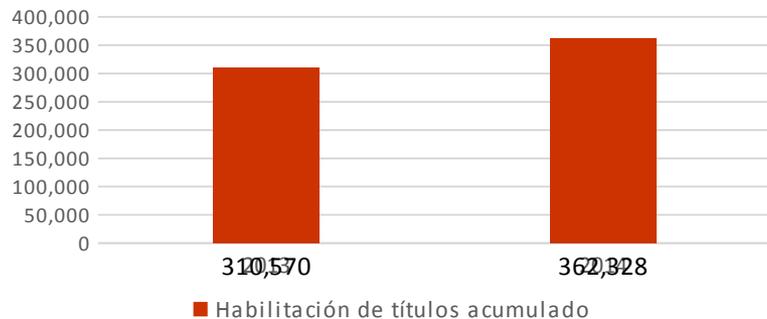
- El año 2014 se reautorizó a 3 Entidades Acreditadoras.
- Al 31 de diciembre de 2014 un total de 7 Entidades han dejado la categoría de Entidad Acreditadora.

Evaluadores de Entidades Acreditadoras autorizados al 31 de diciembre de 2014

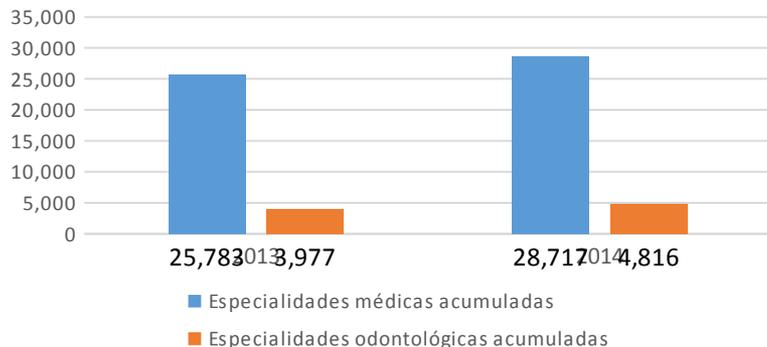


Se promovió la calidad en los prestadores de salud

Evolución inscritos en el RNPI 2013 -2014



Habilitaciones de especialidades médicas y odontológicas



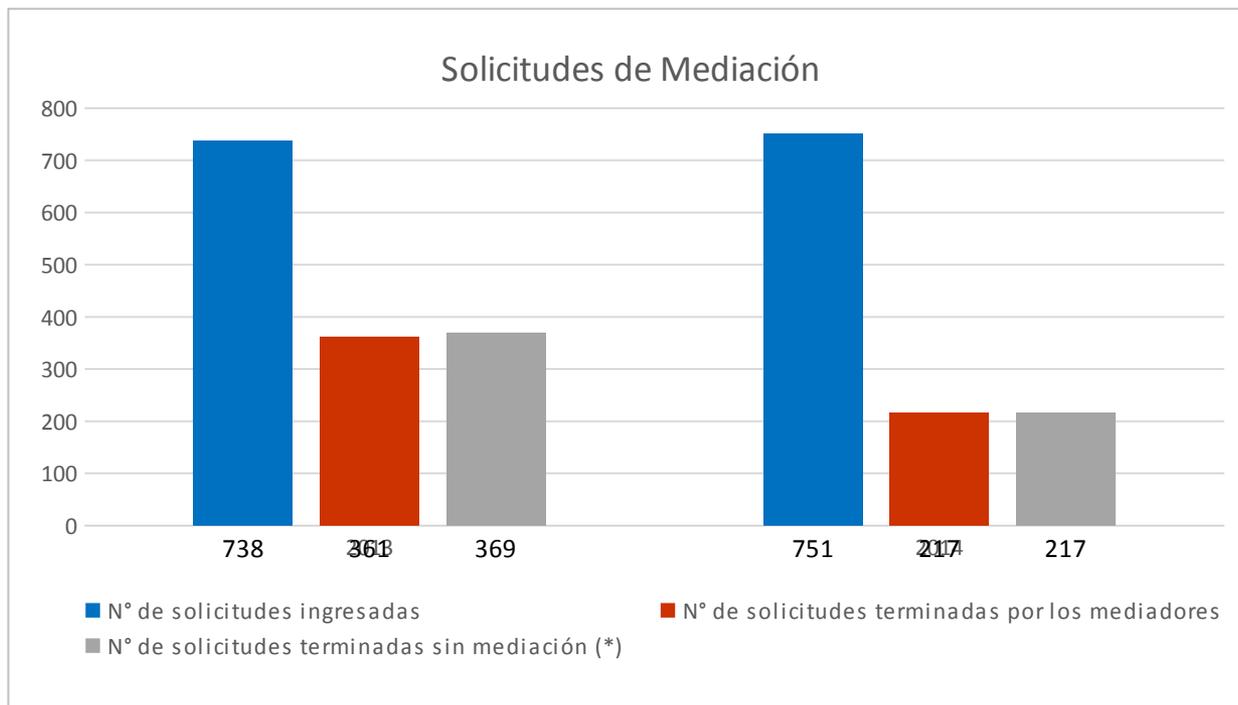
| Habilitación Legal | Nº de Registros | % |
|------------------------|-----------------|----------------|
| Auxiliar* | 45.211 | 12,48% |
| Bioquímico | 1.952 | 0,54% |
| Cirujano Dentista | 16.119 | 4,45% |
| Enfermero | 31.594 | 8,72% |
| Enfermero-Matrn | 3.080 | 0,85% |
| Fonoaudiólogo | 5.782 | 1,60% |
| Kinesiólogo | 16.092 | 4,44% |
| Laboratorista dental | 300 | 0,08% |
| Matrona | 10.885 | 3,00% |
| Médico Cirujano | 36.013 | 9,94% |
| Nutricionista | 9.027 | 2,49% |
| Psicólogo | 40.557 | 11,19% |
| Químico farmacéutico | 7.330 | 2,02% |
| Técnicos** | 120.380 | 33,22% |
| Tecnólogo Médico | 10.438 | 2,88% |
| Terapeuta ocupacional | 2.749 | 0,76% |
| Otros Profesionales*** | 4.819 | 1,33% |
| Total | 362.328 | 100,00% |

(*) Auxiliar: Agrupan a Auxiliares paramédicos de enfermería, farmacia, Laboratorio, Odontología, entre otros.

(**) Técnicos: Agrupa a Técnicos de Nivel Medio y Superior en Enfermería, Laboratorio, Odontológicos, Obstetricia y Alimentación.

(***) Otros Profesionales: Agrupa a profesionales como Acupunturistas, Homeópatas, Podólogos, cosmetólogos y Ópticos.

Se promovió la calidad en los prestadores de salud



(*) Incluye: Certificado por mediación frustrada, desistimiento/abandono del reclamante, orientación a la mediación, y solicitud inadmisibles



Reconocemos a nuestros equipos de trabajo

295

**Funcionarias y
funcionarios**

65%

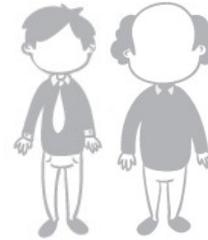


191

Mujeres

17 Planta
172 Contrata
2 Honorarios

35%



104

Hombres

17 Planta
84 Contrata
3 Honorarios



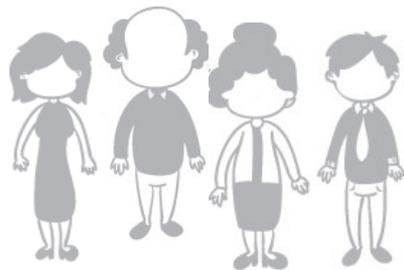
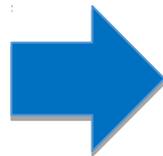
Reconocemos a nuestros equipos de trabajo

Es importante incentivar a los funcionarios y funcionarias a actualizar sus conocimientos y perfeccionar sus competencias.

254
Funcionarios(as)
capacitados



2.532
Horas de
capacitación



Principales Temas

- **Gestión de la Información para la toma de Decisiones:** Cursos de SPSS, Brio, Herramientas Office.
- **Gestión de Clientes:** Cursos de Redacción Ejecutiva y Autocuidado en la Atención al Usuario.
- **Actualización de Conocimientos Legales nivel avanzado:** Diplomado de Derecho en Salud.
- **Gestión de Personas:** Programa de Habilidades Directivas y Acompañamiento.



Ejecutamos nuestro presupuesto

Distribución porcentual Presupuesto Ejecutado a Diciembre 2014

| Gastos presupuestarios | Autorizado en M\$ | Ejecutado a Diciembre 2014 en M\$ | Porcentaje de Ejecución |
|--|-------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| Gastos en Personal | 8.870.701 | 8.829.576 | 99,54% |
| Bienes y Servicios de Consumo | 2.367.011 | 2.366.357 | 99,99% |
| Prestaciones de Seguridad Social | 108.956 | 103.861 | 95,32% |
| Transferencias | 55.621 | 55.621 | 100,00% |
| Integros al Fisco | 121 | 6 | 4,96% |
| Inversión | 10.830 | 10.824 | 99,94% |
| Servicio de la Deuda; Deuda Flotante y Leasing | 990.387 | 987.334 | 99,69% |
| Total Gastos | 12.403.627 | 12.353.879 | 99,60% |



Incorporamos y valorizamos la perspectiva regional

Gestión de Consultas

Resolución de Conflictos

Fiscalización

Apoyo en Acreditación
y Certificación



Incorporamos y valorizamos la perspectiva regional

Reposicionamiento de la gestión comunicacional de los Agentes Regionales:

Replicando los lineamientos dados en materias de Comunicación, Regulación, Fiscalización y Resolución de Reclamos.

Dicha acción generó un incremento en el número de apariciones en medios masivos de información de 286% en relación al año anterior.



- Entrevista en televisión y radio.
- Audios para radios regionales.
- Videos para canales locales.
- Insertos en diarios.
- Publicación en periódicos de circulación regional



Incorporamos y valorizamos la perspectiva regional

Reposicionamiento del Rol de la Superintendencia en Regiones

A través de la incorporación de los Agentes Regionales en los Gabinetes de Salud, los CIRAS (Consejo Integrado de Redes Asistenciales), Mesas de trabajo GES, Gobiernos en Terreno y convenios con Gobernaciones y otros Servicios Públicos.

Empoderamiento de las Agencias Regionales en los procesos de fiscalización de la Superintendencia

Durante el año 2014 ha existido una participación permanente de los Agentes y sus fiscalizadores en el Plan de Fiscalización Nacional.

Incorporación de las Agencias Regionales en los procesos de Acreditación y Certificación de Prestadores de Salud Públicos y Privados en Regiones

A través de la organización de Encuentros de Calidad en Salud, participación en ceremonias de entrega de Certificados de Acreditación y reuniones de trabajo con los equipos de calidad de prestadores, entre otros.





IV. Desafíos año 2015





Año 2015: Derechos y Deberes

“El Estado debe asumir un compromiso categórico con el reconocimiento y la protección de los derechos humanos; mínimo ético universal en que los pueblos civilizados basan sus formas de convivencia”.

Programa de Gobierno
Michelle Bachelet
2014-2018



Derecho a información y participación

-  Reactivar y potenciar el trabajo con el Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Salud.
-  Revisar y actualizar la Carta de Compromisos de la Superintendencia.
-  Establecer convenios con AFC, Dirección del Trabajo y APS Municipal.
-  Diseñar Folletería y protocolos de Atención para personas en situación de discapacidad, pueblos originarios y extranjeros.
-  Rediseñar el portal Web institucional con el objetivo de ser simple, dinámico, ordenado e informativo, focalizando los servicios en las personas.
-  Entregar mayor información a las personas relativas a los prestadores individuales de salud que los atienden, incrementado el poblamiento de los atributos del Registro público de Prestadores Individuales de Salud.
-  Implementar un Directorio público IP de Prestadores Institucionales con sus Fichas Técnicas.

Derecho a una respuesta oportuna

-  Tener completamente implementada la fase de **Gestión del Cumplimiento de los reclamos** resueltos en Santiago y Agencias Regionales.
-  Implementar procedimiento de **clasificación de los reclamos al ingreso**, con criterios de priorización, basados en la situación individual de cada caso (TRIAGE).
-  **Fortalecer nuestra capacidad de respuesta** frente a los requerimientos de información y acceso a nuestras bases de datos ampliando la cantidad de información permanentemente disponible a través del Portal Web, disminuyendo así la cantidad y tiempos de respuesta.
-  Avanzar en la meta de una **Superintendencia "sin papel"**, ampliando la cantidad de procesos 100% tramitados electrónicamente.
-  Avanzar en **estrategia de "open data"** facilitando al mundo académico el acceso a nuestras bases de datos.



Rol de un regulador fuerte

-  Considerar en la cartera de proyectos de regulación del año 2015, criterios de inclusión y exclusión, **no discriminación y potenciar su impacto y cobertura.**
-  **Revisar** la relación de la **Red de Prestadores y las Isapres** (GES y CAEC).
Afinar mecanismos que permitan **terminar con la cautividad** en el Sistema de Isapre.
-  A partir de los hallazgos en materia de fiscalización GES, avanzar en el **cumplimiento efectivo y respeto** de los compromisos asumidos por el Sistema de Salud con sus usuarios (Público y Privado).
-  **Revisar regulación de la CAEC**, especialmente considerando avances tecnológicos y situación de la cobertura de la Hospitalización domiciliaria.
-  Avanzar en **cumplimiento de la ley de Derechos y deberes** (Comités Ético-Asistenciales, Consentimiento Informado, respeto de los derechos de las personas con discapacidad, trato a personas pertenecientes a Pueblos Originarios, situación de los migrantes, etc.)



Avanzar en calidad en salud

-  Implementar un **Programa de Capacitación y acompañamiento**, haciendo énfasis en los Prestadores de atención primaria del sector público.
-  **Diseñar modelo de fiscalización** a entidades certificadoras autorizadas por el Ministerio de Salud para dar cumplimiento a mandato legal vigente.
-  Coordinar **encuentros por Macrozona** de capacitación en trato digno dirigido a prestadores de la salud en Regiones.
-  Implementar el **Examen de Evaluadores** de Entidades Acreditadoras.
-  Realizar el **V Encuentro Nacional de Calidad**, e incorporar 2 Jornadas Regionales, que apunten a fortalecer la mejora de la calidad en salud, en zona norte y sur del país.
-  Realizar **Jornadas - Talleres para Entidades Acreditadoras**, con el objetivo de unificar criterios de evaluación en terreno de los procesos de acreditación.
-  Definir en conjunto con el Ministerio de Salud las propuestas de modificación reglamentarias y normativas, al **Sistema Nacional de Acreditación**.



Mejoras al sistema

-  **Verificación de cumplimiento** de aquellas materias que han sido sancionadas durante 2014. Particularmente, aquellas materias asociadas al otorgamiento de beneficios (Ej. Gestión de redes de prestadores de Salud GES/CAEC, Negativas de cobertura).
-  **Avanzar en cumplimiento** de la ley sobre cheque en garantía en condiciones de urgencia vital, mediante el diseño de nuevas metodologías para la supervisión de esta materia.
-  Implementar **mecanismos para efectuar seguimiento y supervisión del cumplimiento** de las resoluciones, instrucciones y sentencias de la Superintendencia.
-  **Mejorar la devolución efectiva y oportuna** de los excesos de cotización de cada cotizante, a través de propuestas de modificación normativa y procesos de fiscalización sistemáticos (Fonasa e Isapres).
-  Contribuir a la **discusión (pre y) legislativa** de cambios al Sistema de Isapres y revisar marco normativo de la mediación.



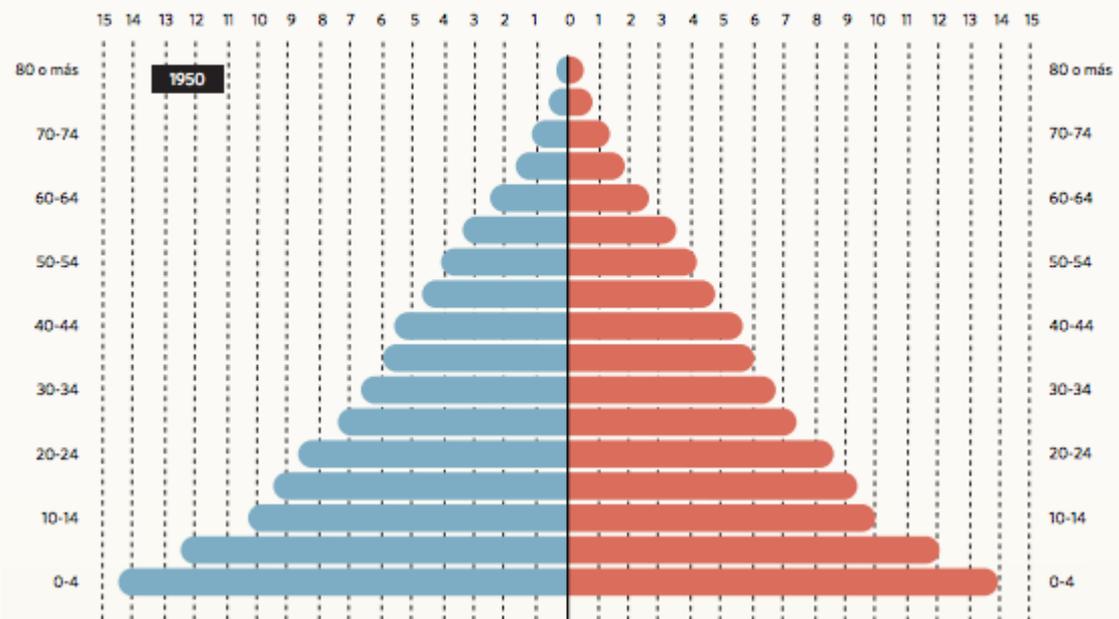


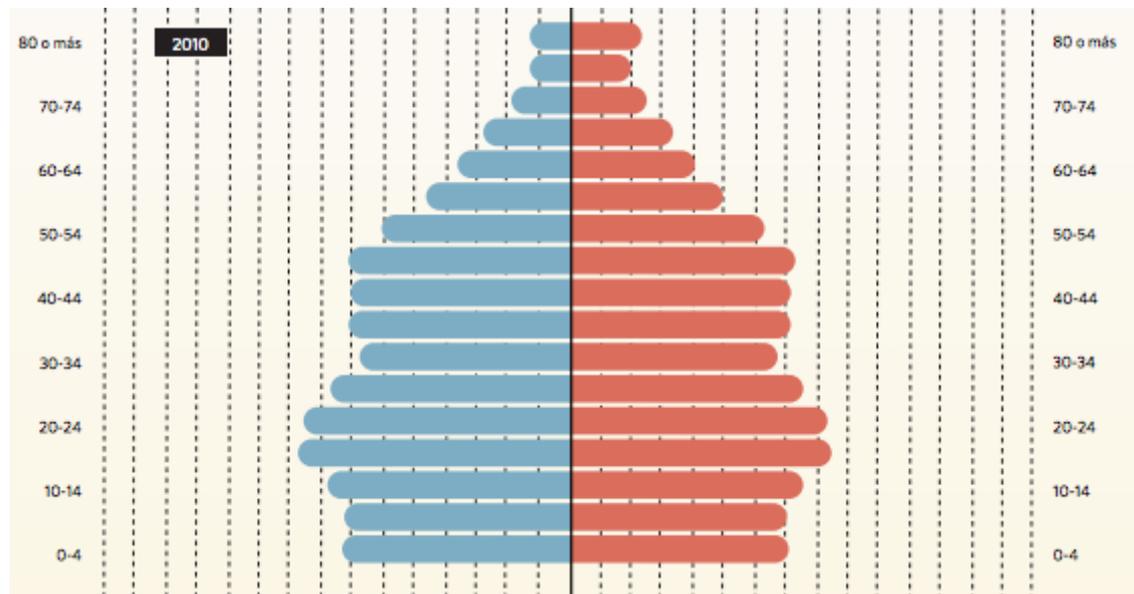
Comentarios finales...

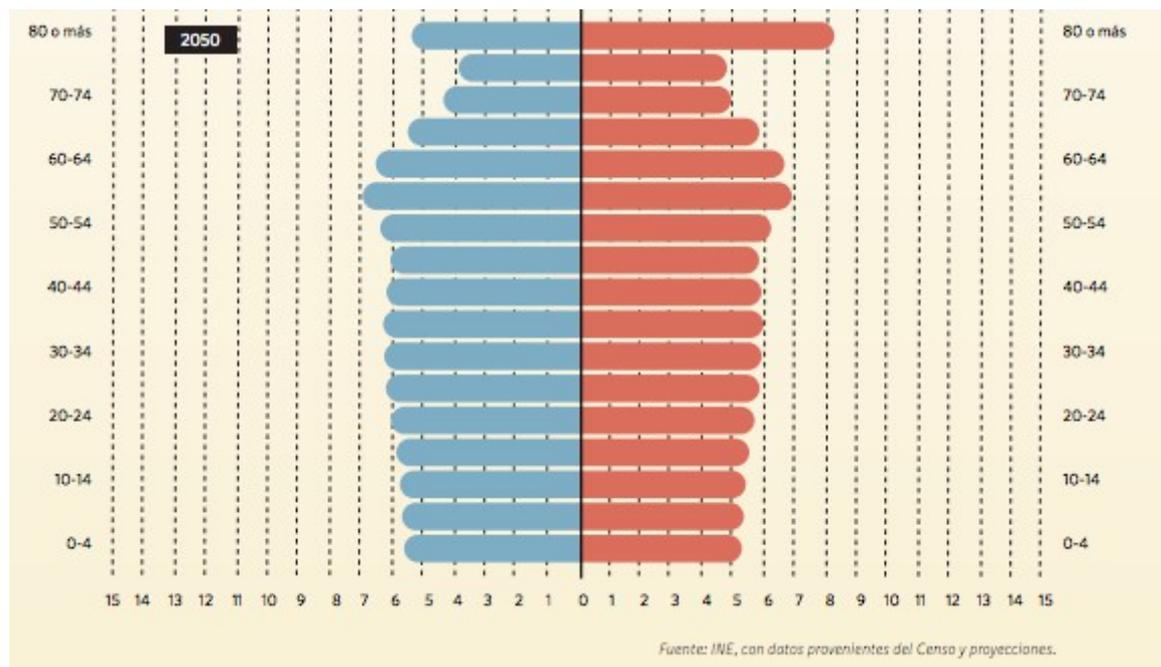




DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR SEXO, SEGÚN EDAD

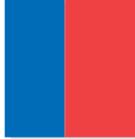












Año 2015

Tus derechos, nuestra prioridad



Gracias



Gobierno
de Chile

www.gob.cl

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

supersalud.gob.cl