

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA '23



Misión de la Superintendencia

Velar, proteger y promover el cumplimiento igualitario de los derechos de las personas en salud con oportunidad, eficiencia y equidad a través de la supervigilancia y control de las instituciones que son parte del sistema de salud.



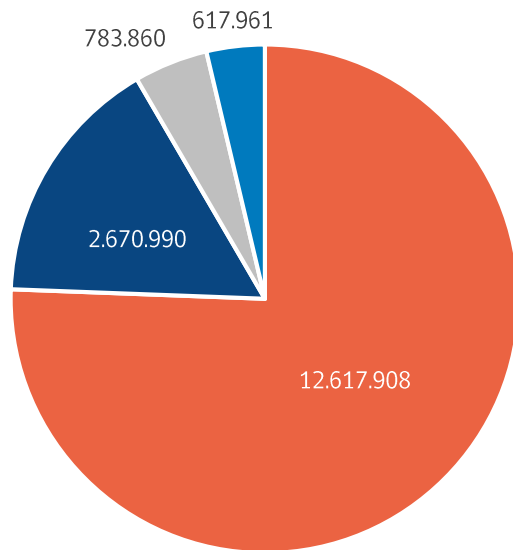


DFL 1/2005 Fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 2.763, de 1979 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469. Promulgado el 23 de septiembre de 2005. Publicado en el Diario Oficial el 24/04/2006. Última versión del 14 de junio de 2021.

Funciones de la Superintendencia de Salud

- 1** **Supervigilar y controlar a las instituciones de salud previsional**, y velar por el cumplimiento de las obligaciones que les imponga la ley en relación a las Garantías Explícitas en Salud, los contratos de salud, las leyes y los reglamentos que las rigen
- 2** **Supervigilar y controlar al Fondo Nacional de Salud (FONASA)** en todas aquellas materias que digan estricta relación con los derechos que tienen sus beneficiarios.
- 3** **Fiscalizar a todos los prestadores de salud públicos y privados**, sean estas personas naturales o jurídicas, respecto de su acreditación y certificación, así como la mantención del cumplimiento de los estándares establecidos en la acreditación.
- 4** **Controlar y supervigilar el Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo.**

Ejecución presupuestaria 2022



■ 21 GASTOS EN PERSONAL

■ 22 BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO

■ 34 SERVICIO DE LA DEUDA

■ OTROS

El año 2022 se contó con un presupuesto final de M\$ 16.822.764, se ejecutó el 99,2%.

El 76,5% del gasto corresponde al ítem “Gastos en personal”.

Resultados asociados al Programa de Gobierno.



Colaboramos en el proyecto de reforma del sistema de salud, para lo cual se creó el Departamento de Políticas Públicas en Salud y se conformó la Comisión interna de la reforma del sistema de salud de la Superintendencia.

Los equipos técnicos han preparado:

- Proyecto de ley destinado a perfeccionar la protección de los derechos de las personas en salud y la calidad de los servicios asistenciales que se otorgan a la población, ampliando las facultades de fiscalización y sanción de la Superintendencia de Salud respecto de los prestadores de salud;
- Anteproyecto de Ley que crea un Sistema Único e Integrado con información de capacidad instalada, resolutiva y sustentabilidad de todos los prestadores institucionales del país;
- Se ha avanzado en el Proyecto de ley destinado a ampliar las facultades de regulación, fiscalización y sanción de la Superintendencia de Salud respecto de los seguros voluntarios privados de salud.



Resultados de los productos estratégicos

Regulación



54

Instrucciones
emitidas 2022

- Imparte instrucciones sobre el **cumplimiento de las metas de cobertura del examen de medicina preventiva** y de la normativa sobre el plan preventivo de Isapres. Circular IF/Nº406, de 29-06-2022.
- Imparte instrucciones sobre adecuación especial por **modificación o Término del convenio de la Isapre con prestador cerrado o preferente**. Circular IF/Nº413, de 14-10-22.
- Imparte instrucciones sobre la **configuración, contratación y mantención de planes grupales**. Circular IF/Nº 418, del 28-12-2022.
- Previénese a los Prestadores de Salud, **observar estrictamente el cumplimiento de las normas que se indica. 1.- Ley 20.584** que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Oficio Circular IP/Nº5, del 09-09-2022.
- Actualiza la normativa dictada para el **reinicio gradual y progresivo del funcionamiento del Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud**, disponiendo el levantamiento de la suspensión de los procedimientos para los prestadores de Atención Cerrada de toda complejidad, a partir del 31 de enero de 2023. Oficio Circular IP/Nº7 del 28-12-2022.

Resultados de los productos estratégicos

Fiscalización y sanción



Nivel Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

El año 2022 finalizaron 1.024 fiscalizaciones. El 64,9% se realizaron a Isapre, el 22,7% a Prestadores Institucionales de Salud Públicos, el 9,6% a Prestadores Institucionales de Salud Privados y el 2,8% al Fonasa.

Se cursaron a Isapres 16 Multas por UF 3.800 y 2 Amonestaciones, la principal materia es "Agentes de Ventas". A Prestadores Institucionales 15 Multas por UF 4.150 y 17 Amonestaciones, según materia, el 82% (26) de las sanciones corresponden a Plan Auge (GES). A los Agentes de Ventas se cursaron 10 Multas por UTM 79; 4 Censuras y 61 Cancelaciones de Registro.

Destacamos

Fiscalización entrega de Medicamentos, Insumos e Implementos GES en Prestadores Públicos: Se verificó la entrega de medicamentos, se fiscalizaron un total de 3.912 medicamentos e insumos garantizados que se encuentran relacionada con 16 problemas de salud GES.

Devolución Masiva de excedentes: Se implementó la fiscalización de la cuarta devolución masiva de excedentes en Isapres por M\$92.369.366 (819.815 destinatarios) lo que permitió de esta forma reducir la exposición de incumplimientos por saldos acumulados y pendientes de devolución que deben ser garantizados.

Resultados de los productos estratégicos

Fiscalización y sanción



Nivel Intendencia de Prestadores de Salud

En el periodo finalizaron 2.346 fiscalizaciones. El 64,1% corresponde a Entidades Acreditadoras, el 23,2% a Prestadores Institucionales de Salud Privados, el 12,6% a Prestadores Institucionales de Salud Públicos y el 0,1% a Prestadores Individuales de Salud. El 13% corresponde a materias con enfoque de género. En el Plan 2022 se programaron 1.300 fiscalizaciones, el resultado efectivo es 180%.

Se cursaron a Prestadores Privados 27 multas por UTM 11.670 originadas por Ley 20.394 que prohíbe condicionar la atención de salud al otorgamiento de cheques o dinero en efectivo, 2 multa por UF 525 originadas por Ley 20.584 Derechos y Deberes del paciente. Se cursaron 11 multas por UF 325 y 1 Amonestación a Entidades Acreditadoras.



Gestión de Consultas



Las cinco materias con mayor número de consultas son: Consulta Reclamo y Emisión Certificado con el 25%; Licencia Médica - Subsidios por incapacidad laboral con el 8%; Acreditación y Certificación de Prestadores con el 7%; Plan Auge (GES) con el 7% y Reajustabilidad Planes de Salud con el 7%.

Canal	Santiago			Agencias Regionales			Nivel Nacional		
	2021	2022	% Var.	2021	2022	% Var.	2021	2022	% Var.
Presencial	8.481	19.627	131%	10.231	23.606	131%	18.712	43.233	131%
Telefónico	69.203	58.821	-15%	2.724	30.326	-7%	101.927	89.147	-13%
Web	6.439	6.612	3%	4.691	5.232	12%	11.130	11.844	6%
Escrito	732	1.757	140%	553	912	65%	1.285	2.669	108%
Gestión de Redes	602	394	-35%	5	14	180%	607	408	-33%
Total	85.457	87.211	2%	48.204	60.090	25%	133.661	147.301	10%

Gestión de Reclamos



Gestión de reclamos contra Aseguradoras

Estado	Reclamos			Recursos en 1ra. Instancia			Recursos en 2da. Instancia		
	2021	2022	% Var.	2021	2022	% Var.	2021	2022	% Var.
Ingresados	43.735	312.301	614%	6.124	34.725	467%	2.567	2.243	-13%
Resueltos	41.046	56.898	39%	8.225	34.173	315%	3.004	2.523	-16%
En tramitación	10.833	266.244	2.204%	793	1.371	73%	563	275	-51%

Dos materias representan el 90% de los reclamos generados, estas son: “Adecuación Precios Bases” 50% (154.795) concentrado su ingreso el último trimestre, por la submateria “Reajuste precio GES” (154.695) y la materia “Reajustabilidad Planes de Salud” con 40% (124.584), entre septiembre y diciembre ingresaron 82.294 reclamos, debido a lo ordenado por la Excelentísima Corte Suprema en relación al proceso de adecuación año 2022.

La materia “Plan Auge (GES)” con el 65% (2.922) es la más reclamada por beneficiarios/as del Fonasa, el 73% (2.130) corresponde a la Submateria “Garantía de oportunidad de atención”.

Gestión de Reclamos



Gestión de reclamos contra Prestadores de salud

Estado	Reclamos			Recursos en 1ra. Instancia			Mediación		
	2021	2022	% Var.	2021	2022	% Var.	2021	2022	% Var.
Ingresados	9.787	12.404	27%	207	138	-33%	1.190	1.712	44%
Resueltos	8.032	12.001	49%	450	244	-46%	1.285	1.214	-6%
En tramitación	3.097	4.474	44%	237	140	-41%	508	937	84%

Del total de ingresos el 95,7% (11.876) corresponde a Ley de Derechos y Deberes, las tres materias más reclamadas son: Atención oportuna y sin discriminación con el 32% (3.783), Sin Competencia con el 21% (2.489) e Información Financiera con el 18% (2.135). El 4,2% (526) corresponde a Ley 20.394 que prohíbe condicionar la atención de salud al otorgamiento de cheques o dinero en efectivo, el 75% (394) es sobre la materia "Urgencia Vital". Ingresaron 2 reclamos por la Ley 21.030 que regula la despenalización de la interrupción voluntaria del embarazo en tres causales.

Proceso de Acreditación



El aumento de las solicitudes de acreditación finalizadas se explica por la reactivación de los procesos de acreditación, esto llevó al incremento de consultas técnicas respondidas, destacar que actualmente las consultas ingresadas son tanto en materias de acreditación, así como por Ley N°20.584 derechos y deberes del paciente.

Procesos	2020	2021	2022	%Var 2021-2022
Ingresados	166	222	321	45%
Acreditados y reacreditados	105	32	259	709%
No acreditados	2	1	0	-
En tramitación	223	411	463	13%

Continuando el trabajo de fortalecer los sistemas de Evaluación de la Calidad en Salud, se encuentra en desarrollo el plan de trabajo para modificar estándares de acreditación a prestadores de atención cerrada.



Registro de Prestadores Acreditados:

<https://www.superdesalud.gob.cl/acreditacion/673/w3-propertyvalue-4710.html>

Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud:

<https://rnpi.superdesalud.gob.cl/#>

Otros Resultados Relevantes



Participación Ciudadana

Se continuó con la implementación de los distintos mecanismos de participación ciudadana:

Cuenta Pública Participativa, el Superintendente de Salud, dio a conocer el día 27 de mayo, los principales resultados obtenidos por la institución en relación a los compromisos trazados para el período 2021 y los desafíos para el 2022.

Consejo de la Sociedad Civil, con funcionamiento regular se realizaron 7 reuniones de manera virtual, destacando entre los temas abordados, la incorporación de nuevas organizaciones, lo que está inserto en plan de trabajo de ampliar convocatoria del COSOC, es así como se logra durante el 2022 incorporar a 3 dirigentes sociales que representen a la región de Ñuble, Antofagasta y Los Ríos.

Acceso a la Información Relevante: Se realizaron 30 actividades entre capacitaciones a dirigentes sociales y funcionarios/as de distintos servicios públicos en materias de Rol de la Superintendencia, Ley de Derechos y Deberes, funcionamiento del GES, entre otras materias.

Diálogos ciudadanos: En conjunto con la Intendencia de Prestadores, se realizó el diálogo sobre Acreditación de Calidad, el segundo fue sobre la Ley de Derechos y Deberes de las Personas en la Atención de Salud a 10 años de su publicación.



Otros Resultados Relevantes



Solicitudes de Acceso a Información Pública

Ingresaron 951 solicitudes de Acceso a Información Pública, se respondieron 933, el resultado del indicador fue de 81% de solicitudes respondidas en 15 días hábiles y el 100% fue resuelta en el plazo de 20 días hábiles.

Teletrabajo

De los 40 servicio del piloto de Teletrabajo, la Superintendencia es la única institución del sector salud participando. Para el año 2023, se adjudicaron teletrabajo 65 funcionarios/as.



Otros Resultados Relevantes



Generación y análisis de información del Sistema de Salud chileno



Se publicó la herramienta interactiva **Caracterización de Profesionales de la Salud en Chile** es una plataforma pública, que facilita a cualquier persona el acceso a un conjunto de datos relacionados con los profesionales de la salud que se desempeñan en el país según características específicas.

<https://www.superdesalud.gob.cl/difusion/665/w3-article-21962.html>



Está disponible en el sitio web el **Explorador de Precios de Exámenes de Laboratorio e Imagenología** es una herramienta que permite consultar los precios promedio que las Isapres informados como cobrados por los prestadores privados de salud para exámenes de alta demanda, según tipo y horario de atención.

Desafíos



Entre los desafíos institucionales más relevantes para el año 2023 están:

- Implementación del Pronunciamiento de la Corte Suprema que acoge recursos de protección y fija nueva doctrina respecto a plan base y tabla de factores de isapres.
- Implementación 2023 de la Ley 21.350 que permite a las isapres cada año puedan reajustar el precio base de los planes individuales de salud.
- En relación con el proyecto de reforma al sistema de salud, un compromiso importante es la creación de un Anteproyecto de Ley de Regulación de Seguros Voluntarios de Salud.



Desafíos



- Los principales desafíos enfocados en los productos estratégicos son:
 - Elaboración de las reglas para el cumplimiento de las metas 2023 para el Examen de Medicina Preventiva (EMP).
 - Realizar la fiscalización al procedimiento para el cumplimiento del Fallo de la Corte sobre la tabla de factores de edad.
 - Resolver los reclamos por Alza de precio base (proceso septiembre 2022) y los reclamos por Alza de Prima GES de acuerdo al criterio institucional.
 - Proyecto de Acompañamiento a CESFAM de APS Universal para incorporarlos al Sistema Nacional de Acreditación, tarea que tiene especial relevancia para el Ministerio de Salud, y que demandará un número importante de horas profesionales por parte de la Intendencia de Prestadores de Salud.
 - Fortalecer la fiscalización a prestadores institucionales de salud en resguardo de los derechos de las personas en salud.
 - Avanzar en propuesta de modificación a modelo de Estándares de Acreditación de Prestadores de Atención Cerrada.
 - Implementación piloto proyecto teletrabajo.



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD



CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA '23

