



# Ipsos Public Affairs

The Social Research and Corporate Reputation Specialists



## INFORME FINAL

### “Evaluación de Entidades Reguladas Respecto del Procedimiento de Regulación de la IFSP”

Preparado Para:



**GOBIERNO DE CHILE**  
**Ministerio de Salud**

Noviembre, 2008



# Contenidos

- **Antecedentes**
- **Objetivos**
- **Metodología**
- **Principales Resultados**
  - I. Vínculo con la Superintendencia de Salud
  - II. Vínculo con el Procedimiento
  - III. Evaluación de la Normativa
- **Conclusiones**



# Ipsos Public Affairs

The Social Research and Corporate Reputation Specialists



**Antecedentes**



# Antecedentes

La **Superintendencia de Salud**, en el marco del Procedimiento de Regulación, se encuentra interesada en realizar un estudio de satisfacción de usuarios que permita conocer la percepción de las entidades reguladas respecto de este procedimiento y el servicio entregado, con el objetivo de evaluar y mejorar el proceso de elaboración de la normativa de regulación de las entidades de salud privadas y pública.

En este contexto, a continuación se presentan los resultados que se obtuvieron de una investigación que se realizó para dar respuesta a las necesidades de información requeridas.



# Ipsos Public Affairs

The Social Research and Corporate Reputation Specialists



**Objetivos**

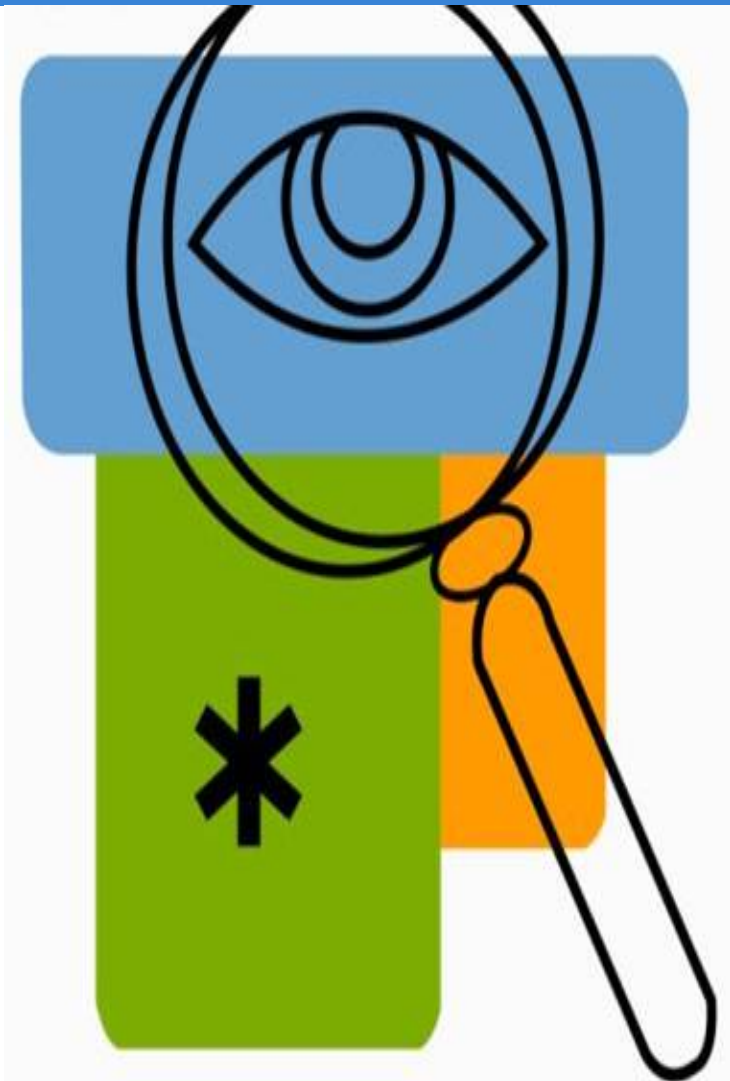


## Objetivo General

**Evaluar el grado de satisfacción de las entidades reguladas respecto del procedimiento de regulación de la Superintendencia de Salud, enfocándose en el servicio entregado, dimensión de valor, atributos, falencias y carencias del producto entregado, a objeto de utilizar esta información para introducir mejoras al proceso en su conjunto.**

## I. Vínculo con la Superintendencia de Salud

- Identificar el grado de conocimiento y comprensión que poseen los usuarios respecto de la Superintendencia de Salud.
- Conocer las situaciones, frecuencia y medios más utilizados para establecer contacto con la Superintendencia de Salud.
- Evaluar el proceso de contacto con la Superintendencia de Salud.



## II. Vínculo con el Procedimiento de Regulación

- Evaluar el grado de conocimiento y comprensión que poseen los usuarios respecto al procedimiento de regulación.
- Identificar las expectativas que los usuarios tienen respecto del procedimiento.
- Conocer la percepción de accesibilidad a la normativa que emite la Superintendencia.
- Evaluar la percepción que tienen las entidades reguladas respecto del grado de participación en el proceso de elaboración de la normativa, y los tiempos asignados para revisión de los proyectos de normativa.
- Indagar en las experiencias de las entidades reguladas de su participación en el proceso.





## II. Vínculo con el Procedimiento de Regulación (Continuación ...)

- Evaluar la percepción de la orientación proporcionada por la SIS respecto de la normativa emitida.
- Obtener información comparativa del proceso entre las distintas entidades reguladas.
- Identificar los atributos, beneficios y valores que reconocen las entidades en el proceso de regulación en aplicación.
- Identificar las falencias, debilidades e inconvenientes del proceso de regulación.
- Identificar áreas de mejora del procedimiento de regulación.



## III. Evaluación de la Normativa

- Determinar la percepción que tienen las entidades reguladas respecto de la normativa en cuanto a su claridad, oportunidad, utilidad, competencia, accesibilidad, eficacia y otros atributos que pudiera tener el producto.
- Identificar las carencias y debilidades del producto y aspectos susceptibles de mejorar.





# Ipsos Public Affairs

The Social Research and Corporate Reputation Specialists



## Metodología



# Ficha Metodológica

## Tipo de Estudio

- Cualitativo

## Técnica

- Entrevistas en Profundidad con anexo de cuantificación

## Grupo Objetivo

- Hombres y Mujeres
- Ejecutivos, profesionales y operativos de todas las Isapres y FONASA
- Designados por las Gerencias Generales
- Que hayan participado, de alguna manera, en el procedimiento de regulación de la Superintendencia de Salud

## Distribución de la Muestra

SEGMENTO	N° de Entrevistas
Gerencia General	6
Área Legal	8
Área Financiera	9
Área Comercial	11
Contraloría	5
Servicio al cliente	3
Área Salud	3
<b>TOTAL ENTREVISTAS</b>	<b>45</b>

## Fecha y Lugar de Realización

- Las Entrevistas en Profundidad fueron realizadas entre 02 de Septiembre y 30 de Octubre de 2008, en las oficinas de los entrevistados.



# Ipsos Public Affairs

The Social Research and Corporate Reputation Specialists



## Principales resultados

- ❖ **Los estudios cualitativos no tienen un carácter predictivo.** Esta cualidad sólo se obtiene de investigaciones cuantitativas, cuyas muestras representativas de la población de estudio permiten una generalización de sus resultados.
- ❖ **El valor de los estudios exploratorios está dado por su capacidad explicativa,** que nos permite entender de un modo profundo sus particularidades.
- ❖ En este caso, se ha incluido un **anexo de cuantificación** de algunos resultados de modo de tener las frecuencias como referencia. Por lo tanto, los resultados del estudio intentarán la **comprensión, no la predicción** de la información obtenida.



# Ipsos Public Affairs

The Social Research and Corporate Reputation Specialists



## I. Vínculo con la Superintendencia de Salud



# Información de Contexto

Existen algunas creencias que están instaladas en la mayoría de los entrevistados, y que inevitablemente interfieren en la evaluación que se hace de los distintos temas que se abordan durante la aplicación de la entrevista ...



➤ Para las **Isapres abiertas**, existe la percepción de que la SIS tiene una postura política que tiende a favorecer a FONASA y afectar negativamente la imagen y opinión pública de ellos.

- Castigan a las Isapres, al reparar solamente en los errores cometidos.
- No destacan los avances y mejoras.

➤ Para las **Isapres cerradas**, la Superintendencia tendería a tratarlos de la misma forma que a las Isapres abiertas, sin considerar las diferencias que existen entre ellas, las que a su parecer son sustanciales. Principalmente el hecho de que ellos son sin fines de lucro.







# Conocimiento de la Superintendencia

En general, la Superintendencia de Salud es considerada como un ente regulador y fiscalizador, encargado de supervigilar el sistema de salud público y privado.





# Conocimiento de la Superintendencia

REGULACIÓN



FISCALIZACIÓN

Estas acciones, se perciben por los entrevistados como paralelas. Serían permanentes y se retroalimentarían la una con la otra.



La Superintendencia de Salud es la encargada de dictar el marco regulatorio de las prácticas de las entidades de salud, bajo el que deben coexistir el sistema de salud público y privado.

La Superintendencia debe verificar el cumplimiento del marco regulatorio, lo que implica:

- La revisión del área financiera y administrativa de las entidades de salud.
- Actuar como árbitro en los conflictos que se produzcan entre los usuarios del sistema de salud público y privado y las entidades de salud.

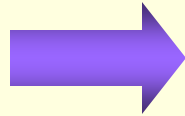
De acuerdo a lo planteado por los entrevistados, se identifican ciertas situaciones de contacto, que se establecen tanto desde la SIS hacia las entidades reguladas, como de estas últimas hacia la SIS.





## Situaciones de contacto

SIS



FONASA / ISAPRES

### FISCALIZACIÓN PERIÓDICA

Las Isapres y FONASA son fiscalizadas periódicamente por la SIS.

#### REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

- Dentro de su rol fiscalizador, los entrevistados mencionan que la Superintendencia solicita a las entidades reguladas, información referida principalmente a aspectos financieros y administrativos.

#### CIRCULARES INFORMATIVAS

- Las entidades de salud reciben **circulares** permanentemente, con las que se informa acerca de la normativas vigentes.
- Estas circulares presentan diferencias en cuanto a la relevancia de los temas que tratan.
- Algunos entrevistados mencionan que se recibe en promedio una circular al mes.

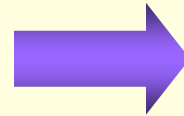
#### ARBITRAJE

- En caso de existir conflictos entre los sistemas de salud público y privado y sus usuarios, la Superintendencia actúa como árbitro entre las partes.
- Algunos entrevistados señala que las resoluciones la mayoría de las veces favorecería a los usuarios.



## Situaciones de contacto

**FONASA / ISAPRES**



**SIS**

**ENVÍO DE  
INFORMACIÓN**

Respuestas a los diversos requerimientos de información de la Superintendencia.

**APORTES A LAS  
NORMATIVAS**

Aportes, observaciones y sugerencias realizadas a las normativas dictadas por la Superintendencia, desde distintas áreas de cada una de las Isapres o Fonasa, según corresponda.



**De acuerdo a lo planteado por los entrevistados, se puede decir que estas instancias de contacto varían según los requerimientos y demandas que hace de manera particular a cada una de las entidades reguladas.**

## Medios de contacto

En general, el medio utilizado para contactarse con la SIS esta relacionado con el motivo de la contactación y el cargo desde el que se genera este contacto. Sin embargo, el uso del e-mail es altamente frecuente y se utiliza, la mayoría de las veces, como respaldo del contacto establecido.



En este tipo de instancias es donde se da el contacto cara a cara; y donde el interlocutor habitual por parte de la entidad regulada es → Asesor legal o jurídico y/o Gerente general. Este tipo de contacto sería más dificultoso con las isapres cerradas de regiones.





## Medios de contacto

### SOLICITUDES ESPECÍFICAS DE LA SIS

### COSULTAS Y RESPUESTAS DE LAS ENTIDADES REGULADAS

En estas situaciones de contacto, se observa que los medios más utilizados son el teléfono y el correo electrónico.

Que se utilice uno u otro canal, va a depender de la naturaleza de la solicitud o respuesta, del interlocutor válido entre la SIS y la entidad regulada, y del tipo de relación previa existente entre las partes.

De acuerdo a lo planteado por los entrevistados, si se conoce a la persona con la que se debe hablar, entonces el contacto es más fluido y se optimiza a través del teléfono con un respaldo de e-mail; no así si no existe un acercamiento previo, donde se prioriza el contacto a través de e-mail.

Además de este tipo de canales, se pudo detectar que aún se utiliza el **correo tradicional**, el que entregaría seriedad y validez a las partes, generando una mutua sensación de **confianza**. Puntualmente, se apreció que el uso de este canal tradicional, también puede estar relacionado con la edad del entrevistado y la baja disposición al uso de canales remotos tecnológicos.



## Evaluación proceso de contacto

La evaluación general que establecen los entrevistados, acerca del proceso de contacto con la Superintendencia de Salud, tiende a ser más bien positiva.



Esta percepción se sustenta en la posibilidad de establecer contacto a través de los distintos canales antes mencionados. Donde cada uno de ellos (cara a cara, teléfono, e-mail y correo tradicional) son evaluados favorablemente.

Sin embargo, en algunas ocasiones o temáticas, existiría poca claridad o información respecto de con quien tratar las dudas o conflictos.

*“La comunicación no es fluida porque cuesta encontrar el punto de contacto en determinados temas”*

(Jefe de Calidad de Servicio, Isapre Cerrada)



*“En general, el contacto con la Superintendencia es fluido y expedito”*

(Gerente, Isapre Abierta)

*“Tienen un buen nivel de respuesta, ciertamente ellos han tenido un mejoramiento en sus procesos y eso se nota”* (Abogado, Isapre Abierta)





# Ipsos Public Affairs

The Social Research and Corporate Reputation Specialists

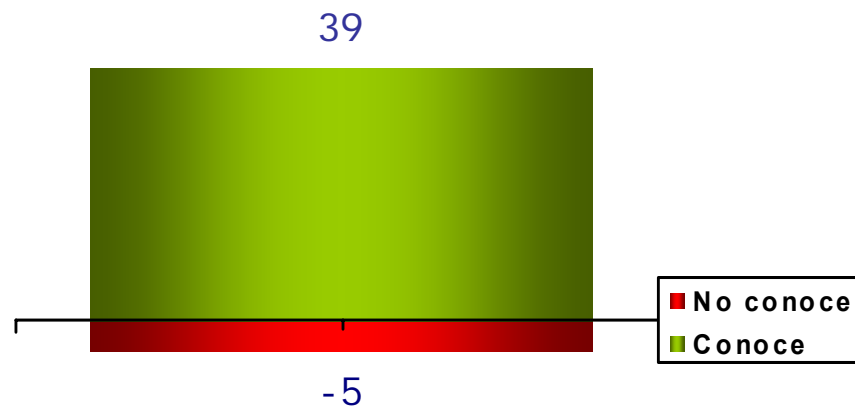


## II. Vínculo con el Procedimiento de Regulación



# Conocimiento del Procedimiento de Regulación

## Conocimiento del Procedimiento de Regulación



Se observa que aproximadamente el 89% de la muestra declara conocer el Procedimiento de Regulación implementado por la Superintendencia de Salud.



## Conocimiento del Procedimiento de Regulación

En general, el Procedimiento de Regulación es entendido como un proceso de **generación o modificación de normativas**, en el que **participan** las entidades de salud privadas y pública en conjunto con la Superintendencia de Salud.



En este sentido, la intención de la Superintendencia de Salud por generar una instancia de **PARTICIPACIÓN**, es lo que se reconoce como el eje fundamental y más destacado del Procedimiento de Regulación.

Pese a lo anterior, el nivel de conocimiento respecto del Procedimiento de Regulación, a través de lo detectado entre los entrevistados, se define como **vago** y **superficial**.

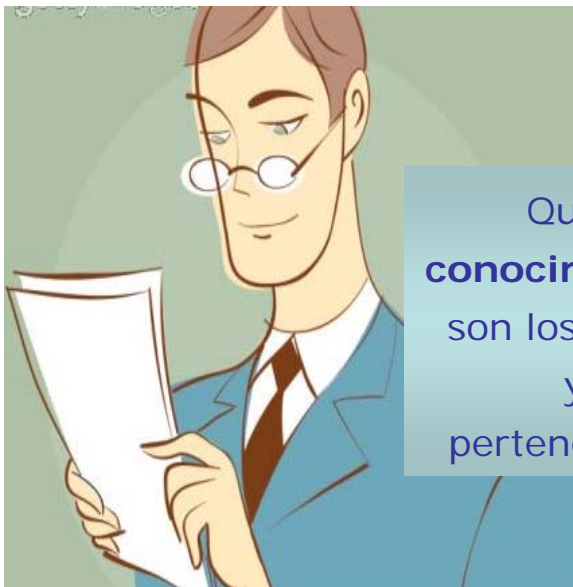




# Conocimiento del Procedimiento de Regulación



El grado de conocimiento del Procedimiento de Regulación, parece estar determinado por el cargo que se tiene en la entidad regulada y el área de desempeño del entrevistado.



Quienes tienen **mayor conocimiento** del Procedimiento son los GERENTES GENERALES y los entrevistados pertenecientes al ÁREA LEGAL.

Los otros segmentos, se relacionan de manera más indirecta con la SIS y tienen **menor conocimiento** del Procedimiento.

Esto permite plantear la hipótesis que la falta de conocimiento e involucramiento con el Procedimiento de Regulación en cargos distintos a los de Gerencia General y área legal de las isapres y FONASA, no responde necesariamente a un problema de comunicación que emerja en la SIS.



## Conocimiento del Procedimiento de Regulación

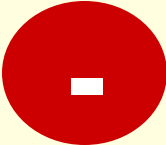
A pesar del vago conocimiento que algunos entrevistados manifiestan, en *espontáneo* se mencionan aspectos positivos y negativos del Procedimiento de regulación ...

### ENTRE LOS ASPECTOS POSITIVOS SURGEN ...



- ✓ La **participación**, que permite **compatibilizar** la visión de la Superintendencia de Salud con la de los distintos profesionales y especializaciones (legal, informático, médico, operativos, entre otros.) de cada uno de los entes regulados, buscando así el establecimiento de criterios unificados de regulación y mayor **transparencia**.
- ✓ La **disponibilidad de información** en la página web de la Superintendencia, que permite aclarar dudas respecto al Procedimiento de Regulación.

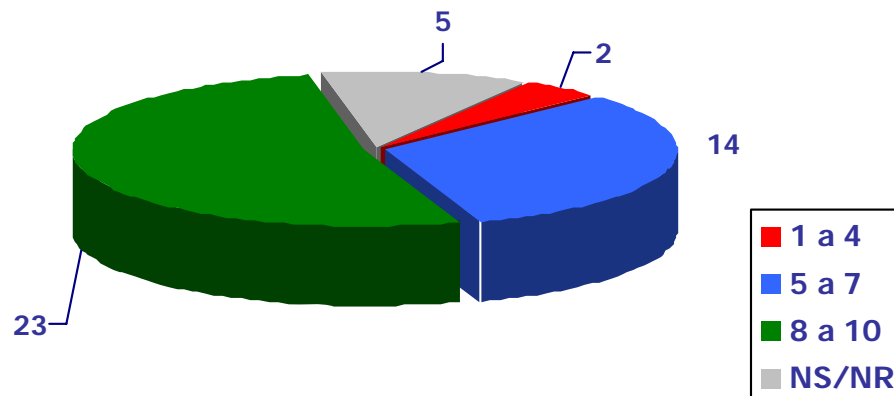
## ENTRE LOS ASPECTOS NEGATIVOS SURGEN ....

- 
- ✘ En algunos casos, existen dudas respecto a que **las observaciones realizadas sean realmente acogidas** y consideradas por la Superintendencia en la implementación final de las normativas.
  - ✘ Aisladamente, se asocia el Procedimiento de Regulación con una **experiencia anterior similar** donde las sugerencias no fueron consideradas.
  - ✘ Desde algunas **Isapres cerradas**, se demanda que el Procedimiento de Regulación haga diferencias entre el tipo de Isapres → considerando que las Isapres cerradas no tienen fines de lucro (mencionado por algunos) a diferencia de las abiertas.



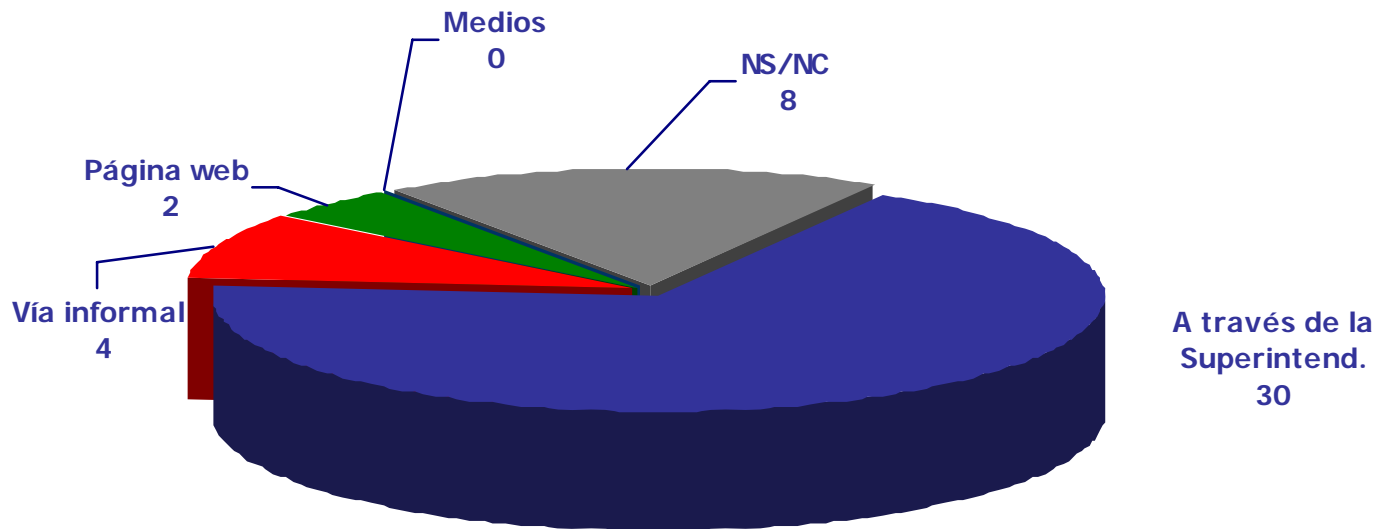
# Conocimiento del Procedimiento de Regulación

## Facilidad para encontrar información acerca del Procedimiento



Un porcentaje muy bajo de los entrevistados evalúa negativamente la *facilidad para encontrar la información* acerca del Procedimiento de Regulación.

## Forma de Conocimiento



La mayor parte de los entrevistados declara haber conocido el Procedimiento a través de la Superintendencia.

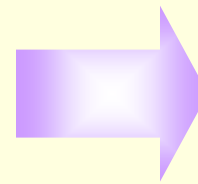




## Acceso a la información

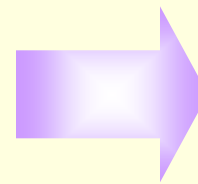
De acuerdo a lo recabado en las entrevistas, se puede plantear que la mayoría recibió la información del Procedimiento de Regulación a través de una vía formal:

CIRCULAR ENVIADA POR NOTIFICACIÓN  
ELECTRÓNICA DESDE LA  
SUPERINTENDENCIA HACIA LAS  
ISAPRES O FONASA.



Gerentes Generales y  
miembros del área legal de  
las Isapres y FONASA

DISTRIBUCIÓN DE INFORMACIÓN A  
TRAVÉS DE LOS PROCEDIMIENTOS  
INTERNOS DE CADA UNA DELAS  
INSTITUCIONES.



Otras áreas de  
especialización de las  
Isapres y Fonasa.

Se menciona puntualmente en dos Isapres Abiertas, la existencia de una “**ventanilla única**” la que actuaría como receptora de toda la información proveniente de la SIS, y encargada de distribuir la información internamente con los profesionales competentes.



## Claridad de la información

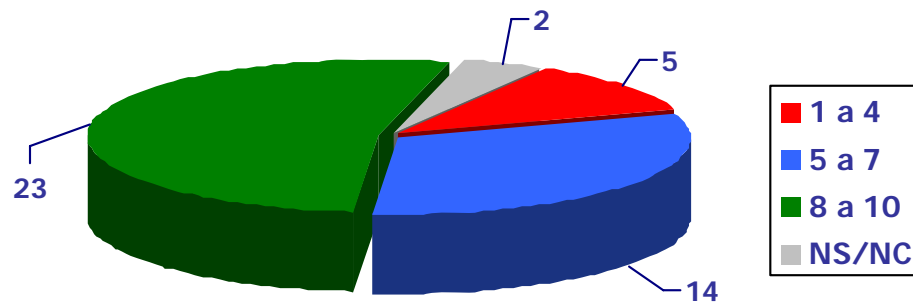
Para quienes tienen un mayor involucramiento con el Procedimiento de Regulación, califican la información disponible como clara y comprensible, destacando la explicación detallada que contiene acerca de los diferentes temas que incluye.



En general, se destaca la existencia de la **página web de la Superintendencia de Salud** como una instancia donde poder realizar consultas en caso de tener dudas o confusiones respecto a la información entregada.

En menor medida, algunos entrevistados declaran que **la información es compleja**, ya que el lenguaje de las normativas es considerado muy técnico y específicamente dirigido para quienes forman parte del área legal de las isapres y FONASA, dificultando su comprensión y manejo para quienes se desempeñan en las demás áreas.

## Claridad Procedimiento



Si bien más de la mitad de los entrevistados evalúan positivamente la *claridad del Procedimiento*, existe un porcentaje equivalente de entrevistados que la evalúan como regular o mala.



## Orientación respecto al Procedimiento

Al igual que se observan diferencias en los medios de contacto utilizados por los Gerentes Generales y profesionales del área legal, se puede plantear que la solicitud de orientación e información recibida, depende del área de desempeño del entrevistado, y del nivel de involucramiento en el procedimiento.

Gerentes Generales y miembros del área legal

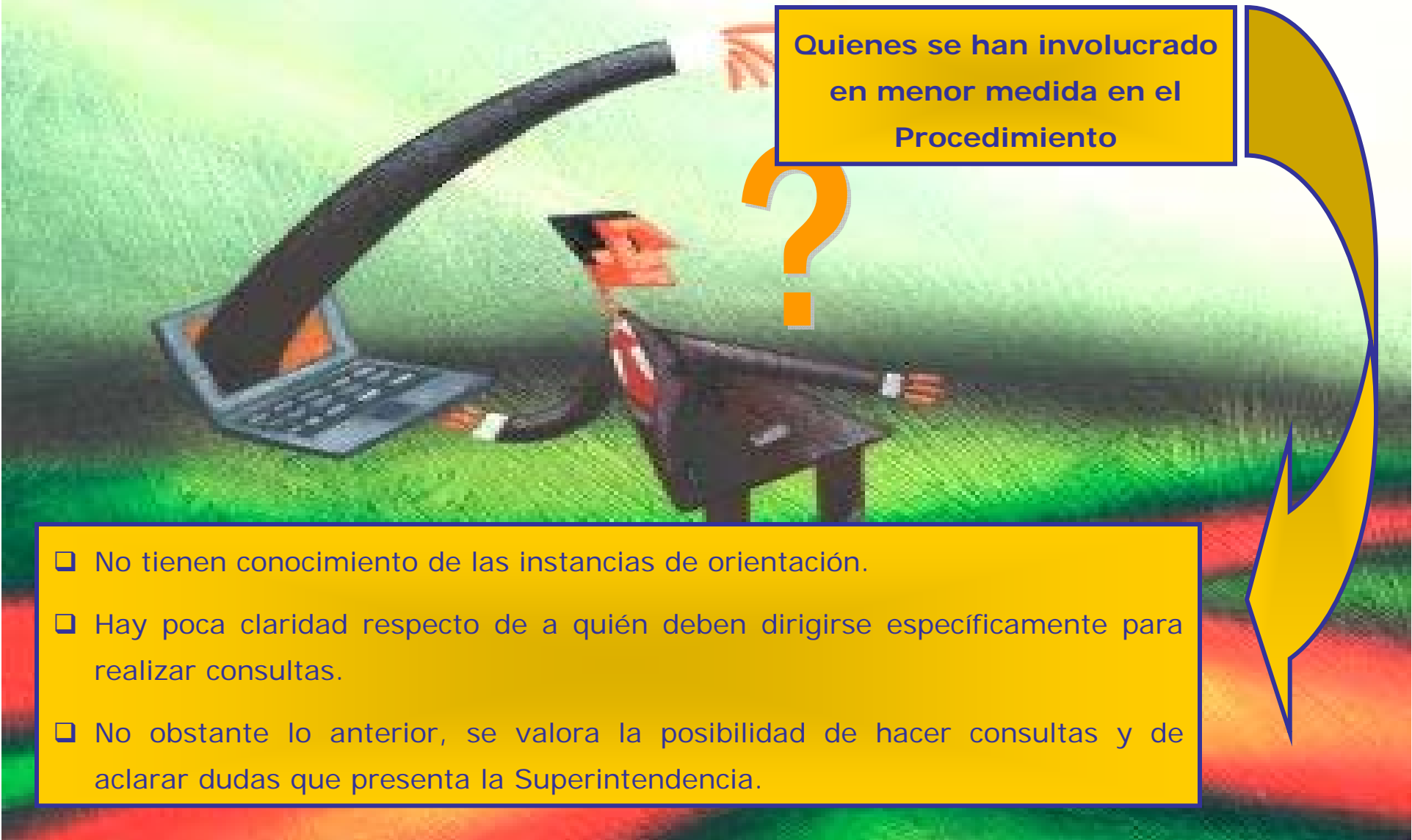
La orientación respecto al Procedimiento de regulación se recibe directamente de la Superintendencia de Salud.

La orientación respecto al Procedimiento se canaliza a través de instancias internas de cada entidad regulada. Específicamente esta tarea le corresponde al **área legal** o a la "ventanilla única".

Otros profesionales

Se sugiere que los profesionales de las distintas áreas de desempeño de las entidades reguladas, reciban la información de manera directa. Esto permitiría evitar confusiones producidas al traspasar la información entre las distintas áreas de trabajo.

## Orientación respecto al Procedimiento



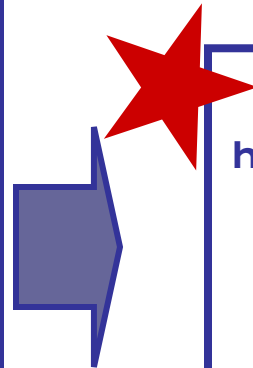
Quienes se han involucrado en menor medida en el Procedimiento

- No tienen conocimiento de las instancias de orientación.
- Hay poca claridad respecto de a quién deben dirigirse específicamente para realizar consultas.
- No obstante lo anterior, se valora la posibilidad de hacer consultas y de aclarar dudas que presenta la Superintendencia.



## Participación en el Procedimiento de regulación

Pese a que el criterio de selección y lo que se solicitó por escrito a los Gerentes Generales de las entidades reguladas, eran personas que participaran o hubiesen participado en el Procedimiento de Regulación...



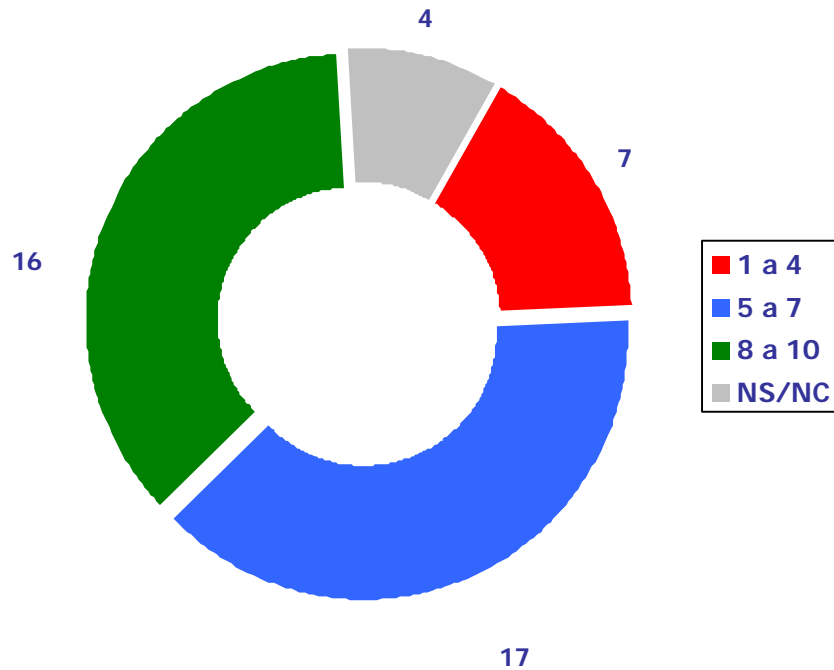
No todos los entrevistados reconocen haber participado en el Procedimiento de Regulación.

Esto puede explicarse por el bajo nivel de conocimiento y diferenciación de otros 'procedimientos' de la SIS.

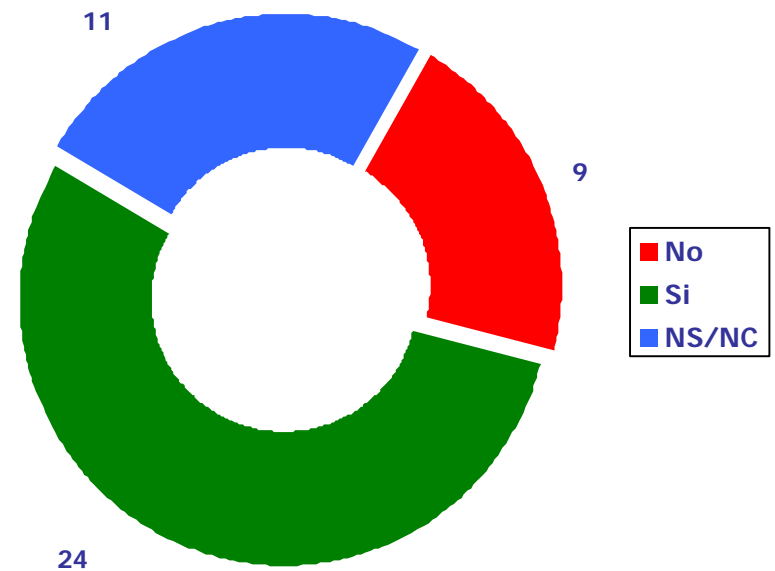


# Participación en el Procedimiento de regulación

Valoración Participación



¿Su opinión es tomada en cuenta?



En general, se valora positivamente la posibilidad de participar en el Procedimiento de Regulación; sin embargo, hay un porcentaje de quienes participan, que sienten que su opinión no es tomada en cuenta (20% app.)



## Participación en el Procedimiento de regulación

Se pudo detectar que quienes parecen participar más activamente en el Procedimiento de Regulación son los Gerentes Generales y los profesionales que pertenecen al área legal o jurídica de cada entidad regulada.



Esto se relaciona con que son ellos los encargados de establecer contacto directo con la Superintendencia y de **canalizar** la información interna hacia esta institución.



Entre los otros profesionales de las entidades reguladas, algunos señalan haber participado del Procedimiento realizando sugerencias y observaciones.

Se percibe una sensación de desconfianza en algunos entrevistados, respecto a que las sugerencias y modificaciones sean consideradas y acogidas a la hora de desarrollar el documento final → esto influiría significativamente en la disposición y motivación con que los profesionales de las otras áreas enfrentan las posibilidades que tienen de plantear sugerencias o modificaciones.

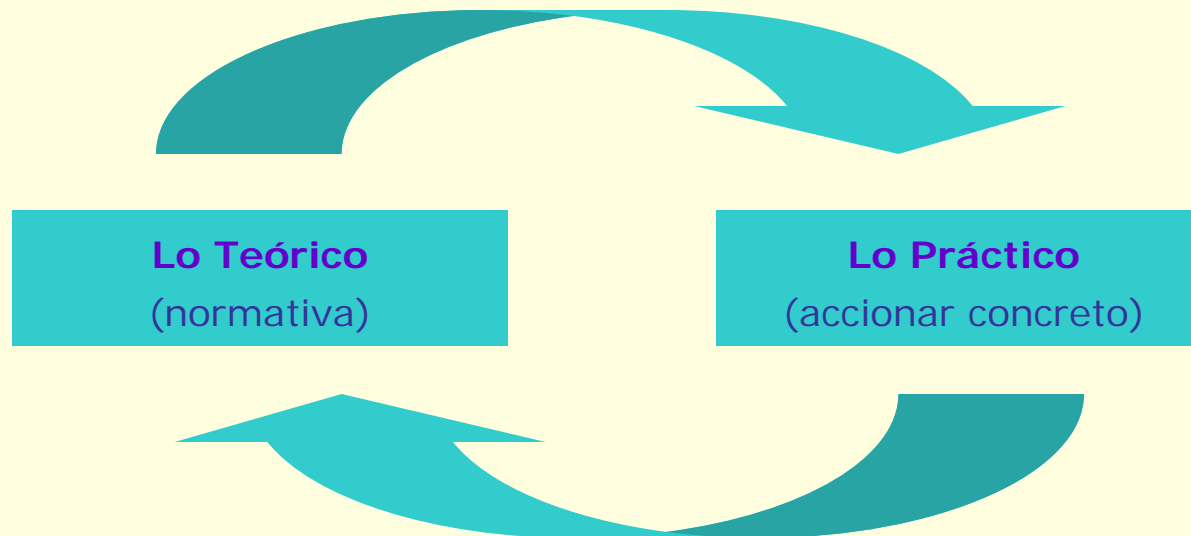




## Ventajas percibidas por participar en el Procedimiento de Regulación

Para la mayoría, la posibilidad de participar en el Procedimiento es una ventaja en sí misma, ya que les permite involucrarse en gran parte del proceso de generación de la normativa, incorporando sus sugerencias y demandas.

En este sentido, se contribuye a la **CONCILIACIÓN** entre:





## Ventajas percibidas por participar en el Procedimiento de Regulación

### En general, se mencionan las siguientes ventajas ...

- ✓ Permite advertir de forma temprana cómo las resoluciones de la SIS pueden repercutir en el funcionamiento habitual de cada una de las entidades reguladas.
- ✓ Además, facilita la comprensión cabal del contenido de las distintas normativas y los argumentos en los que se sustentan.
- ✓ Al involucrarse en todo el proceso, se proyecta una mayor comprensión y aplicabilidad de las instrucciones dictadas por la Superintendencia de Salud.
- ✓ Incluir dentro de las normativas aspectos propios del funcionamiento y estructura de las entidades de salud que no han sido considerados por la Superintendencia.

En un caso puntual, no se identifican ventajas por participar en el Procedimiento → dado que en caso de algún error o procedimiento equivocado, la Superintendencia responsabilizaría a las Isapres.

*“Pero si uno participa, la solución más fácil para la superintendencia después cuando hay algún problema después con esa normativa, es que te digan ‘oye, pero esto ustedes lo vieron, tuvieron la oportunidad de participar, y claro, por tanto no vengan a reclamar ahora’ digamos, pero es complicado” (Gerente, Isapre cerrada).*



## Motivación a participar

Para la mayoría, la principal motivación para participar es la oportunidad de dar a conocer sus demandas específicas, y que éstas sean consideradas dentro de las normativas generadas.

- Acceder a mayor información acerca del Procedimiento de Regulación, con el fin de tener **mayor claridad** acerca de las normativas.
- Contribuir a **mejorar** el Procedimiento a través de sus sugerencias y observaciones.
- Nutrir a la Superintendencia de Salud con sugerencias que provengan de distintas áreas de desempeño involucradas en el funcionamiento de las Isapres y FONASA (Médica, financiera, legal, etc.)
  - Se observa que algunas áreas, como por ejemplo la médica, perciben que la SIS está demasiado orientada a determinados aspectos, como por ejemplo el financiero o el legal, restándole importancia a otros ítemes relevantes.



## Aspectos positivos del Procedimiento de Regulación

Se destaca la posibilidad de generar un ordenamiento más “democrático” que permite funcionar bajo una misma línea, la que se establece de manera conjunta entre las entidades de salud y la SIS.

### Se señalan los siguientes aspectos positivos ...

- ✓ Permite que las entidades de salud pública y privada y la Superintendencia, trabajen **alineados bajo los mismos criterios**.
- ✓ En este sentido, las ambigüedades y dobles interpretaciones se vuelven cada vez menos frecuentes, facilitando un **mejor trabajo conjunto**.
- ✓ Asimismo, las **instrucciones** serían más **claras y acotadas**, dando paso a un funcionamiento óptimo de las normativas emitidas al existir menos confusiones.
- ✓ Por otra parte, la operación vía web fomenta la **agilidad y la rapidez de interacción** entre las entidades de salud y la Superintendencia, resolviendo dudas e incorporando sugerencias y observaciones de manera más eficiente.



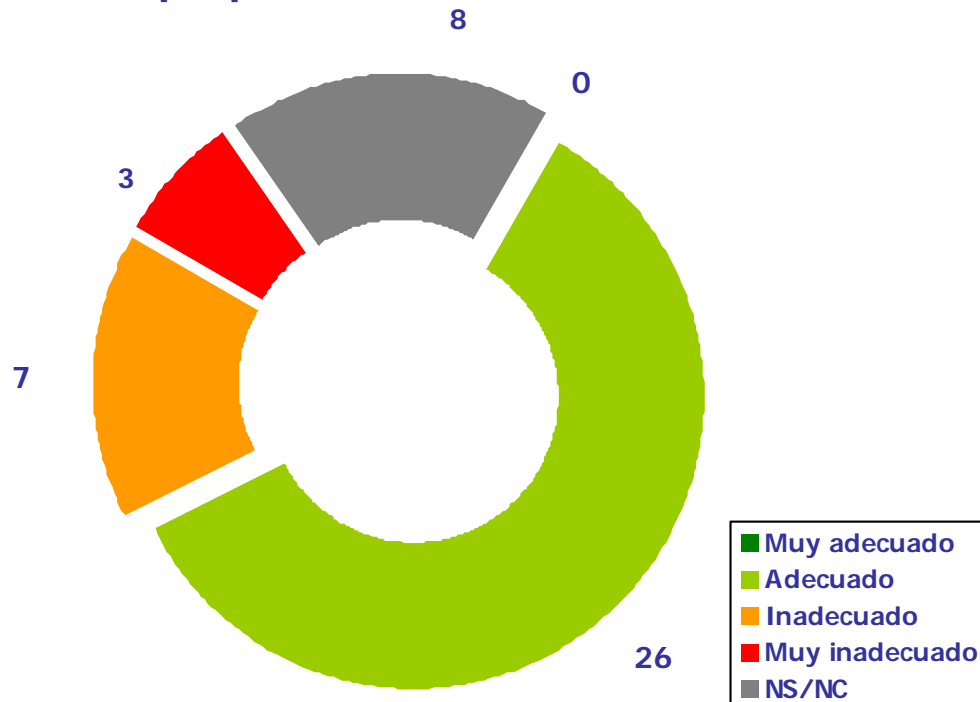
## Aspectos negativos del Procedimiento de regulación

En general, se mantiene la percepción de que las sugerencias realizadas no son consideradas en la emisión final de las normativas.

### Se señalan los siguientes aspectos negativos ...

- ✘ El período durante el que se pueden hacer observaciones y sugerencias es muy reducido. Esta percepción la tienen la mayoría de los entrevistados, sin hacer diferenciaciones por cargo.
- ✘ Es un procedimiento **desequilibrado** y **sesgado**, ya que regula mucho a ciertos sectores y no así a los otros. Específicamente, consideran que FONASA se ve beneficiado en comparación a las Isapres.
- ✘ En el caso de los entrevistados de las Isapres cerradas, surgen observaciones respecto a que **no se incorporan especificidades** dirigidas a su situación particular; debiendo adecuarse a los criterios que parecen estar más orientados a las Isapres abiertas.
- ✘ La digitalización en la web es un obstáculo mencionado por uno de los entrevistados de regiones, ya que la conectividad no es la óptima.

## Tiempo para formular observaciones



Cabe destacar que nadie califica el tiempo para la entrega de observaciones como muy adecuado.



## Percepción del funcionamiento del Procedimiento

En general, se percibe que la posibilidad de hacer aportes al Procedimiento ha generado un cambio en la relación entre las entidades reguladas y la Superintendencia de Salud.



Se presentan diferencias dependiendo del cargo desempeñado por los entrevistados...

- Para los gerentes generales y profesionales del área legal de las entidades reguladas, el Procedimiento tendría una evaluación general más bien positiva.
  - La comunicación es fluida / comunicación directa
  - Entregan sus aportes, los cuales a veces sienten que son escuchados
- Para los demás profesionales, el Procedimiento ha generado algunos inconvenientes
  - Se demanda tiempo y dedicación de profesionales que están sobrepasados por otras materias y otras responsabilidades.
  - Deben restarle tiempo y dedicación a las tareas específicas de su cargo.





## Sugerencias al Procedimiento

**Para la mayoría de los entrevistados que no pertenecen a la gerencia general o al área legal de la empresa, lo fundamental es incorporar trabajo en comisiones, con el fin de ser organismos colaboradores.**

- Establecer mesas de trabajo conjuntas con la SIS, organizadas en comisiones, diferenciadas por temática.
- Recibir información diferenciada por área y temas de parte de la SIS.
- Contacto más directo con la SIS, que les permita:
  - Realizar consultas directamente, sin tener que canalizar las observaciones a través del departamento legal de cada entidad de salud.
  - Recibir mayor información y más detallada acerca de las normativas, antes de ser notificados a través de Internet.
- Recibir feedback de la Superintendencia de Salud, acerca de las sugerencias que entrega cada entidad regulada, con el fin de asegurarse que fueron incorporadas o rechazadas en las distintas normativas, argumentando el porqué de la decisión.





## Aspectos relacionados a la Norma

**No se debe perder de vista que los entrevistados tienen un conocimiento vago y superficial del Procedimiento de Regulación, y por ende de la norma que se desarrolla en función del mismo.**

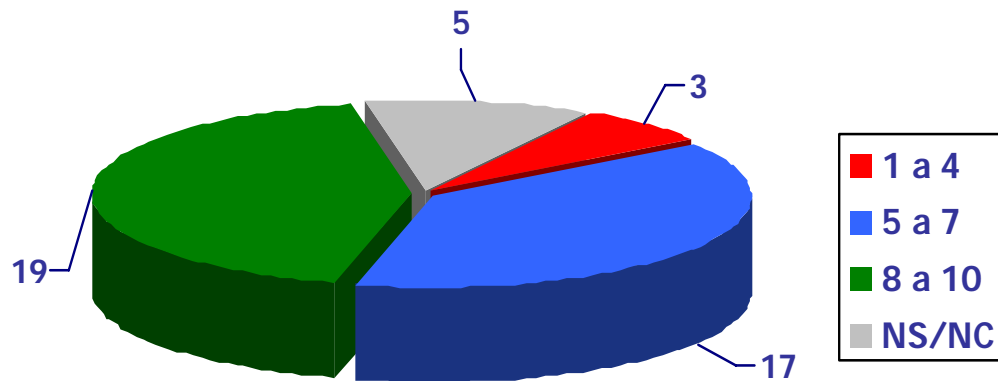
**Sin embargo, en base a lo recabado se construye una idea de lo que perciben como NORMA:**

**Documento desarrollado por la Superintendencia de Salud que logra unificar criterios del cómo proceder y cómo establecer la relación entre la SIS y las entidades reguladas.**

**Este documento se genera en participación activa entre las Isapres, tanto abiertas como cerradas, FONASA y la SIS .**

- En este contexto, se valora como un buen propósito, ya que resulta ser una norma clara que entrega transparencia.
- Puntualmente, mencionan algunos aspectos negativos:
  - Se evalúa como una norma desequilibrada, arbitraria y extensa, ya que se tratan de regular la mayor cantidad de procesos.
  - Se considera muy jurídica, lo cual dificulta la comprensión para quienes no se manejan en este tema.

## Claridad Textos

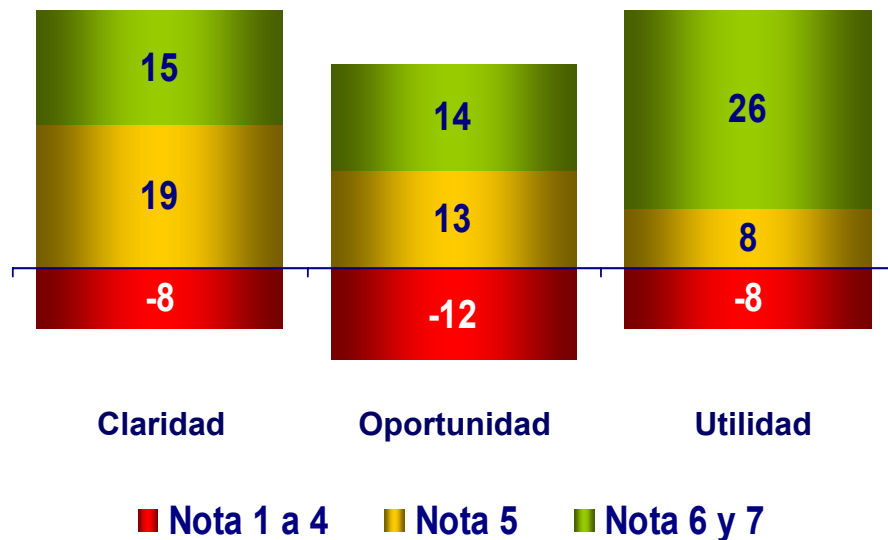


La mayoría de los entrevistados evalúa positivamente la *claridad de los textos*.



# Evaluación de Aspectos Relacionados a la Norma

## Evaluación de la Norma



Las mayores debilidades se dan a nivel de oportunidad y claridad, aspectos que presentan la menor proporción de evaluaciones positivas.

Destaca el que la mayor parte de los entrevistados considera que la normativa es útil.



## Modificación de algún área temática

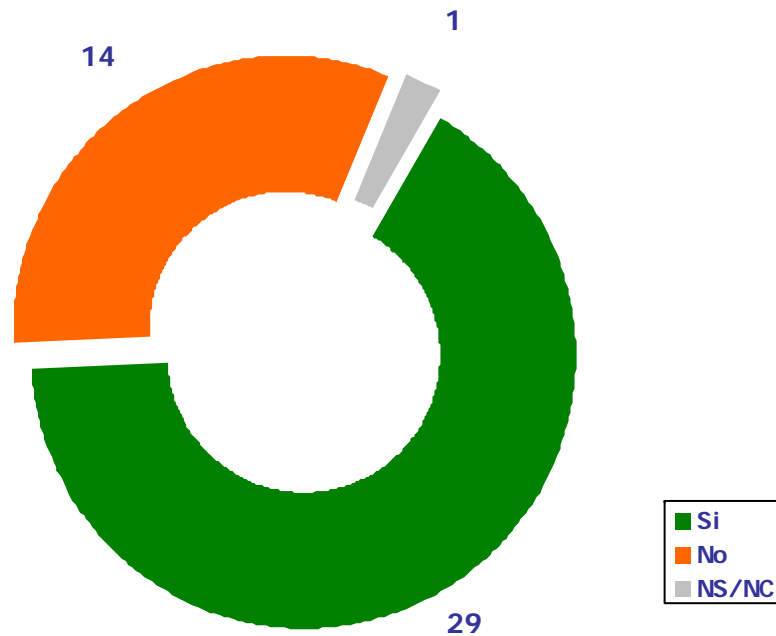
**En general, no mencionan áreas temáticas específicas a modificar en la Norma, debido al conocimiento poco profundo que la mayoría de ellos tiene del Procedimiento.**

Surgen de manera espontánea algunos aspectos puntuales que podrían ser modificados, pero que son relacionados con el actuar de la Superintendencia de Salud de manera transversal, más que con la Norma que surge del Procedimiento de Regulación en específico.

**Entre esas apreciaciones destacan ...**

- ❖ Plazos más largos para la entrega de información solicitada por la SIS.
- ❖ Disminución de fiscalizaciones y solicitud de documentos, ya que se consideran excesivas.
- ❖ Modificación temáticas específicas como el GES.

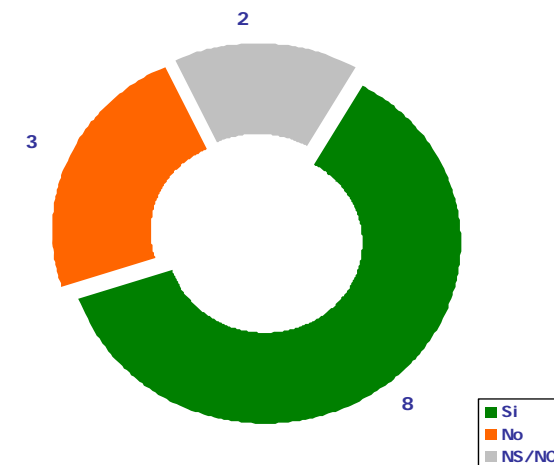
¿Conoce el plan de regulación?



¿Ha presentado solicitud de normativa?



¿Ha sido considerada?



No todos conocen o han tenido al Plan de Regulación. Menos de un 50% ha presentado solicitudes de normativa, algunas de las cuales han sido consideradas.



## Conocimiento y percepción del proceso de notificación electrónica

No todos los entrevistados conocen el proceso de notificación electrónica, debido a que solo algunos reciben de manera directa la información proveniente de la SIS

Quienes sí lo conocen, en general, lo perciben como un avance, que representa una señal de modernización de la Superintendencia de Salud.

*“Me parece que es hacia donde tenemos que ir, es la llegada de la modernización a esto y que indudablemente hacia allá vamos”  
(Área legal, Isapre abierta)*

Puntualmente para algunas Isapres cerradas, los problemas de conectividad afectan la evaluación del sistema de notificación electrónica, ya que no tiene fácil acceso a este.

*“Es mi dolor de cabeza ahora” (Gerente, Isapre cerrada)*

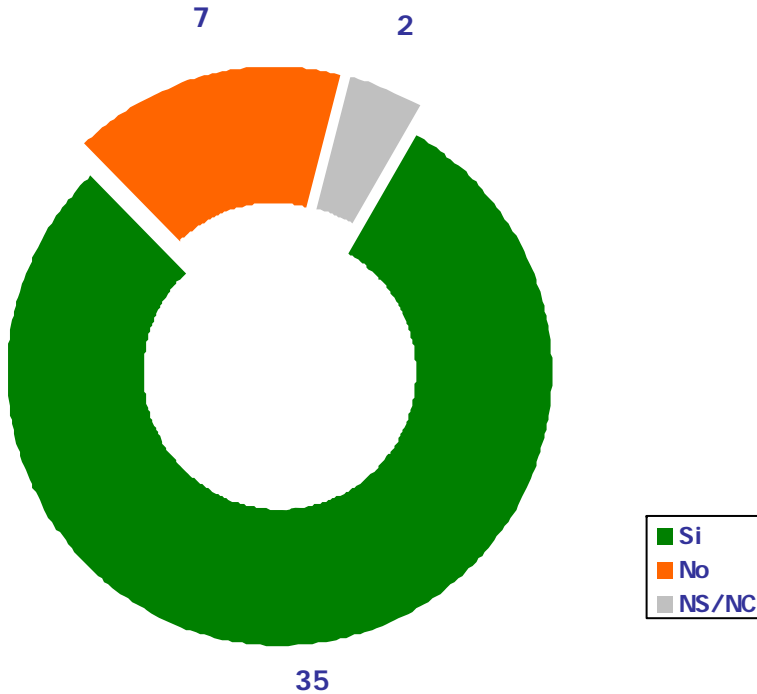
En este contexto, se sugiere ...

- Capacitar a los usuarios acerca del manejo de este sistema.
- Incorporar un historial de solicitudes, ya que tienen un plazo de vencimiento muy breve.



# Conocimiento y percepción del proceso de notificación electrónica

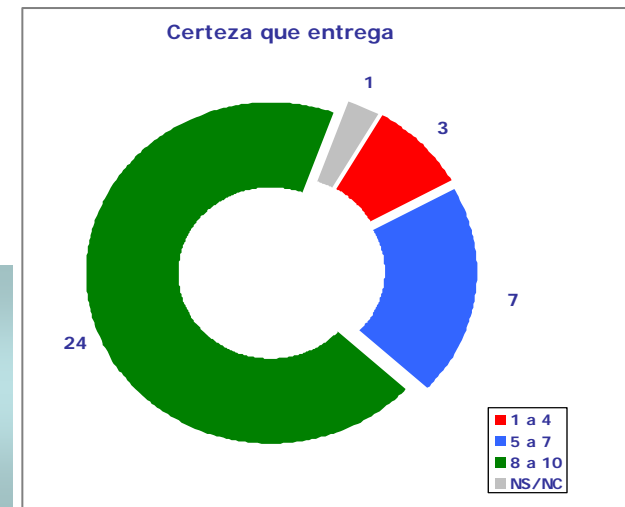
¿Conoce el proceso de notificación electrónica?



¿Cuán oportuno lo considera?



Certeza que entrega



El Proceso de Notificación electrónica es conocido por la gran mayoría.  
Quienes lo conocen, lo consideran oportuno y confiable.



# Ipsos Public Affairs

The Social Research and Corporate Reputation Specialists



**Conclusiones**





# Conclusiones

## I. EXISTE UN VAGO Y SUPERFICIAL CONOCIMIENTO RESPECTO DEL PROCEDIMIENTO DE REGULACIÓN

- ❖ Principalmente los Gerentes Generales y los encargados del área legal o jurídica de cada una de las Isapres y FONASA entrevistados, están familiarizados e involucrados más profundamente en el Procedimiento de Regulación.
- ❖ Se observa que los entrevistados de otras áreas de las entidades reguladas, tales como comercial, operativa, de salud, de servicio al cliente, conocen superficialmente algunos aspectos del Procedimiento de Regulación; por este motivo, no lo asocian de inmediato a su nombre ni a su número de circular, y sólo en la medida en que se avanza durante la entrevista se pesquisa mayor información.
- ❖ Además, se observa que las Isapres cerradas estarían un poco más alejadas aún del Procedimiento de Regulación.
  - ❖ Los profesionales que pertenecen a estas isapres se autodefinen de manera diferente a las Isapres abiertas, manifestando un cierto grado de indiferencia respecto al Procedimiento de Regulación.
  - ❖ Las distancias geográficas afectarían la disponibilidad y coordinación de participar en reuniones de la SIS.

## II. ESTE VAGO CONOCIMIENTO, NO NECESARIAMENTE ES RESPONSABILIDAD DE LAS SUPERINTENDENCIA DE SALUD

- ❖ Como se pudo observar, los Gerentes Generales y profesionales del área legal, sí están más familiarizados con el Procedimiento de Regulación, siendo los “otros” profesionales los que no conocen en detalle el procedimiento.
- ❖ De esto se puede inferir que el flujo interno de comunicación de cada entidad regulada, es el que no está funcionando de manera adecuada.
- ❖ Sumado a esto, está la sensación de los entrevistados de no tener el tiempo suficiente para dedicar a la generación de sugerencias y modificaciones. Necesitan tiempo para:
  - ❖ Leer el documento
  - ❖ Analizar el documento
  - ❖ Generar modificaciones y/o sugerencias
- ❖ Esto no necesariamente implica falta de interés por participar en el Procedimiento de Regulación, si no que más bien deseo de hacerlo bien, lo que significaría descuidar otras responsabilidades de sus cargos.



## Conclusiones

### III. EN TÉRMINOS DE ANÁLISIS SE OBSERVAN DIFERENCIAS SUSTANCIALES ENTRE LAS PERCEPCIONES Y EVALUACIONES DE LOS DISTINTOS PROFESIONALES

- ❖ **Gerentes Generales y profesionales del área legal**, parecen tener mayor vinculación en todos los aspectos evaluados, a diferencia de los “otros” profesionales.
  - ❖ En términos de contacto, éstos acceden a un contacto más directo, a través del teléfono o el cara a cara.
  - ❖ Son ellos quienes canalizan la información de cada una de sus instituciones para hacerla llegar a la SIS.
  - ❖ En este contexto, los “otros” profesionales manejan menos información, algunas veces no saben a quien hacer los requerimientos, lo que finalmente se traduce en una mayor desvinculación con el Procedimiento de Regulación.
  - ❖ A la hora de evaluar el Procedimiento, son los Gerentes Generales y profesionales del área legal los que aportan mayor conocimiento.



# Conclusiones

## IV. SE RECONOCEN ASPECTOS PRINCIPALMENTE POSITIVOS AL PROCEDIMIENTO DE REGULACIÓN

- ❖ Se define como un procedimiento que estimula la participación de los distintos entes involucrados.
  - ❖ Esto generaría unificación de criterios y ordenamiento de los planteamientos finales.
  - ❖ Además de transparencia y democracia en el desarrollo de la Norma.
  - ❖ Contribuyendo a que los distintos profesionales de las entidades reguladas se familiaricen con los contenidos de ésta.
- ❖ Permite generar una integración entre lo teórico y lo práctico.
- ❖ Lo anterior implica que al involucrarse en el proceso, se proyecta una mayor comprensión y aplicabilidad de las instrucciones dictadas por la SIS.



# Conclusiones

## V. SUGERENCIAS

- ❖ Pese a que existe conocimiento del Procedimiento de Regulación, no se muestra como un proceso con identidad, lo que repercute en importantes confusiones a la hora de individualizarlo.
  - ❖ En este contexto es necesario marcar hitos en la comunicación del Procedimiento de Regulación.
  - ❖ Diferenciarlo de los otros procedimientos o instancias de contacto que la SIS establece con las entidades reguladas.
- ❖ Se necesita acercar el Procedimiento de Regulación a los distintos profesionales involucrados → diferenciar áreas de especialización.
- ❖ La SIS debe asegurarse que la información llega a los mandos medios de las entidades reguladas.
- ❖ Considerando que se valora como una instancia de participación, se debe potenciar este atributo con estrategias de interacción → foros de discusión, reuniones informativas y participativas, etc.
  - ❖ Esto permitiría simplificar la mecánica del procedimiento
  - ❖ Y aumentar la sensación gratificante de "participación"



# Ipsos Public Affairs

The Social Research and Corporate Reputation Specialists



**It's up to you!**