

Cuenta Pública Superintendencia de Salud



**Gobierno
de Chile**

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

Luis Romero Strooy

Marzo de 2012

supersalud.gob.cl

Esquema de Presentación



I

Antecedentes

II

Resultados de la Gestión 2011
Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

III

Resultados de la Gestión 2011
Intendencia de Prestadores de Salud

IV

Resultados de la Gestión 2011
Gestión de Usuarios(as)

V

Desafíos 2012





Antecedentes



Definiciones Estratégicas

MISIÓN

Regular y fiscalizar a los seguros y prestadores de salud del ámbito público y privado, resguardando los derechos de las personas, promoviendo la calidad y seguridad en las atenciones de salud.

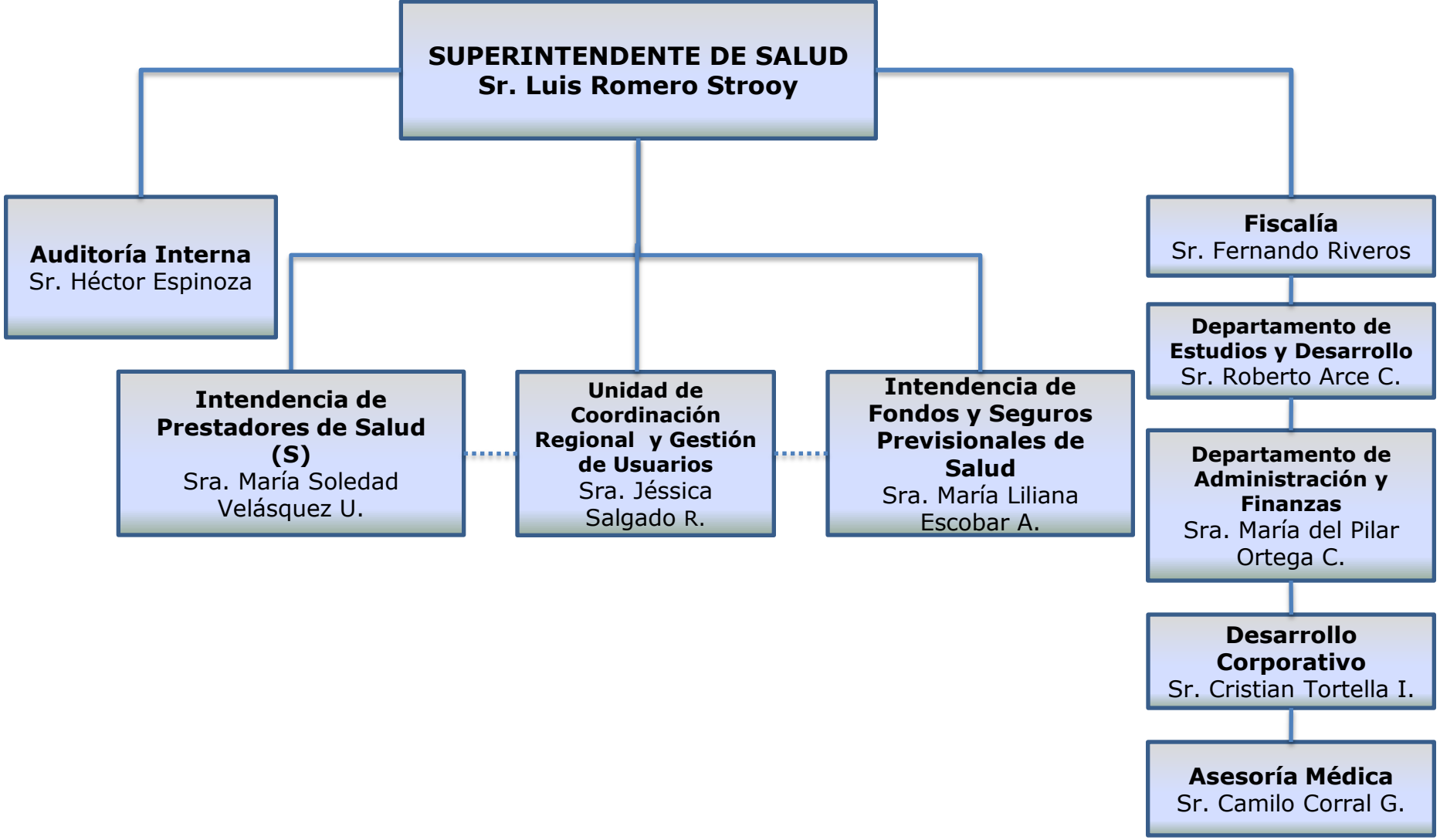


PRODUCTOS ESTRATÉGICOS

- Fiscalización.
- Regulación.
- Gestión de Conflictos: Atención de Beneficiarios; Resoluciones de Reclamos y Controversias.
- Acreditación de Prestadores / Registro de profesionales de la Salud.

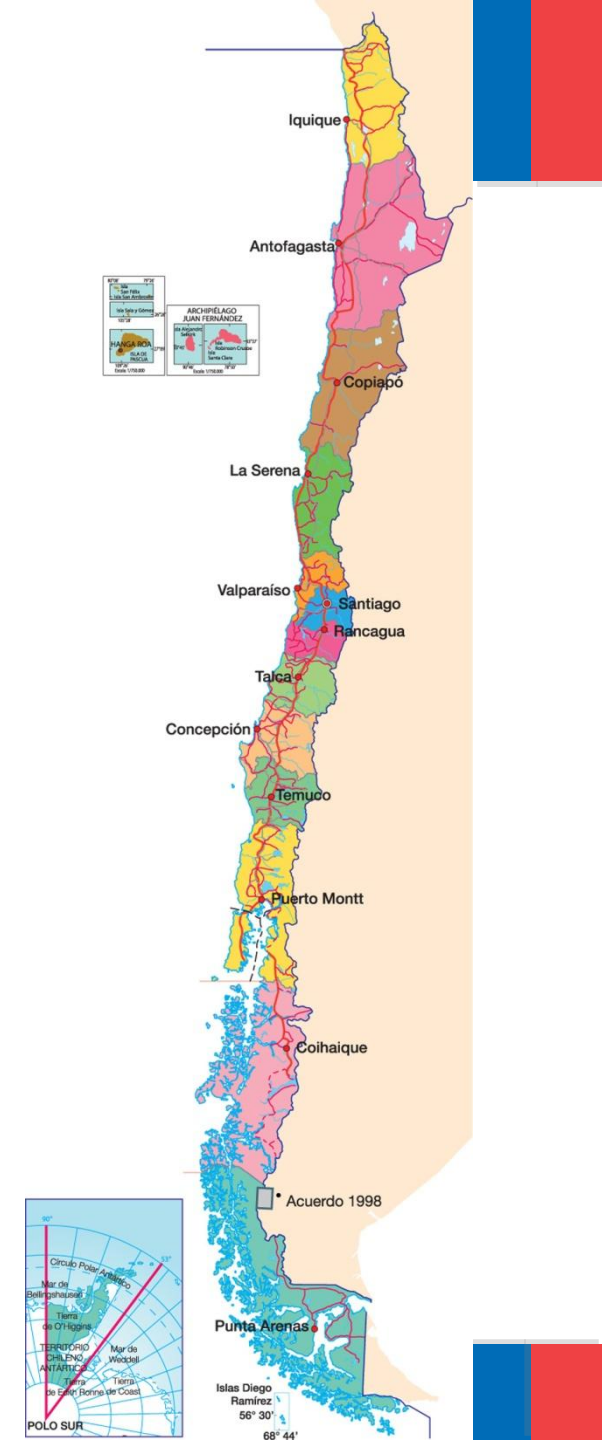


Organigrama de la Superintendencia de Salud

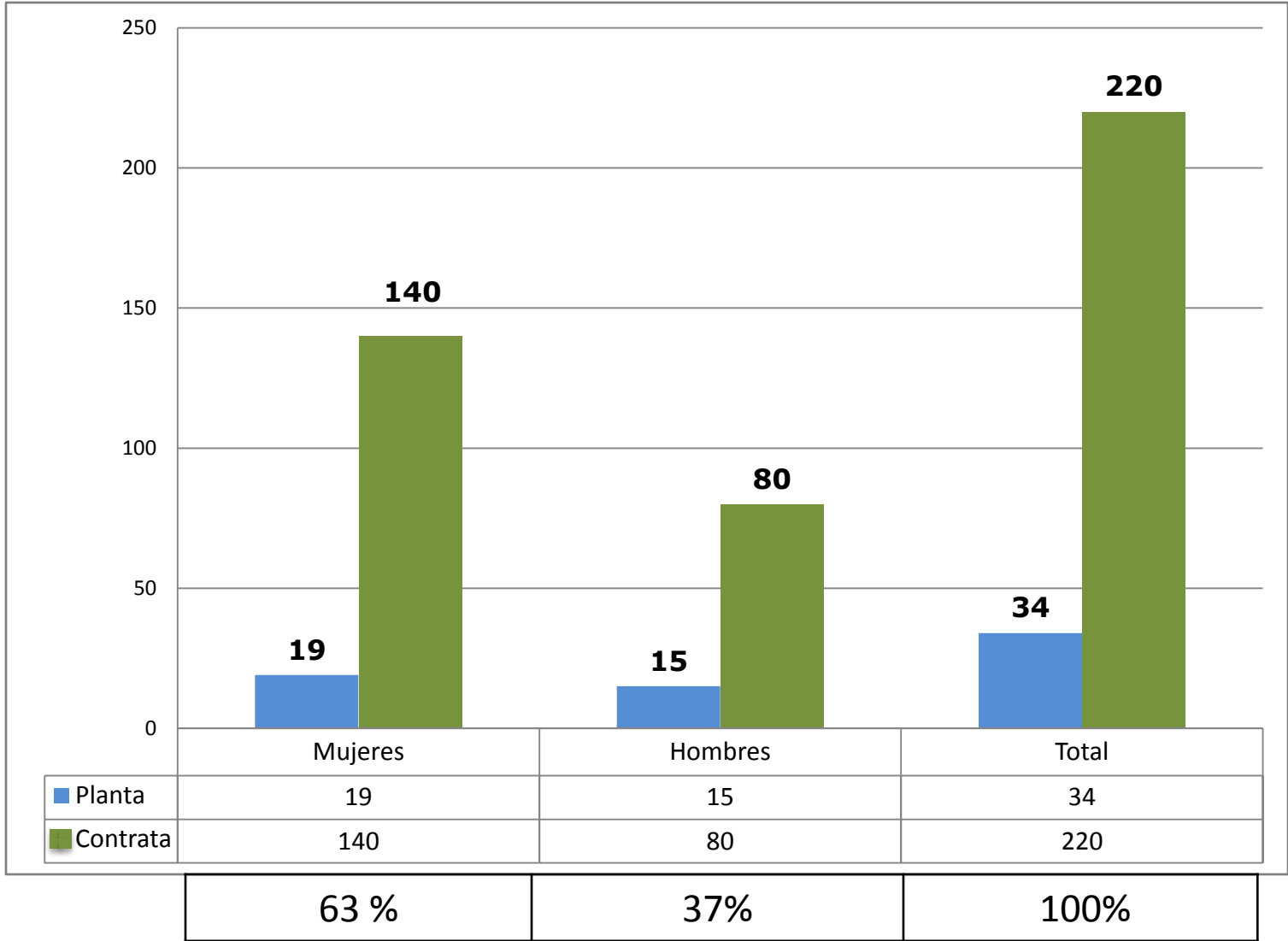


Agencias Regionales

La Superintendencia de Salud tiene presencia en todo el país, a través de 14 agencias, ubicadas en cada una de las capitales regionales.

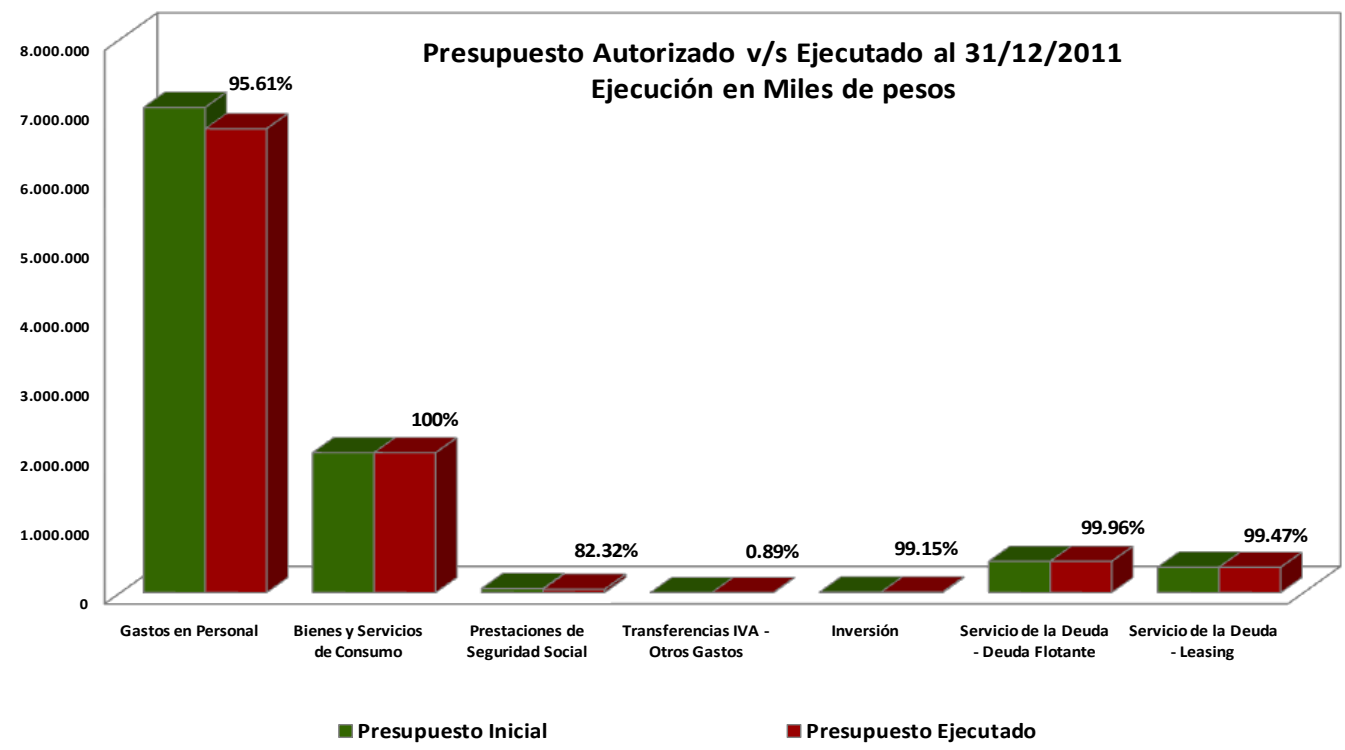


Dotación efectiva año 2011



Ejecución Presupuestaria año 2011

Presupuesto Autorizado v/s Ejecutado a diciembre de 2011



Distribución porcentual Presupuesto Ejecutado a diciembre de 2011

Gastos presupuestarios	Autorizado en M\$ año 2011	Ejecutado a Diciembre en M\$	% Ejecutado
Gastos en Personal	7.011.674	6.703.706	95,61%
Bienes y Servicios de Consumo	2.020.632	2.020.629	100,00%
Prestaciones de Seguridad Social	57.814	47.595	82,32%
Transferencias IVA - Otros Gastos	112	1	0,89%
Inversión	5.868	5.818	99,15%
Servicio de la Deuda - Deuda Flotante	450.358	450.177	99,96%
Servicio de la Deuda - Leasing	366.715	364.763	99,47%
Total Gastos	9.913.173	9.592.689	96,77%





II

Resultados de la Gestión 2011

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

Funciones

- ➔ Supervigilar y controlar a las Isapres, velando por el cumplimiento de los contratos de salud, las leyes y reglamentos que las rigen.
- ➔ Supervigilar y controlar al Fonasa en todas aquellas materias que digan estricta relación con los derechos de los beneficiarios.
- ➔ Fiscalizar y Regular a las Isapres y al Fonasa.
- ➔ Velar por el cumplimiento de las Garantías Explícitas en Salud (AUGE-GES).
- ➔ Instruir las Sanciones en contra de las personas y entidades infractoras.

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

Gestión 2011

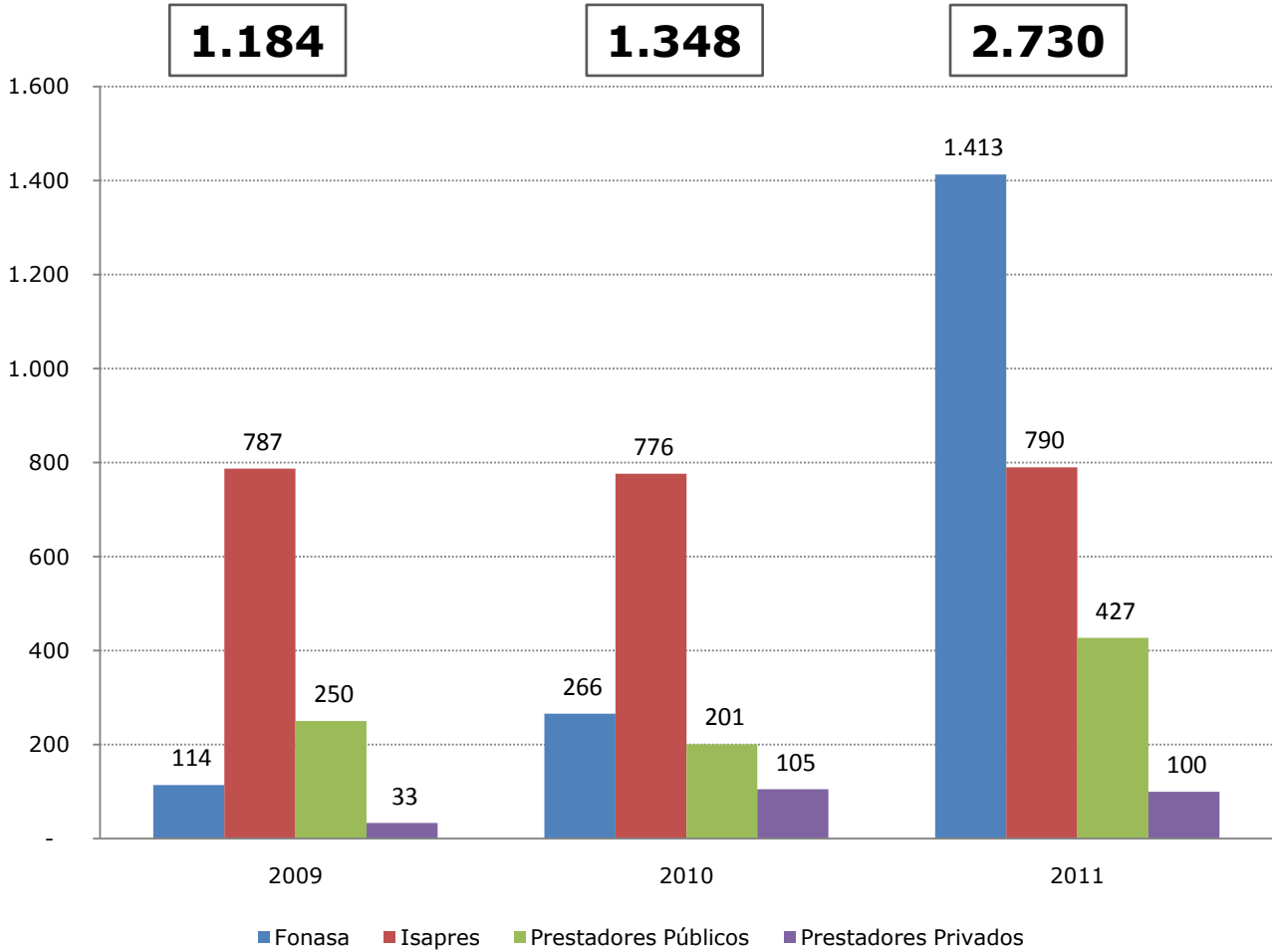
- ✓ **Desconcentración del proceso de fiscalización** en las Agencias Regionales.
- ✓ **Incremento de fiscalizaciones** al Fonasa.
- ✓ **Asesoría Técnica** a la Comisión de Expertos (PGS)
- ✓ Implementación del **Comparador de Planes**
- ✓ Implementación de la **Afiliación Electrónica**

Fiscalizaciones 2009-2011

Resultados



Fiscalizaciones de la IFSP, 2009-2011



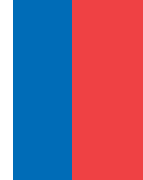
Las agencias regionales realizaron 810 fiscalizaciones durante el año 2011 (30% del total de fiscalizaciones).

En el año 2011 las fiscalizaciones al Fonasa se aumentaron un 441% en materia AUGE- GES, y un 486% en los Beneficios (no AUGE-GES).



Resultados de fiscalizaciones en Isapres

Regularizaciones al 31 de diciembre de 2011



Materia	Montos Regularizados		Personas Favorecidas	
	M\$	%	N°	%
Beneficios				
Cobertura Plan Complementario	159.501	15,4%	7.488	14,3%
Cobertura Adicional para Enfermedades Catastróficas	16.046	1,6%	25	0,0%
Subsidios por Incapacidad Laboral	25.705	2,5%	945	1,8%
Adecuación de Contratos	3.981	0,4%	97	0,2%
Cotizaciones				
Deudas de Cotizaciones	36.935	3,6%	1.010	1,9%
Excesos de Cotizaciones	613.623	59,4%	35.031	66,8%
Mal Enteradas	176.824	17,1%	7.848	15,0%
Total 2011	1.032.615	100%	52.444	100%

El monto promedio regularizado por cada uno de estos cotizantes fue de \$ 19.690

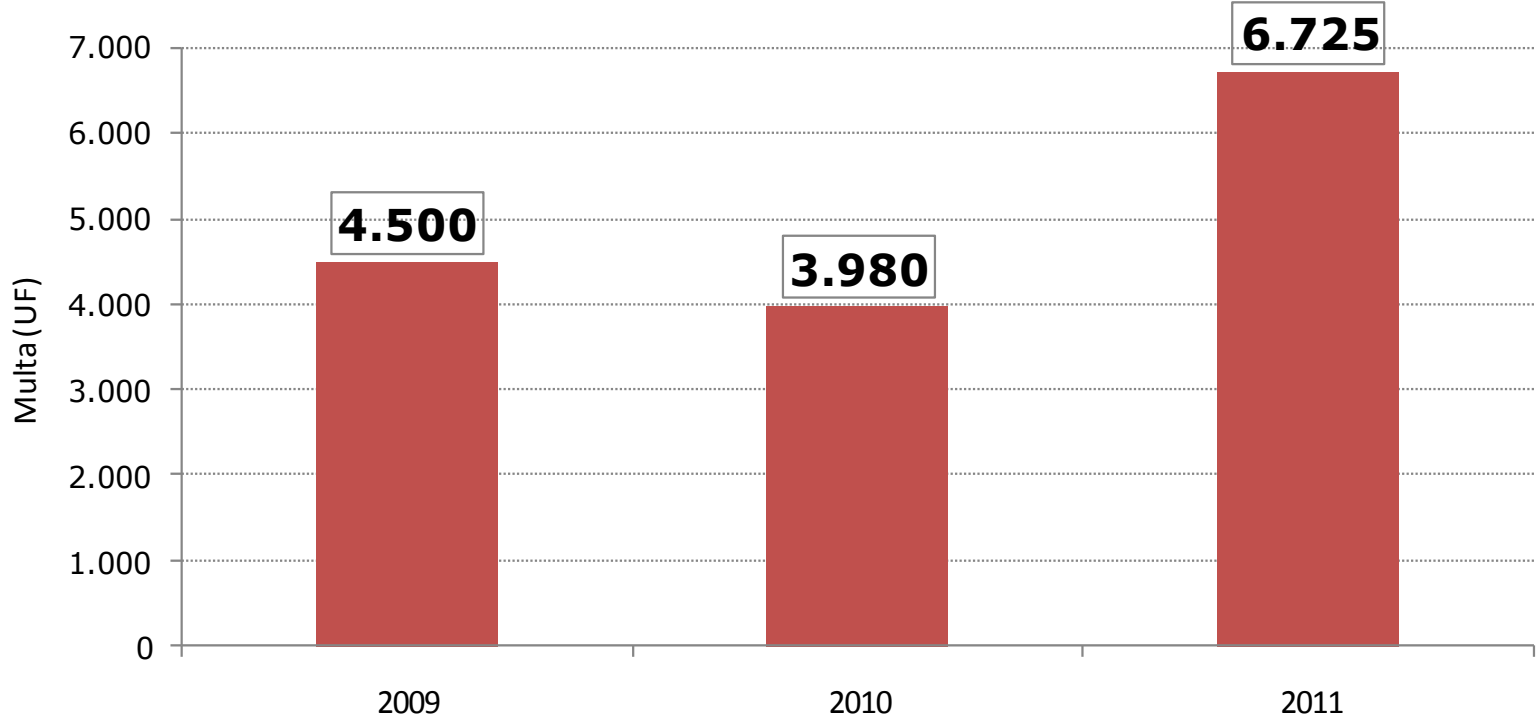


Sanciones 2009-2011

Multas aplicadas a Isapres



Multas a Isapres (UF), 2009-2011



2011: 75 % corresponden a multas por errores en las Coberturas y Bonificaciones





III

Resultados de la Gestión 2011

Intendencia de Prestadores de Salud

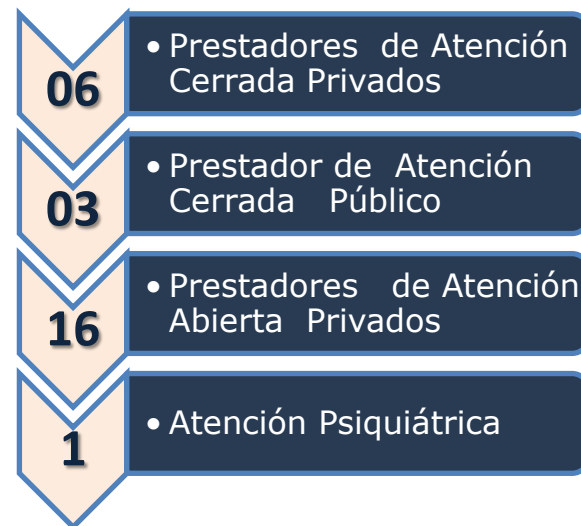
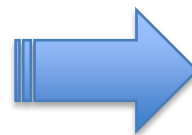
Intendencia de Prestadores de Salud

Funciones

- ➔ Gestionar el Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales (autorización de entidades acreditadoras; solicitudes de acreditación; Registro de Entidades Acreditadoras; Registro de Prestadores Acreditados).
- ➔ Gestionar el Registro de Prestadores Individuales de Salud (incorporación de profesionales, técnicos y auxiliares de la salud, y de las especialidades y subespecialidades de la medicina y la odontología).
- ➔ Gestión del proceso de Mediación con prestadores privados de salud, establecido en la Ley N°19.966.
- ➔ Fiscalizar a los prestadores institucionales acreditados respecto del mantenimiento de las condiciones por las que obtuvieron la acreditación.
- ➔ Fiscalizar a las entidades acreditadoras autorizadas.
- ➔ Fiscalizar a los prestadores respecto de la prohibición de condicionar la atención de salud al otorgamiento de cheques o dinero en efectivo.
- ➔ Tramitar procedimientos sancionatorios respecto de las infracciones que se detecten en las diversas fiscalizaciones precedentes.
- ➔ Gestión de Reclamos Administrativos y Procedimientos de Control (fiscalización) en relación a los derechos consagrados en la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes.

Accreditación de Prestadores Institucionales al 31 de diciembre de 2011

Estado de las Solicitudes de Acreditación ingresadas a Octubre del 2011.	N° Solicitudes
Prestadores Acreditados y Registrados	26
Prestadores No Acreditados	08



- ✓ El año 2011 se realizaron **76 fiscalizaciones** sobre un total de 37 comprometidas.
- ✓ Se logró la **Certificación ISO del proceso de acreditación** de prestadores institucionales.
- ✓ Se firmó un **convenio de colaboración con el ISP** para efectos de fiscalización de prestadores, interpretación de normas y evaluación de entidades acreditadoras.

Programa piloto de acompañamiento a Hospitales Públicos 2010 - 2011

"COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD"

En Santiago:

1. Hospital Exequiel González Cortés
2. Hospital Padre Hurtado
3. Hospital El Pino
4. Hospital Luis Tisné
5. Hospital Luis Calvo Mackenna
6. Hospital de Talagante
7. Hospital San Juan de Dios



En Regiones:

8. Hospital de Iquique
9. Hospital de Los Andes
10. Hospital Herminda Martín, Chillán

Implementación del **SIS Q** en **62 Hospitales** y, acompañamiento de equipo de profesionales en conjunto con el MINSAL

“Comprometidos con la Calidad”

Resultados



A la fecha se han acreditado dos hospitales públicos que integran el plan piloto **“Comprometidos con la Calidad”**, por lo que, actualmente, la red pública de salud cuenta con 3 prestadores acreditados (el primero fue el Instituto Nacional del Cáncer, quien obtuvo su certificación en agosto del año 2010).

Prestadores acreditados del piloto “Comprometidos con la Calidad”:

- ✓ **Hospital Exequiel González Cortés**
- ✓ **Hospital Padre Hurtado**



Entrada en vigencia de la Garantía de Calidad Plan Auge





Registro de Prestadores Individuales al 31 de diciembre de 2011

Tipo de Prestador Individual	Inscritos a diciembre de 2011
Profesionales de la salud	149.382
Especialistas Médicos	18.872
Especialistas Dentistas	1.481

- ✓ Durante el año 2011 se celebraron **43** convenios con fuentes de información de títulos habilitantes y con entidades tales como el **Registro Civil**, que sumados a los convenios celebrados en 2010, tenemos un total de **82**, sobre una meta de 52 convenios.
- ✓ Se han formalizado **15 convenios con las SEREMIs** de salud del país y 02 convenios con ASOFAMECH-EUNACOM y Academia Politécnica Naval de la Armada de Chile.
- ✓ Se ha logrado la **Certificación ISO del proceso de Registro de Prestadores Individuales**.
- ✓ **Actualmente el Registro de Prestadores Individuales es la página más consultada del portal Web con 104.745 visitas.**





IV

Resultados de la Gestión 2011

Gestión de usuarios(as)

Sistema integral de atención de usuarios(as)

Solicitudes Ciudadanas

Instrumentos De trabajo



Atención Presencial



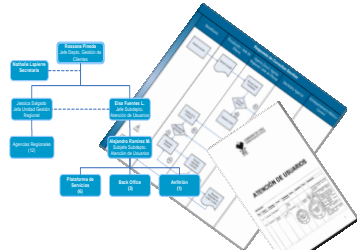
Atención Telefónica



Portal Web



Consultas Escritas



Flujos y Procedimientos de atención **ISO 9001-2000**



Tecnología Informática para registro y seguimiento



Medición de Satisfacción Usuaría Informes – Perfil de Usuarios



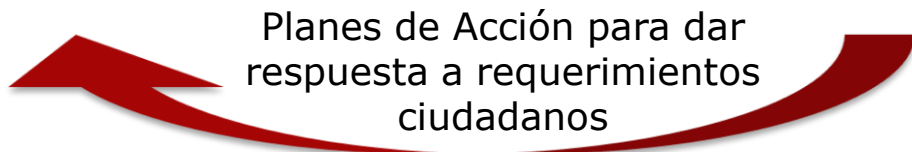
Planes de Difusión



Carta de Derechos



Mejora Continua

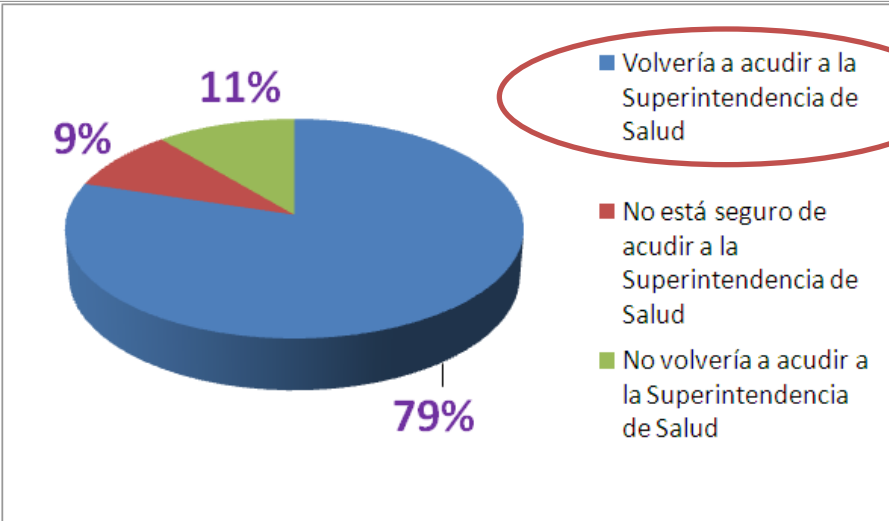
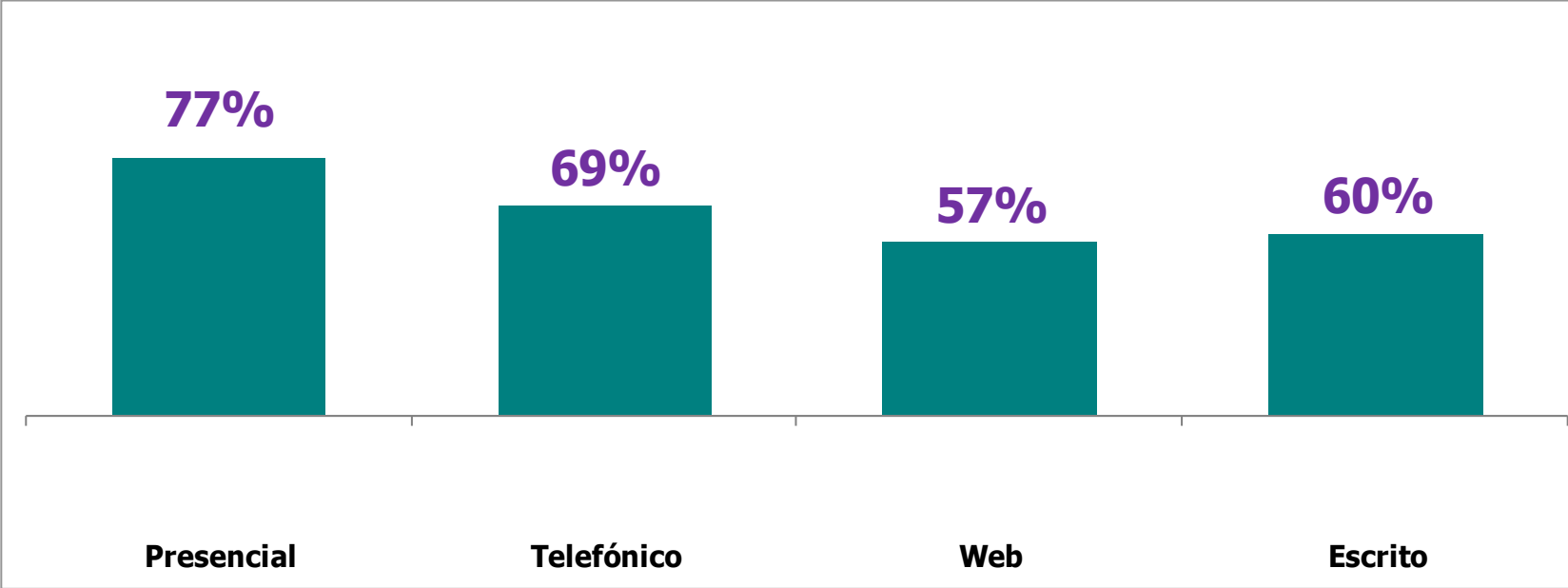


Planes de Acción para dar respuesta a requerimientos ciudadanos



Resultados de satisfacción con el servicio

Evolutivo de la Satisfacción Global con el servicio recibido
Calificaciones 6 y 7



Participación Ciudadana



Norma de Participación Ciudadana de la Superintendencia de Salud



Diálogos Participativos



Consejo de la Sociedad Civil



Solicitud de Información Ley de Transparencia

Sistema de Información Ciudadana

El Consejo para la Transparencia evaluó a la Superintendencia de Salud dentro de los 2 mejores Organismos Públicos en la entrega de información solicitada por la ciudadanía en amparo de la Ley N° 20.285 durante el año 2011, con una calificación de 93,8% .





✓ **1er Encuentro de Calidad en Salud**

Seminario enfocado en el Sistema de Acreditación de prestadores, específicamente, en lo que se refiere a la calidad de la atención. Participaron expertos en calidad en salud de la Organización Panamericana de la Salud, OPS, España, Colombia, Brasil y Chile.

✓ **IV Congreso Iberoamericano de Órganos Reguladores y de Control de los Sistemas de Salud**

Nuestro país fue sede, por segunda vez, de este importante encuentro que reunió a Superintendentes de República Dominicana, Argentina, Colombia y Paraguay, además de representantes de la Organización Panamericana de la Salud, OPS, y de organismos reguladores y fiscalizadores de Brasil, Ecuador y México.





Desafíos para el año 2012



Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud



Continuar potenciando la Fiscalización en regiones.



Nuevo modelo de Supervisión Basada en Riesgos dirigida a las Isapres: Desarrollar un plan piloto para su ejecución.



Reclamo en Línea: Sistema que permitirá a las personas presentar un reclamo a través del portal web de la Superintendencia.



Implementar expediente digital de reclamos.



Desarrollar proyecto informático Business Intelligence.



Aplicar prueba de conocimiento a los Agentes de Ventas de las Isapres.



Campaña informativa “Exija sus derechos”.



Apoyar el proceso legislativo del Plan Garantizado de Salud.



Intendencia de Prestadores de Salud



Difundir el Sistema Nacional de Acreditación y el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud en todo el país.



Prepararnos para los nuevos desafíos: Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes.



Perfeccionar el Modelo de Fiscalización dirigido a los prestadores acreditados y las entidades acreditadoras.



Mejorar el Observatorio de Buenas Prácticas.



Realizar 2° Encuentro de Calidad en Salud.



Poner en marcha Plan Piloto para aplicar Encuesta de Satisfacción en prestadores.



Implementar Ranking de Prestadores en el portal web www.supersalud.gob.cl.





Mejorar la transparencia en el sistema de salud chileno, a través de la mesa técnica de trabajo con clínicas, Isapres y Sernac.



Continuar acompañando a los hospitales públicos en el proceso de preparación para obtener la Acreditación.



Plan Piloto **“Comprometidos con la Calidad”**.



Gracias



Gobierno
de Chile

www.gob.cl

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

supersalud.gob.cl