



## Fiscalización de la cobertura adicional para enfermedades catastróficas -CAEC

### Plataforma de Acuerdos

El día 15 de octubre de 2009, se desarrolló el segundo Diálogo Participativo de la Superintendencia de Salud, en el cual el Departamento de Control y Fiscalización consultó a la ciudadanía sobre la "Fiscalización de la Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas - CAEC". La actividad se realizó con el apoyo metodológico de la División de Organizaciones Sociales (D.O.S)

Bajo el lema "Hablemos con Urgencia" asistieron al encuentro, representantes de Asociaciones de pacientes, personas usuarias de las Isapres, integrantes del Consejo de la Sociedad civil Interino de la Superintendencia de Salud, entre otros.



POR UNA SALUD FUERTE

De este modo, la Superintendencia de Salud, busca incorporar a sus planes y políticas las propuestas de la ciudadanía en materia de Fiscalización y Regulación.

Para complementar y ampliar el número de participantes del Dialogo, se realizó un proceso de Encuesta en línea efectuada a través del portal Web de la Institución, ([www.supersalud.cl](http://www.supersalud.cl)) tomando como base las propuestas de la ciudadanía entregadas en el diálogo presencial.



Este proceso de encuesta en línea, permitió priorizar las propuestas de fiscalización de la CAEC y de acuerdo al compromiso adquirido con los participantes del Diálogo Participativo se han acordado las siguientes acciones.

Pregunta a Desarrollar	Propuesta Ciudadana	Acción de la Institución	Plazos	Medios de Seguimiento y Verificación
<p><b>¿Qué aspectos cree Usted que la Superintendencia de Salud debería fiscalizar en materia de CAEC?</b></p>	<p>Del proceso participativo tanto presencial como a través de la encuesta en línea se desprenden 3 materias con mayor priorización de fiscalización para los usuarios/as :</p> <p>1.- Cálculo del deducible, revisando las razones por las cuales las Isapres no bonifican prestaciones.</p> <p>2.- Revisar el otorgamiento de préstamos por este concepto.</p> <p>3.- La renovación de la CAEC en pacientes crónicos.</p>	<p>El Departamento de Control y Fiscalización incorporara la fiscalización de las materias priorizadas por los usuarios y usuarias en el Programa de Fiscalización correspondiente al año 2010.</p>	<p>Las fiscalizaciones se realizarán según lo dispuesto en el Programa de Fiscalización del año 2010.</p>	<p>Programa Anual de Fiscalización 2010.</p> <p>Informes de Fiscalización elaborados por el Departamento de Control y Fiscalización. Disponibles en el Portal Web de la Superintendencia de Salud durante 2010.</p> <p><a href="http://www.supersalud.cl">www.supersalud.cl</a></p>



Respecto de otros planteamientos expresados durante el Dialogo Participativo, como el conocimiento que tienen las personas beneficiarias de las Isapres acerca de la CAEC, se pudo constatar, tal y como se expresa en las frases textuales que se detallan a continuación, que existe una gran preocupación por parte de los afiliados a las Isapres por la escasa Difusión de este beneficio, Al respecto, el compromiso de la Superintendencia de Salud, es seguir fiscalizando estas materias con énfasis en las propuestas de los ciudadanos.

1. ¿Usted conocía este beneficio? ¿Cómo se informó de él?

- La mayoría de los integrantes no conocían este beneficio o lo conocían de manera parcial.
- Entre las propuestas importantes es la Difusión de la Caec.
- Muchas personas no tienen acceso a Internet
- Las Isapres no dan a conocer en sus páginas web donde están los prestadores CAEC.
- La Superintendencia de Salud debería exigir a las Isapres mayor difusión de la CAEC, a través, de medios de comunicación masivos, ejemplo: En los diarios de distribución gratuita, TV, Radios..
- Difusión del procedimiento en caso de Urgencias Vitales
- Preparación y entrega a los afiliados de material didáctico por parte de las Isapre.
- El beneficio no es totalmente conocido.
- Existen testimonios de casos favorables para los pacientes
- Es asociado o confundido con el GES
- El sistema es percibido como complejo por su alta especialización.



- La Superintendencia debiese difundir más el beneficio, incluyendo a los prestadores de la Red de cada Isapre, quienes debiesen tener un funcionario coordinador de apoyo permanente a la familia del paciente (no dependiente de la Isapre).
- Complementarlo con más charlas y capacitaciones en regiones
- Existe la idea que la Red Cerrada puede estar constituida por prestadores de mala calidad y no es necesariamente así.

Por otra parte, respecto de algunas propuestas, sobre la cobertura financiera de la CAEC, esta Superintendencia se compromete a que las mismas sean conocidas por las Isapres para su estudio y evaluación, dado que el beneficio CAEC es un compromiso de las isapres, regulado por este Organismo de Control, que se mantiene salvo que medie algún cambio fundamental tal como modificaciones de las normas legales..

## 2. ¿Qué opinión le merece la cobertura financiera que otorga este beneficio?

- A pesar de haber cancelado en dos años un deducible alto el ahorro en la cuenta total fue muy beneficioso para nuestra familia.
- Desconocimiento de los préstamos y el monto de cuotas.
- Incluir las enfermedades crónicas que derivan en Hospitalización Domiciliaria. Ello debido a los altos costos de Clínicas y Hospitales.
- Analizar y estudiar el proceso de la renovación de la CAEC
- La cobertura es percibida como buena, pero revisar el deducible de aquellas enfermedades crónicas.
- Que la cobertura aplique a un prestador que no necesariamente sea parte de la Red CAEC de la Isapre (en caso de URGENCIA)



- Que el copago de las clínicas fuera de la RED sea acumulable al deducible
- Evaluar que el deducible no sea anual en el caso de pacientes crónicos.

Durante el Diálogo Participativo se levantaron otras inquietudes de los beneficiarios de las Isapres, distintos de los expresados en la minuta de posición, algunas de estas materias como "la forma en que se designan las empresas que otorgan servicios de hospitalización domiciliaria", requieren de un análisis previo, sobre la posibilidad de incluirla en la Regulación por parte de esta Superintendencia de Salud, por lo que el compromiso a mediano plazo, es que estas materias sean analizadas por la Intendencia de Fondos y Seguros de nuestra Institución..

Este proceso de Fiscalización Participativa iniciado con un Diálogo Presencial, seguido de la Encuesta en Línea y ahora con la difusión de esta Plataforma de Acuerdo, continuara durante el año 2010 con el seguimiento principalmente por parte de los ciudadanos, del cumplimiento de estos compromisos. El seguimiento se realizará a través de los medios de verificación expuestos anteriormente.

Agradecemos a las personas que voluntariamente participaron de este proceso y aportaron sus propuestas, para formular programas más pertinentes a la realidad de las personas afectadas.

Saluda,



DR. MANUEL INOSTROZA PALMA  
SUPERINTENDENTE  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD