

Presentación Estudio Cualitativo "Evaluación del grado de satisfacción de entidades reguladas respecto del procedimiento de regulación de la IFSP".



Fecha: Febrero 2010

Elaborado para: Superintendencia de Salud



OBJETIVO GENERAL

Evaluar el grado de satisfacción de las entidades reguladas respecto del procedimiento de regulación de la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales 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.



OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Evaluar el grado de conocimiento, comprensión y expectativas que poseen los usuarios respecto al Procedimiento de Regulación de la Intendencia.
2. Determinar la percepción de accesibilidad y facilidad de búsqueda de la normativa que emite esta Intendencia.
3. Evaluar la percepción que tienen las entidades reguladas respecto del grado de participación en el proceso de elaboración de normativa y los tiempos asignados para revisión de los proyectos de normativa.
4. Identificar experiencias de las entidades reguladas de su participación en el proceso.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 5.- Evaluar la percepción de la orientación proporcionada por la SIS respecto de la normativa emitida (atención de consultas de la normativa).
- 6.- Obtener información comparativa del proceso entre las distintas entidades reguladas:
 - Isapres abiertas,
 - Isapres cerradas
 - Fonasa
- 7.- Identificar los atributos, beneficios y valores que reconocen las entidades en el proceso de regulación en aplicación.
- 8.- Identificar las falencias, debilidades e inconvenientes del proceso de regulación.
- 9.- Identificar áreas de mejora del procedimiento de regulación.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

En cuanto al producto: Circulares u Oficios que se emiten, interesa indagar en:

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



METODOLOGIA

- Metodología: Estudio de carácter Cualitativo
- Técnica: entrevistas en profundidad
- Instrumento: Pauta guía, semi estructurada, en la cual se incorporaron preguntas cerradas
- Grupo Objetivo: Profesionales y operativos de Isapres y Fonasa, designados por la Gerencia General, que tuviesen alguna participación en el proceso de regulación

participantes:

➤ Isapres Abiertas:

- ✓ Colmena,
- ✓ Banmédica/Vida Tres
- ✓ Cruz Blanca,
- ✓ Mas Vida,
- ✓ Ferrosalud
- ✓ Consalud

➤ Isapres Cerradas:

- ✓ Fundación,
- ✓ Fusat,
- ✓ Chuquicamata

➤ Fonasa

METODOLOGIA:

Muestra

Se realizaron un total de 49 entrevistas de las 50 citadas, las que fueron realizadas entre Enero y Marzo del 2010. Distribuidas de acuerdo a:

ISAPRE	N° entrevistas citadas	N° entrevistas aplicadas
FONASA	4	3 (*)
ISAPRE BANMÉDICA/VIDA TRES	7	7
ISAPRE CHUQUICAMATA	3	3
ISAPRE COLMENA	7	7
ISAPRE CONSALUD	8	8
ISAPRE CRUZ BLANCA	7	7
ISAPRE FERROSALUD	3	3
ISAPRE FUNDACION	4	4 (**)
ISAPRE FUSAT LTDA	3	3
ISAPRE MAS VIDA	4	4
TOTAL	50	49

(*): El Director de Fonasa rechazó la entrevista

(**): La primera entrevista se realizó a un cargo bajo de Isapre Fundación, la que sirvió de pre test, esta entrevista se realizó en circuito cerrado para su observación. Permitiendo afinar el instrumento de medición. Es por esta razón que algunos de los resultados que se presentan en forma gráfica, la base son 48 entrevistados y no 49.

Alcances

- **Los estudios cualitativos no tienen un carácter predictivo.** Esta cualidad sólo se obtiene de investigaciones cuantitativas, cuyas muestras son representativas de la población de estudio y permiten por lo tanto una generalización y proyección de sus resultados.
- En este estudio se utilizó la técnica de **Entrevista en profundidad** que es una técnica ideal en los estudios exploratorios, pues permite apreciar la validez de la información recogida, ya que no sólo se recoge “lo que dice” el entrevistado, sino que puede observarse “cómo responde” y analizarse “por qué ha respondido en un determinado sentido”. Esto la hace una técnica apropiada para recoger información sobre los sentimientos y discursos que hay detrás de una opinión.
- Por otro lado 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 en la pauta preguntas de **cuantificación** de algunos tópicos consultados de modo de tener las frecuencias como referencia. Por lo tanto, los resultados de estas preguntas intentarán la **comprensión, no la predicción** de la información obtenida.



RESULTADOS DEL ESTUDIO

1

Vínculo con la Superintendencia de Salud

2

Vínculo con el procedimiento de regulación

3

Vínculo con la elaboración de proyectos de normativa

4

Vínculo con la normativa

5

Notificación electrónica

4

Plan de Regulación 2009

7

Satisfacción general

8

Conclusiones

RESULTADOS DEL ESTUDIO

1

Vínculo con la superintendencia de salud

1.1. – Información de Contexto

Al igual que en la evaluación realizada en el Estudio 2008 hay creencias que están instaladas en gran parte de las Isapres, especialmente en cargos medios y altos.

Isapres Abiertas: La SIS tiende a favorecer al afiliado, llegando muchas veces a ser percibido poco razonable.
Algunos entrevistados señalan que esta situación tiende a desequilibrar el sistema
En el Estudio 2008 la percepción está mayormente relacionada a Fonasa.

1.1. – Información de Contexto

Al igual que en la evaluación realizada en el Estudio 2008 hay creencias que están instaladas en gran parte de las Isapres, especialmente en cargos medios y altos.

Isapres Cerradas: Al igual que en el Estudio 2008 la percepción es que son tratadas de igual manera que las Isapres abiertas, sin considerar las realidades particulares de las cerradas.

Fonasa: La SIS no considera las diferencias que hay en la realidad de las Isapres versus la de Fonasa.

Junto con ello, una de las entrevistadas menciona que la relación entre ambas instituciones no ha sido fácil, ya que a partir del año 2008, La SIS pasa a ser referente en la salud (antes lo era Fonasa), lo que generó una serie de desacuerdos que se han ido conversando.

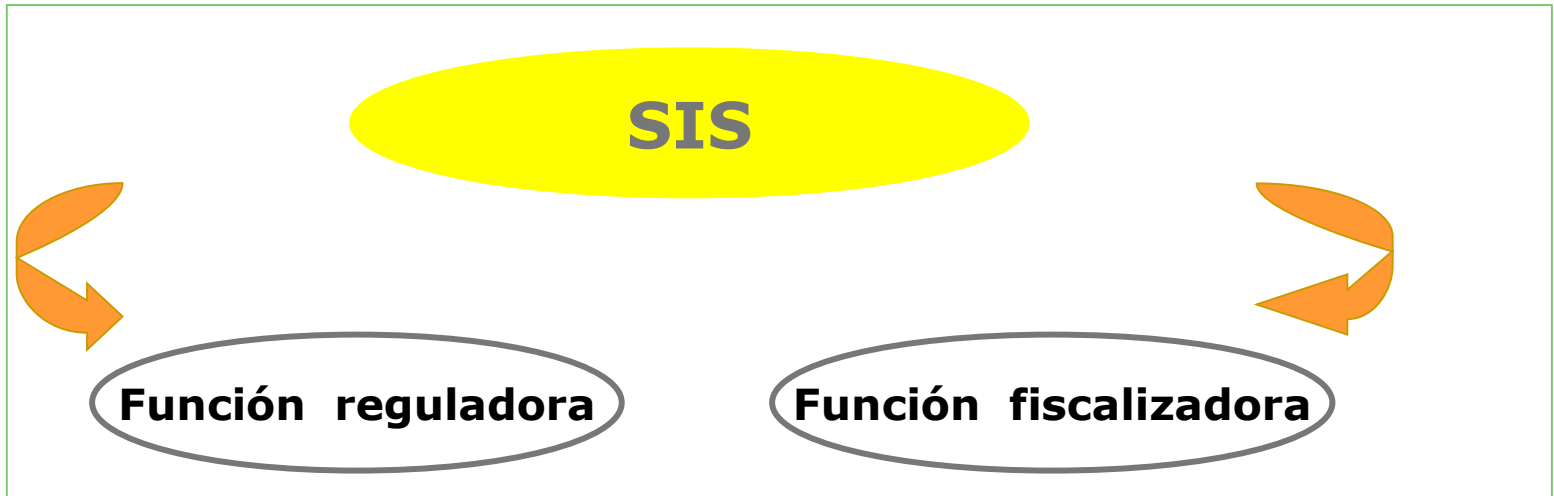
1.2. – Conocimiento de la SIS

- En general se aprecia que hay un pleno conocimiento de las funciones que cumple la SIS.
- Al igual que en la evaluación realizada en el Estudio 2008, se define a la SIS como la entidad encargada de supervigilar al sistema de salud, especialmente privado (Isapres).



1.2. – Conocimiento de la SIS

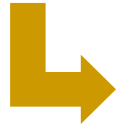
Para las Isapres, la SIS es la instancia encargada de regular y fiscalizar el cumplimiento de la Normativa.



Ambas funciones se desarrollan paralelamente, se interrelacionan entre sí. Es difícil para los entrevistados hablar de una de ellas, sin referirse a la otra función.

1.2. – Conocimiento de la SIS

Función reguladora



A través de la emisión de la normativa.

Entrega un **marco regulatorio** dentro del cual las Isapres deben operar.

Es el que señala como deben aplicarse las leyes (entrega procedimientos).

Se valora la existencia de normas porque permiten tener las reglas claras.

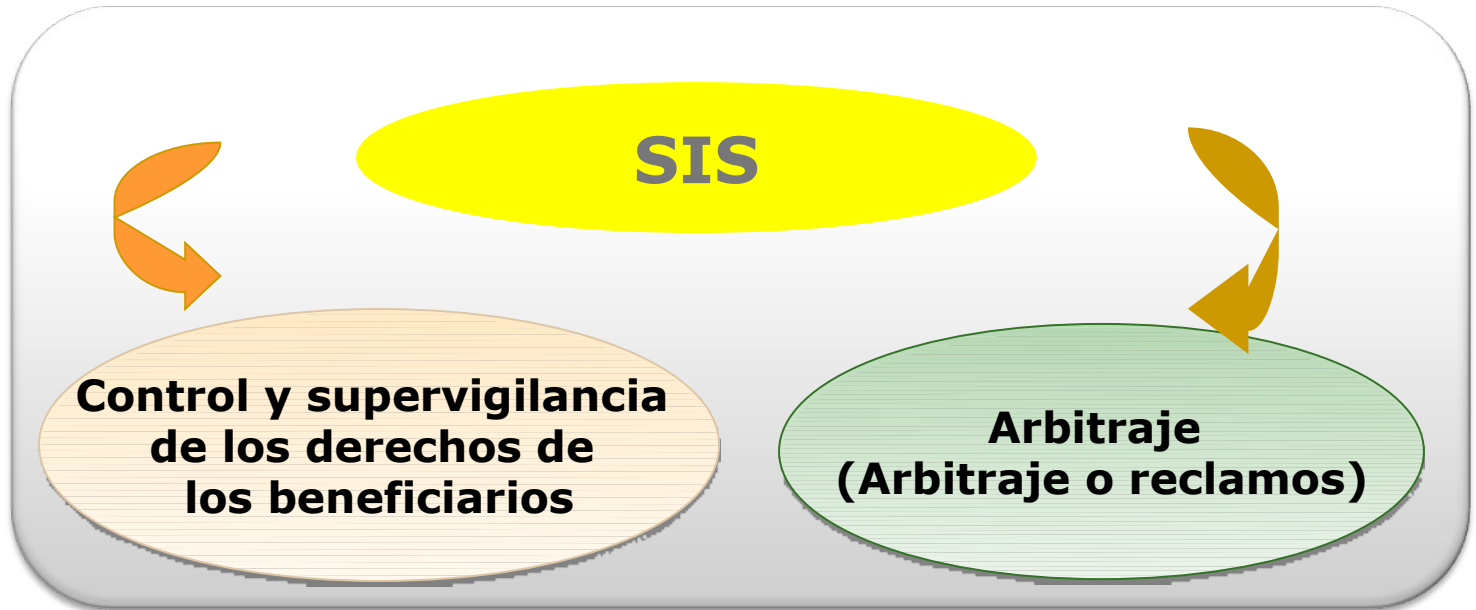
Sin embargo, **varios entrevistados coinciden en señalar que hay un exceso de normativa por parte de la SIS:**

- ✓ Se pierde el sentido, la sensación es de regular por regular
- ✓ Resta flexibilidad en el operar de las Isapres
- ✓ No les permite diferenciarse de la competencia



1.2. – Conocimiento de la SIS

En el caso de Fonasa, mencionan que las funciones (facultades) son las siguientes:



1.3. – Situaciones de contacto

Desde la SIS



hacia las Isapres / Fonasa

La SIS se contacta con las Isapres o Fonasa, en las siguientes instancias:

Función reguladora

Envíos de Proyectos de normativa.

Envíos de circulares, oficios, etc. (normas).

Función fiscalizadora

Solicitudes de información.

Visita de fiscalizadores a las instituciones.

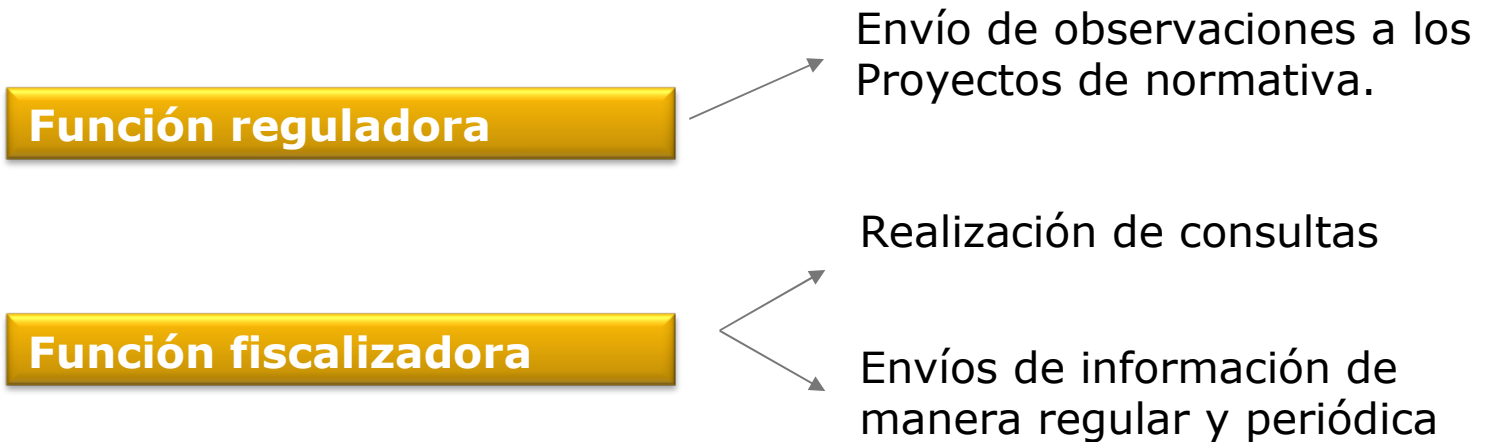
Arbitraje.

Son las mismas que se mencionan en el Estudio del año 2008

1.3. – Situaciones de contacto



Las Isapres /Fonasa se contactan con la SIS en las siguientes instancias:



1.3. – Canales de contacto

El contacto más cercano y directo con la SIS se da en su función de fiscalización.

Canales de contacto



El canal utilizado se relaciona con los motivos de contacto y las necesidades puntuales.



El *mail* es uno de los medios de contacto más utilizados. La ventaja de este medio es que queda un respaldo.

También el ***teléfono*** es un medio de contacto frecuente. En cargos medios y bajos es usual que exista un fiscalizador con el que tienen una relación más cercana, al cual llaman cuando tienen algún requerimiento.



1.3. – Canales de contacto

El contacto cara a cara tiende a ser bastante menos frecuente que los canales remotos.

Y se da principalmente en la siguientes instancias.

Reuniones que convoca ocasionalmente la SIS con gerentes y otros cargo altos, para discutir algún tema particular.

Aisladamente los cargos altos solicitan una reunión con la SIS. Especialmente cuando hay algún conflicto.

La visita de fiscalizadores a las Isapres.

También están los envíos físicos de documentación, mencionando un par de entrevistados que prefiere el **papel**, ya que les da mayor confianza: hay un timbre físico que respalda la recepción de los documentos.

1.3. – Canales de contacto

En general, los canales de contacto son bien evaluados por los entrevistados.

Las **Isapres de Regiones** señalan no tener problemas en el contacto con la SIS a pesar de la distancia geográfica: los canales remotos permiten una comunicación fluida, que satisface sus necesidades.



RESULTADOS DEL ESTUDIO

2

Vínculo con el procedimiento de regulación

2.1. Participación en el proceso de regulación

Prácticamente en la totalidad de las Isapres hay un encargado de recibir y enviar la información relacionada al procedimiento de regulación.

Es un "canalizador" de la información (proyectos / circulares / oficios, etc.



Recibe los proyectos de normativa y la normativa, (circulares y oficios) y los hace llegar a quien corresponda, según la materia.

El cargo que cumple esta función varía de una Isapre a otra:

- Gerente
- Abogado del área legal
- Contralor
- Jefe calidad de servicio

Esta situación sería diferente a la observada en el Estudio 2008, donde sólo dos Isapres mencionan la existencia de una "ventanilla única".

2.1. Participación en el proceso de regulación

"Canalizador"



Recibe los proyectos de normativa y los hace llegar a quien corresponda, según la materia.

Recibe las observaciones que se realizan dentro de la Isapre, y muchas veces redacta las observaciones finales que se enviarán a la SIS.

En el caso de ser necesario, se pone en contacto con la SIS para aclarar dudas o inquietudes.

Recibe la normativa (circulares y oficios) y la distribuye dentro de la Isapre.



2.1. Participación en el proceso de regulación

En este aspecto, no hay diferencias entre Isapres cerradas y abiertas, en ambas hay un cargo que cumple el rol de “canalizador”.

A excepción de un caso puntual de una Isapre cerrada, donde el gerente había asumido hace pocos meses y aún no tenían regularizada la entrada y salida de la información.

En el caso de **FONASA**, la figura es algo diferente, hay tres cargos encargados de recibir la información, y ellos tienen que hacerla llegar a quienes tienen a su cargo. Y la “salida de información” es por fiscalía, es el área quien recibe las observaciones y debe hacerlas llegar a la SIS.



2.1. Participación en el proceso de regulación

Según la Isapre y el cargo se involucran en mayor o menor medida en la participación en el proceso de regulación.

Algunas Isapres se sienten y perciben más involucradas, para ellos es relevante que su opinión se escuche, ya que son ellos quienes deben llevar a su práctica diaria las normas emitidas, por lo cual trabajan activamente en este proceso, con el fin de que las normas se correspondan con sus necesidades (y las del sistema en general): que sean aplicables que posteriormente no tengan inconvenientes con la fiscalización, etc.

Otras Isapres si bien igual si participan, sienten que son menos tomadas en cuenta sus observaciones.

2.1. Participación en el proceso de regulación

ASEGURADORAS MAS INVOLUCRADAS



Están involucradas en el proceso, casi como una lucha de sus derechos, de sentirse escuchados, tomados en cuenta, es una RESPONSABILIDAD para ellas.

ASEGURADORAS NEUTRAS



Es algo que tienen que hacer. Involucra tiempo, y más trabajo para ellos, con la sensación que muchas veces es perdido porque no se consideran sus observaciones.

ASEGURADORAS MENOS INVOLUCRADAS



Les dijeron que hay que hacerlo y lo hacen. Se sienten lejanos del proceso.

2.1. Participación en el proceso de regulación

ASEGURADORAS MAS INVOLUCRADAS



ASEGURADORAS NEUTRAS



ASEGURADORAS MENOS INVOLUCRADAS



2.1. Participación en el proceso de regulación

Al igual que en la medición realizada en el Estudio del año 2008, se aprecian diferencias por cargos: los cargos medios y bajos están menos involucrados con el Procedimiento que los gerentes y cargos altos.

La frecuencia de proyectos de normativa que reciben es bajo, en especial los cargos bajos y medios, lo cual influye en lo lejano que es para ellos este procedimiento.

2.1. Participación en el proceso de regulación

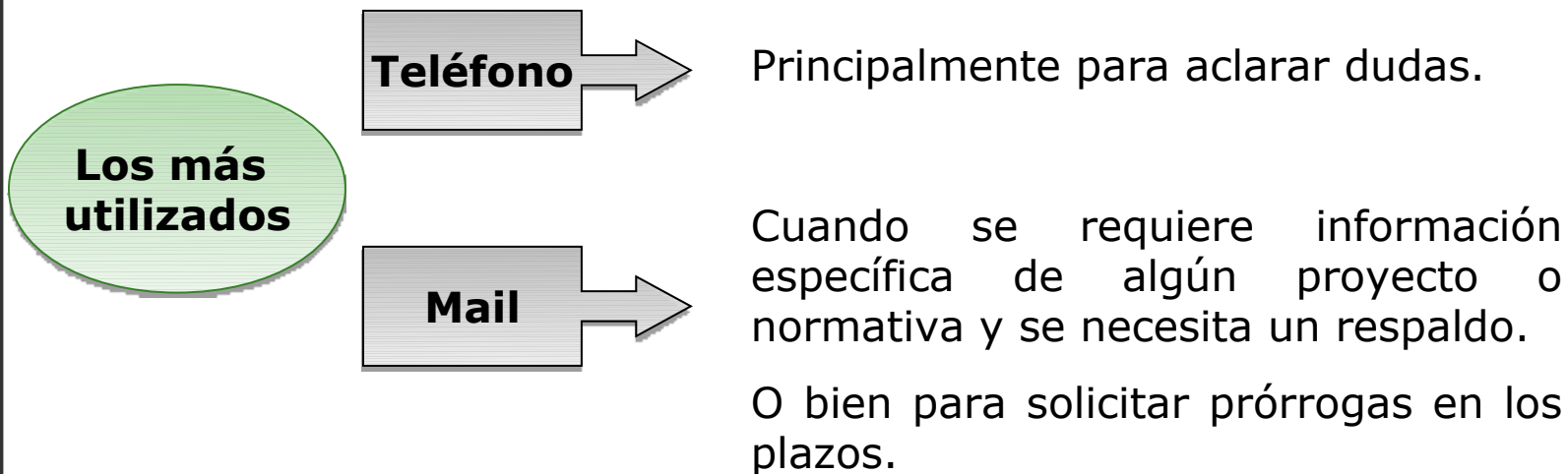
En el caso de FONASA, reconocen estar menos involucrados en el proceso de regulación

- Señalan que su realidad es diferente, sienten que los proyectos son pensados en las Isapres abiertas
- Sus tiempos de respuesta son mucho más lentos, versus el avance tecnológico que tiene la SIS por lo cual se van quedando atrás, lo que los desmotiva
- Falta más "diálogo" directo con la SIS para comprender el contexto en el cual se emite la normativa.

2.2. Contacto con la SIS en el procedimiento de regulación

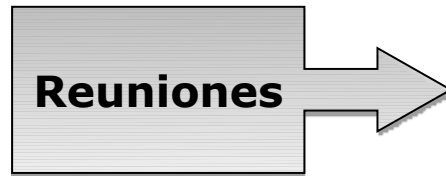
Mayoritariamente el contacto con la SIS durante el proceso de regulación es indirecto: toda la información llega y sale por canales internos de la Isapre.

Quienes tienen ocasionalmente un contacto más directo, es el "canalizador" y/o el abogado de la Isapre:



En general son canales bien evaluados, aunque reconocen que se utilizan muy ocasionalmente en lo que es el proceso de regulación.

2.2. Contacto con la SIS en el procedimiento de regulación



- Principalmente gerentes de algunas Isapres mencionan haber sido invitados a reuniones para conversar sobre proyectos de normativas, previo a ser formalizados como “proyectos” a ser enviados a las Isapres

“Cuando aún son borradores”



Son instancias valoradas, lamentando que se den de manera aislada.

2.3.- Aspectos positivos y negativos asociados al procedimiento de regulación

Se valora la posibilidad de hacer observaciones, independiente si son o no consideradas, pero el hecho de poder participar es un plus: hay al menos una sensación de ser escuchados.

Hay un antes y un después a partir del 2005: el tener la posibilidad de poder tener algún grado de participación marca un cambio importante.

Específicamente otros aspectos positivos mencionados:

- Participar en este proceso permite "conciliar lo teórico con lo práctico", coincidiendo con lo señalado en la evaluación anterior.
- Que la SIS conozca cual es la postura de las Aseguradoras.
- Que el producto final sea más claro y aplicable.

2.3.- Aspectos positivos y negativos asociados al procedimiento de regulación

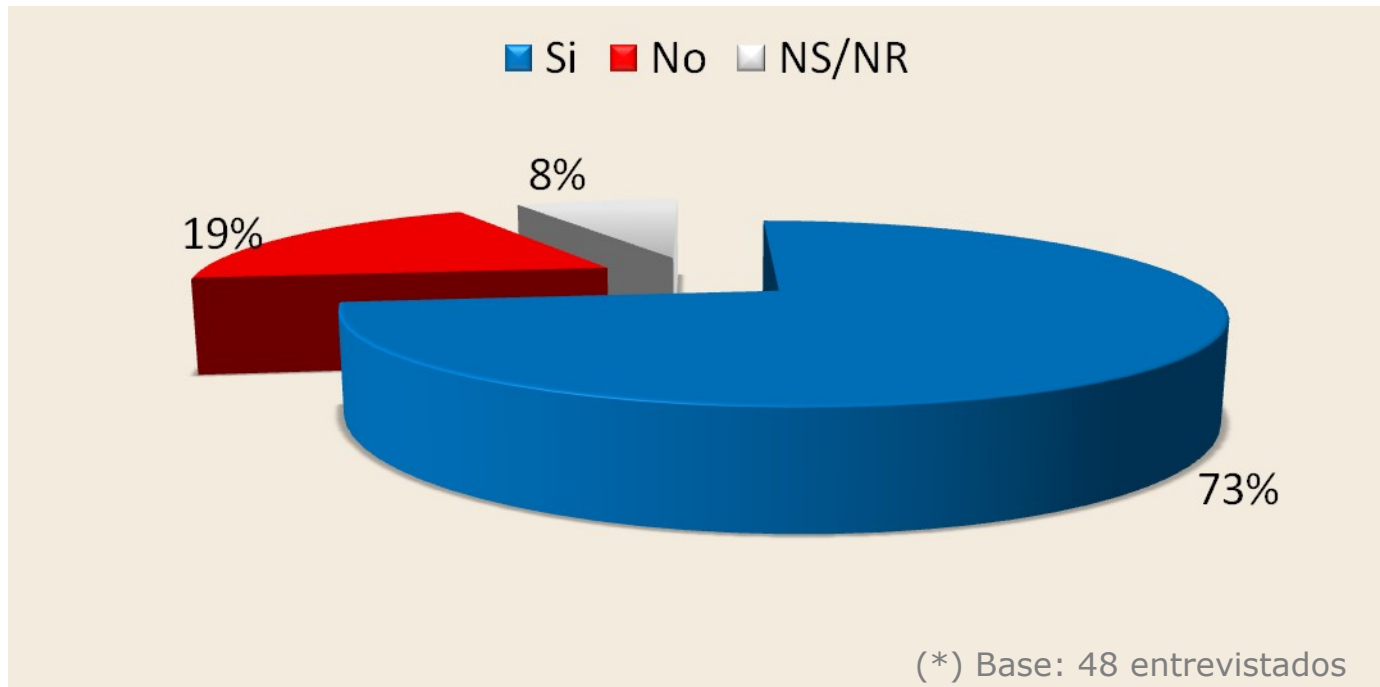
Aspectos negativos

- Principalmente la **falta de interacción directa con la SIS**, desde el "origen de la norma."
- En relación a ello, para algunos, **la sensación que las observaciones no son tomadas en cuenta**, no hay retroalimentación. La sensación que finalmente la SIS lo hace a su manera, lo cual le resta credibilidad al proceso.



2.4.- Implementación y mejoras en el proceso de regulación

Se consultó: ¿Ha percibido mejoras en la implementación de este proceso?



(*) Los casos que aparecen en la base son 48 entrevistados, ya que la entrevista N°49 correspondió al piloto.

2.4.- Implementación y mejoras en el proceso de regulación

UN 73% percibe mejoras en el proceso de regulación

Estas mejoras se refieren principalmente a lo siguiente:

Mayor automatización

Mayor disposición.

Mayor preocupación por tener mejor atención.

Entrega de herramientas para hacer observaciones.

Para algunos, se ha ido mejorando la subjetividad de la norma.

2.4.- Implementación y mejoras en el proceso de regulación

Sugerencias de mejoras



- **Tener un contacto más personal, directo con la SIS donde se den a conocer las normas.**
 - **Que exista una cara visible y formal para hacer consultas.**
 - **Tener mayor claridad del fin de la norma.**
 - **Tener un feedback, para saber porqué no se acogen los cambios o sugerencias a las normas.**
-
- **Que se consideren las diferencias con las Isapre "abiertas" (Isapres cerradas)**

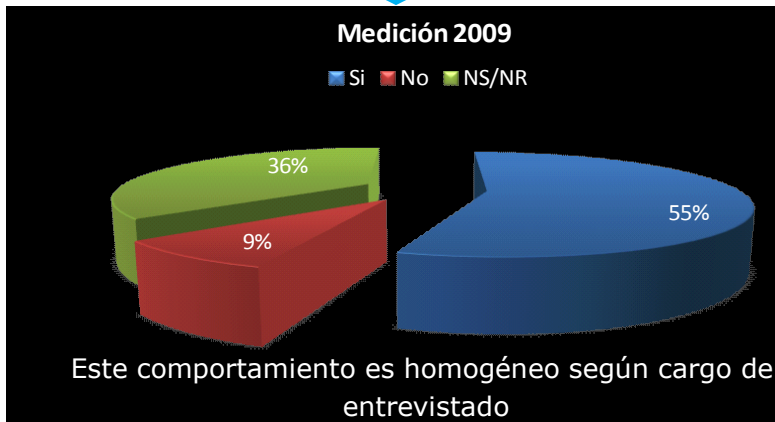
RESULTADOS DEL ESTUDIO

3

Vínculo con la elaboración de proyectos de normativa

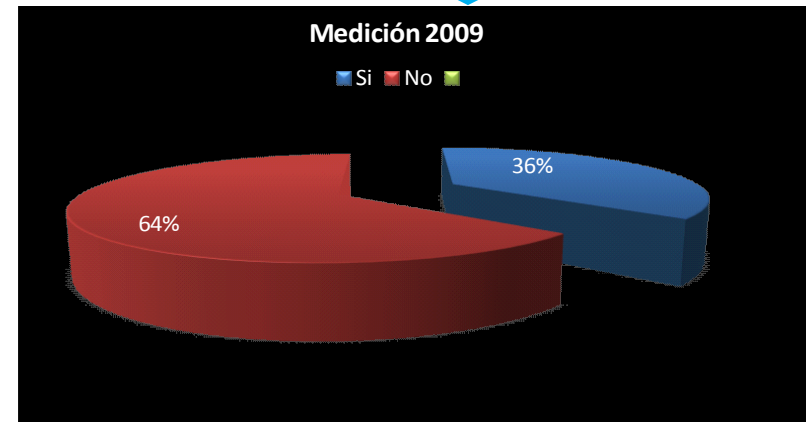
3.1. – Participación en los proyectos de normativa

Se consultó: ¿Usted se relaciona de alguna forma con la Superintendencia de Salud en el proceso de regulación?



BASE: 47 ENTREVISTADOS

Se les consultó además: ¿Tiene usted relación directa con la Superintendencia de Salud?



BASE: 48 ENTREVISTADOS

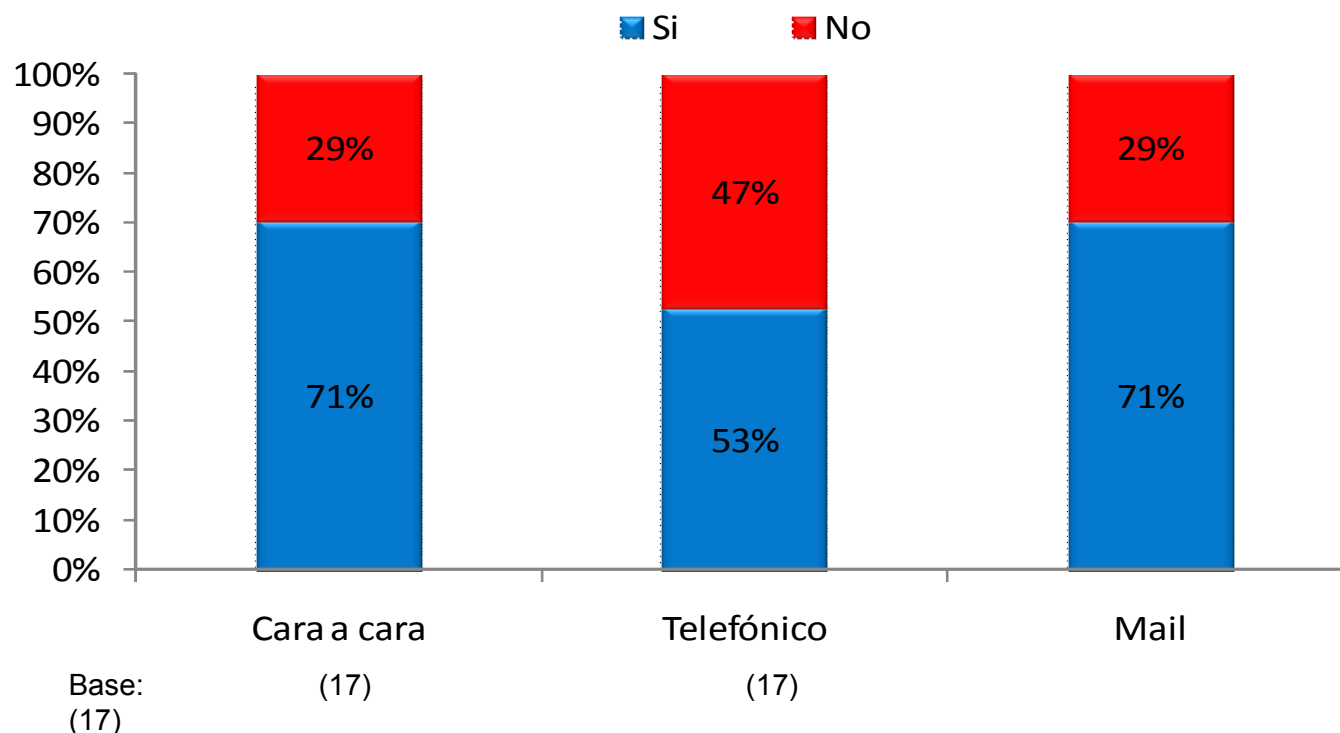
Solo 1 de cada tres entrevistados declara tener una relación directa con la SIS, a ellos se les consultó acerca de sus interlocutores, si son siempre los mismos, donde uno de cada cuatro percibe que estos no cambian, el resto no sabe o piensa que si cambian.

(*). Los casos que aparecen en la base son 48 entrevistados, ya que la entrevista N°49 correspondió al piloto.



3.1. – Participación en los proyectos de normativa

Se consultó: Cuando se contacta, el contacto es ¿cara a cara, telefónico o por mail?

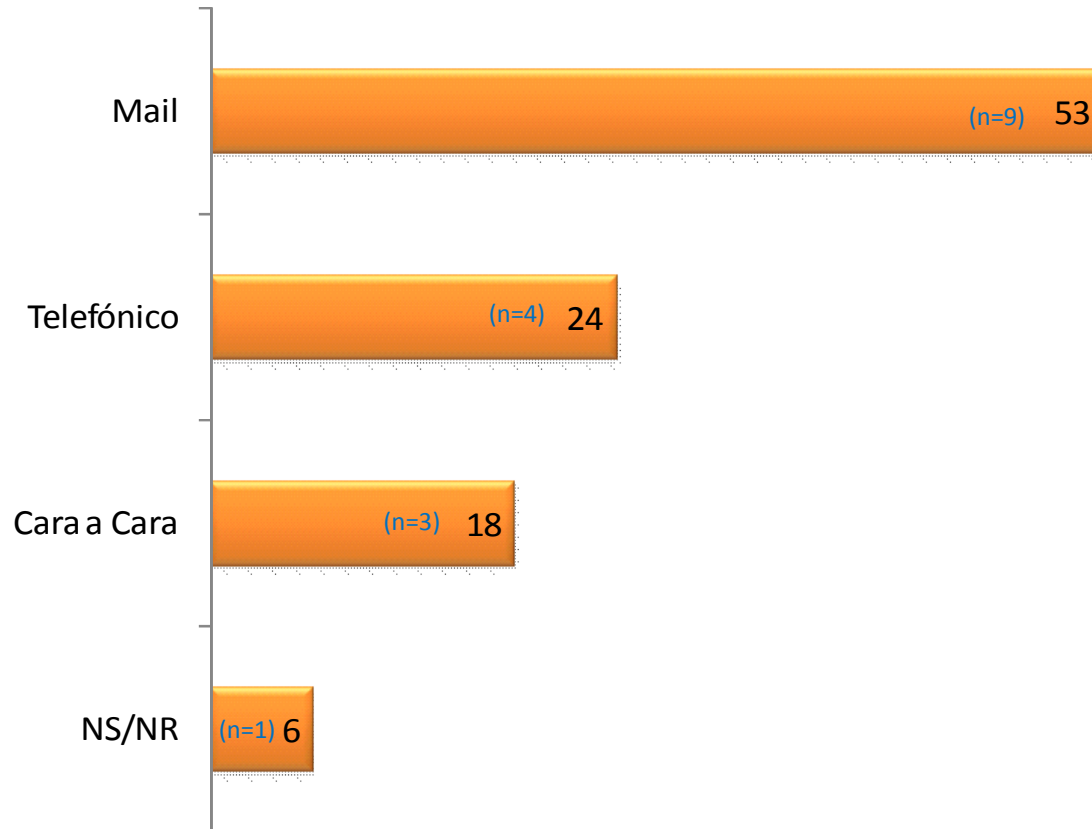


De quienes se contactan lo hacen principalmente cara a cara o por mail, siendo los contactos telefónicos menos usados

Bases estadísticas no significativas, información de carácter descriptiva

3.1. – Participación en los proyectos de normativa

Se consultó por el medio más frecuente:

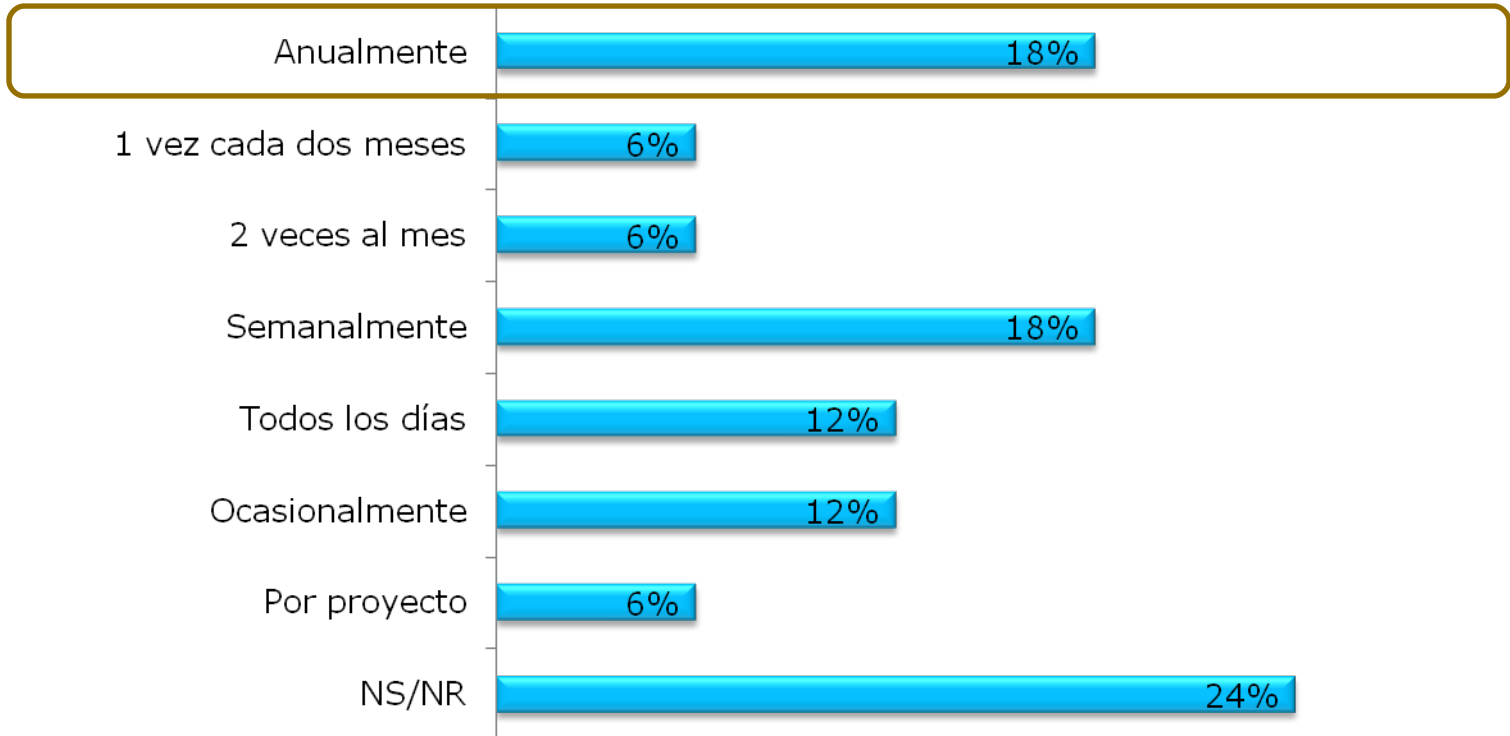


De quienes se contactan lo hacen con mayor frecuencia por mail

Bases estadísticas no significativas, información de carácter descriptiva (17 casos)

3.1. – Participación en los proyectos de normativa

Se consultó ¿Con qué frecuencia establece contacto usted con la Superintendencia de Salud?



Bases estadísticas no significativas, información de carácter descriptiva (n=17)

LA FRECUENCIA DE CONTACTO ES MUY VARIABLE, TANTO POR EL TIPO DE ISAPRE COMO POR EL CARGO



3.1. – Participación en los proyectos de normativa

En las Isapres casi la totalidad de entrevistados señala participar en los proyectos de normativa (98%), principalmente a través de realizar observaciones a estos proyectos. Así mismo la mayoría (96%) declara hacer observaciones y/o sugerencias.

- La mitad de ellos (51%) considera que sus observaciones son consideradas

Mayoritariamente consideran que no hay ninguna retroalimentación de sus observaciones por parte de la SIS

Sólo saben si sus observaciones fueron consideradas cuando llega la normativa

Consideran que esto es una falencia del proceso

Este comportamiento no cambia respecto al año anterior, donde un 55% de los entrevistados considera que su opinión es tomada en cuenta.

3.2.- Motivación por participar en los proyectos de normativa

Aún cuando pueden sentirse más o menos involucrados, la mayoría de las Isapres reconocen sentirse motivados a participar en el proceso de regulación, y a hacer observaciones.

RAZONES:

- ✓ Hacer observaciones permite respaldarse frente a futuros inconvenientes.
- ✓ Hacer bien su trabajo, es parte de sus responsabilidades.
- ✓ Contribuir a que las cosas se hagan bien, ayudar a corregir problemas
- ✓ Que la SIS sepa que hay opiniones dispares
- ✓ Darle mayor claridad a las normas
- ✓ Se genera una integración de la opinión y postura de las Isapres frente a las futuras normas.

3.2.- Motivación por participar en los proyectos de normativa

Isapres cerradas y Fonasa se sienten menos motivadas a realizar observaciones

Isapres Cerradas

- ✓ En general mencionan que los proyectos que se envían son para normativas que están enfocadas en Isapres abiertas, más comerciales, por lo tanto no aplica a ellos.
- ✓ Ocasionalmente las realizan aunque la sensación es que finalmente no las van a tomar en cuenta porque la SIS está más orientada a Isapres abiertas.

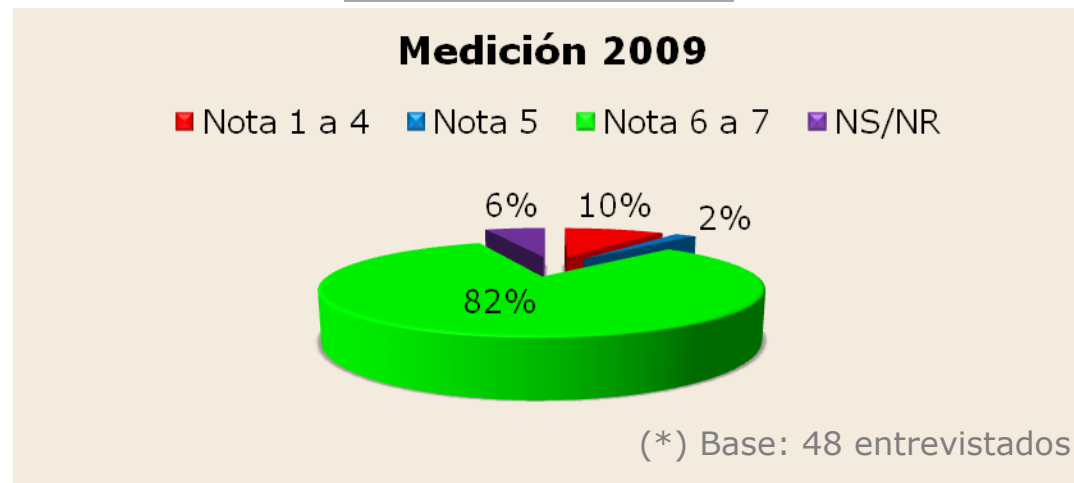
FONASA

- ✓ Poco motivados a realizar observaciones, su realidad es diferente:
 - sus objetivos,
 - la cantidad de afiliados,
 - de quien dependen (diferentes Ministerios),
 - etc.
- ✓ No hay un feedback de las observaciones que se realizan, por lo cual si se hacen observaciones es por hacer bien el trabajo, no porque haya una mayor motivación.
- ✓ Su capacidad de respuesta no es la misma

3.2.- Motivación por participar en los proyectos de normativa

Se le solicitó a los entrevistados que le otorgaran una nota de 1 a 7 a la importancia que tenía para ellos participar en estos proyectos, donde un 1 es nada importante y un 7 muy importante.

Medición 2009



La gran mayoría de los entrevistados (82%) considera que es muy importante participar en los proyectos.

Y sería mas relevante aún, si se consideraran las observaciones realizadas.

(*) Los casos que aparecen en la base son 48 entrevistados, ya que la entrevista N°49 correspondió al piloto.

3.3. Ventajas y desventajas asociadas a su participación en los proyectos de normativa

Ventajas

- ✓ Conocer en qué está la SIS, "hacia donde van".
- ✓ Que las normas que se emitan sean acordes para la industria
- ✓ Que la SIS conozca en la práctica como operan ciertos temas
- ✓ Permite anticipar lo que se puede y debe hacer.
- ✓ Que las normas sean más aplicables en la práctica

Desventajas

Prácticamente no perciben desventajas por participar en los proyectos de normativa

Sólo se refieren a que las opiniones u observaciones que se realizan tienden a no tomarse en cuenta.

3.4. – Participación

La frecuencia con la cual le llegan estos proyectos es baja, especialmente los cargos medios y bajos, ya que sólo reciben los que tienen que ver con su área.

En general los entrevistados, especialmente de Isapres abiertas, realizan observaciones a todos los proyectos que les llegan.

Si no las hacen es, principalmente, porque no hay comentarios que hacer, o en algunos casos, la normativa es muy extensa y no hay tiempo para hacer observaciones.

Hay Isapres, abiertas y cerradas, que consideran que sólo se toman en cuenta las opiniones y observaciones de Isapres más “grandes”, o las que pertenecen a la Asociación de Isapres.

El cambio de Isapre cerrada a abierta genera impacto en los procesos y capacidad de respuesta hacia la SIS. Esta situación les dificulta poder participar y cumplir de igual manera que una Isapre “grande”.



3.4. – Participación

Si hay dudas respecto de los proyectos, éstas tienden a resolverse internamente



Generalmente las dudas las realizan al área legal de la misma Isapre.



Y sólo en caso de ser necesario, el abogado se contacta con la SIS

Si se trata de materias muy relevantes para la Isapre, en algunas se realizan reuniones internas para aclarar dudas, y acordar las observaciones que se realizarán .

3.5.- Dudas respecto de los proyectos de normativa

Informalmente (y ocasionalmente) hay quienes llaman a "fiscalizadores conocidos" para aclarar dudas



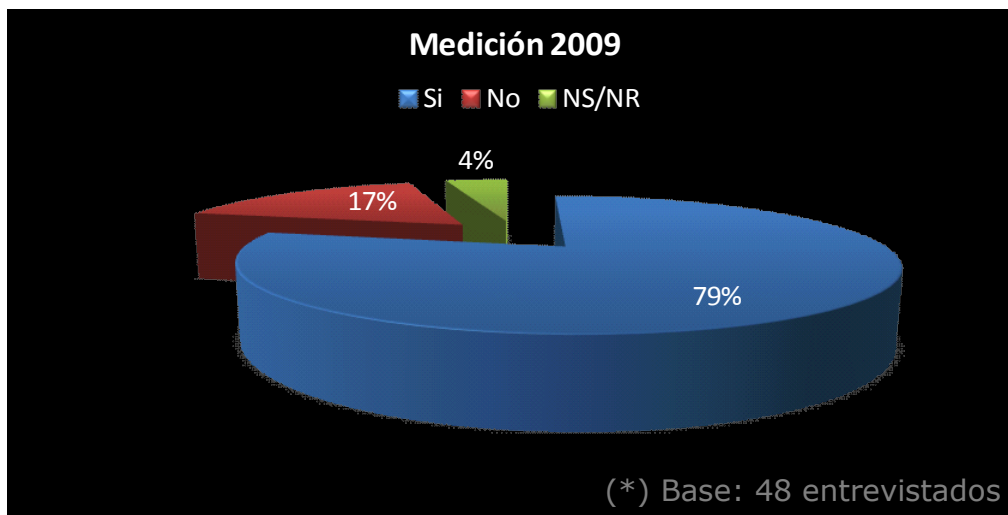
- Puede ser un fiscalizador, o bien quien aparece enviando el proyecto.

Varios sugieren que debiera existir un canal formal para plantear dudas directamente a la SIS, idealmente en un contacto más cercano.

- Aisladamente en Isapre de Regiones acuden al agente de la Agencia de la SIS, aunque generalmente éste no tiene las herramientas para dar respuestas satisfactorias.

3.6.- Plazos

Se consultó: ¿Conoce los plazos que la SIS estipula para realizar observaciones?



El 79% declara conocer los plazos que estipula la SIS para realizar observaciones, alcanzando al 89% en los cargos altos y medios, siendo menor en los bajos 63%

Se consultó: ¿Qué tan adecuados consideran estos plazos?

■ Muy adecuado/adecuado ■ Muy inadecuado/Inadecuado ■ NS/NR



**Comportamiento similar al año anterior, donde se consideraba:
59% adecuado
16% inadecuado
7% muy inadecuado
18% NS/NR**

(*) Los casos que aparecen en la base son 48 entrevistados, ya que la entrevista N°49 correspondió al piloto.

Elaborado para: Superintendencia de Salud

3.6.- Plazos

¿Qué tan adecuados consideran estos plazos?

- **En muchos casos los entrevistados señalan que no es fácil decir que los plazos son siempre adecuados o no: hay ocasiones en que son poco adecuados porque requieren revisar muchos antecedentes hacia atrás, mientras que en otros casos son muy apropiados.**

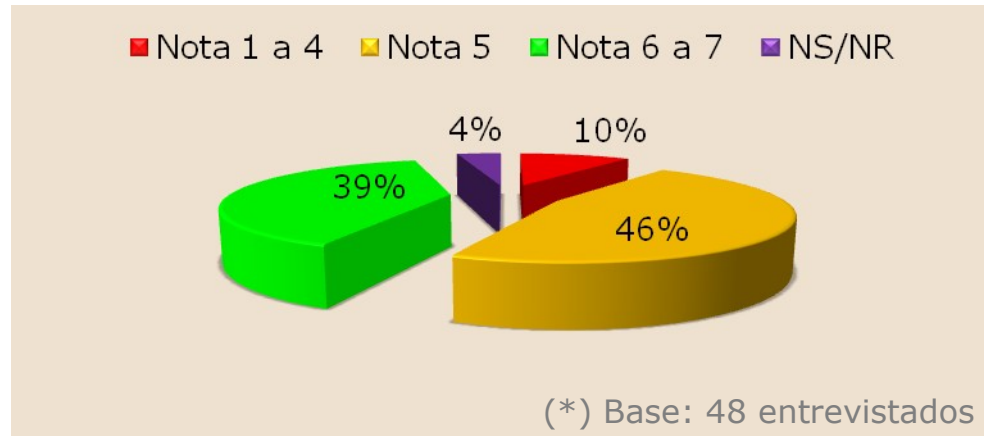
Es importante destacar que varios entrevistados reconocen y valoran la flexibilidad de la SIS para dar prórrogas.

3.7.- Claridad de los proyectos

El 39% percibe los proyectos como claros o muy claros:

Se le solicitó a los entrevistados que le otorgaran una nota de 1 a 7 a la claridad percibida de los proyectos, donde un 1 es muy poco claro y 7 muy claro.

Medición 2009



Si hay dudas respecto de los proyectos, éstas se resuelven internamente.

(*) Los casos que aparecen en la base son 48 entrevistados, ya que la entrevista N°49 correspondió al piloto.

RESULTADOS DEL ESTUDIO

4

Vínculo con la normativa

4.1.- Acceso a la normativa

Las Circulares y oficios circulares (normativa) le llega a la gran mayoría de los entrevistados a través de canales internos de la Isapre

Como ya se mencionó, es la persona encargada de canalizar la información de entrada y salida, quien les hace llegar la nueva normativa.

A quien le llega la información dentro de la Isapre, se le avisa a través de un mail, con un link a la página de la SIS.

Lo cual no implica que los propios entrevistados deben buscar circulares y oficios, accediendo directamente a la página de la SIS.

En el caso de Fonasa, a través de Dirección, de la oficina de partes

4.2.- Aspectos valorados en la normativa

Para los entrevistados contar con normas es positivo: "raya la cancha",

Da una pauta para el actuar de la Isapres.

Regula el actuar de estas instituciones, para que el afiliado este "asegurado" y se cumpla la ley.

Facilita el trabajo de las personas que trabajan en la Isapre, por que les dice como moverse.

Sin embargo, surgen algunas aprensiones:

→ Para algunos hay exceso de normas de parte de la SIS. Un reflejo de ello son todos los compendios que se han realizado en el último tiempo.

→ Isapres cerradas: las normas están orientadas a las Isapres abiertas, "comerciales".

4.3.- Aspectos negativos la normativa

Prácticamente no se perciben aspectos negativos respecto a contar con normativa

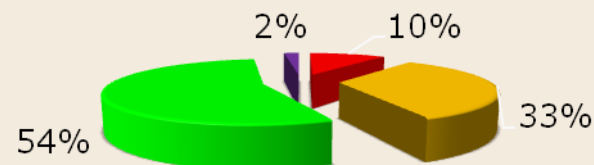
Sólo algunos entrevistados comentan que el tener demasiadas normas, hace que el sistema sea muy rígido, sin permitir cierta flexibilidad para que las Isapres ofrezcan una oferta diferenciada, y por lo tanto haya mayor competencia.

4.4.- Claridad de la normativa emitida

En una escala de 1 a 7, un 54% percibe positivamente la claridad de la normativa emitida

Medición 2009

■ Nota 1 a 4 ■ Nota 5 ■ Nota 6 a 7 ■ NS/NR



(*) Base: 48 entrevistados

En términos generales, las circulares y oficios no presentan mayores inconvenientes en cuanto a su claridad.

Los resultados en cuanto a la **percepción de claridad de la normativa emitida** no es comparable con la medición anterior (Estudio 2008), ya que en esa oportunidad se consultó en forma diferenciada por la **claridad de la norma** y por la **claridad de los textos**.

Los resultados de la medición anterior fueron:

- Para la **claridad de la norma** un 34% la consideraba clara o muy clara
- Para la **claridad de los textos** un 43% los considera claros o muy claros.

(*) Los casos que aparecen en la base son 48 entrevistados, ya que la entrevista N°49 correspondió al piloto.

4.4.- Claridad de la normativa emitida

Si bien las circulares y oficios son bien evaluadas en cuanto a su claridad, en menor medida algunos entrevistados mencionan algunos aspectos que dificultan su lectura y comprensión:



Lenguaje técnico, muy "legal".

En algunas se hace mucha referencia a otras circulares, lo que genera algunas dificultades.

Se percibe que la claridad de la normativa se ve afectada por el nivel de complejidad y extensión de las mismas

4.4.- Claridad de la normativa emitida

Hay otro aspecto, que se refiere también a la comprensión, y que es señalado por varios de los entrevistados:

No siempre el fin o “espíritu” de la norma está claro.

No siempre está claro como se debe aplicar la norma en la práctica.

Esto implica que muchas veces la norma se aplica como la Isapre cree que debe hacerlo, generándose después inconvenientes en la fiscalización.

Algunos mencionan que se suma a esto que muchas veces tampoco los fiscalizadores saben como se aplica, o cual es el fin de una norma en particular.

4.4.- Claridad de la normativa emitida

En el caso de tener dudas, la mayoría acude al área legal de su Isapre

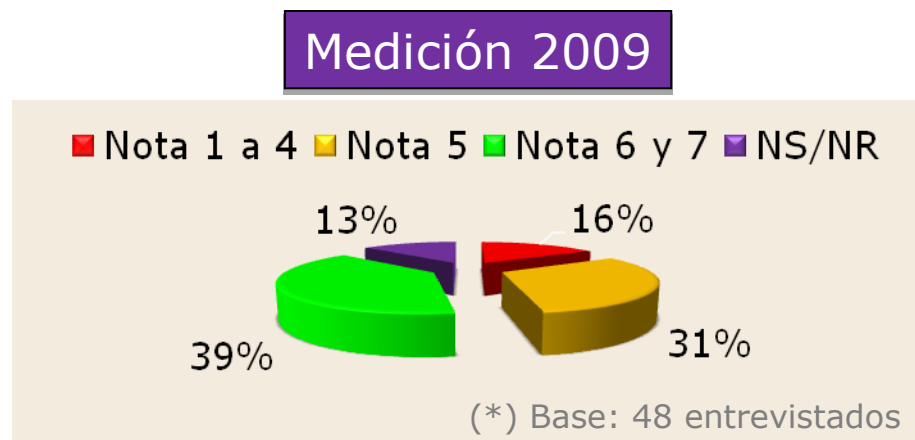
Algunos cargos medios y altos de las Isapres señalan que prefieren hacer lo posible por resolver las dudas internamente:

- **No siempre obtienen respuestas satisfactorias, ya que sienten que muchas veces ellos mismos no lo tienen muy claro.**
- **O bien las respuestas se demoran mucho y ellos necesitan empezar a aplicar las nuevas normativas.**

Cargos medios y bajos muchas veces llaman a los fiscalizadores “conocidos” para resolver dudas

4.5.- Oportunidad de las normas emitidas

Se consultó :¿Qué nota le pondría a la oportunidad de las normas emitidas?, desde la emisión de la norma y la puesta en vigencia, en una escala de 1 a 7, donde un 1 es poco oportuna y un 7 muy oportuna.



En general, la oportunidad de las normas es bien evaluada (un 16% lo evalúa con notas 4 o menos)

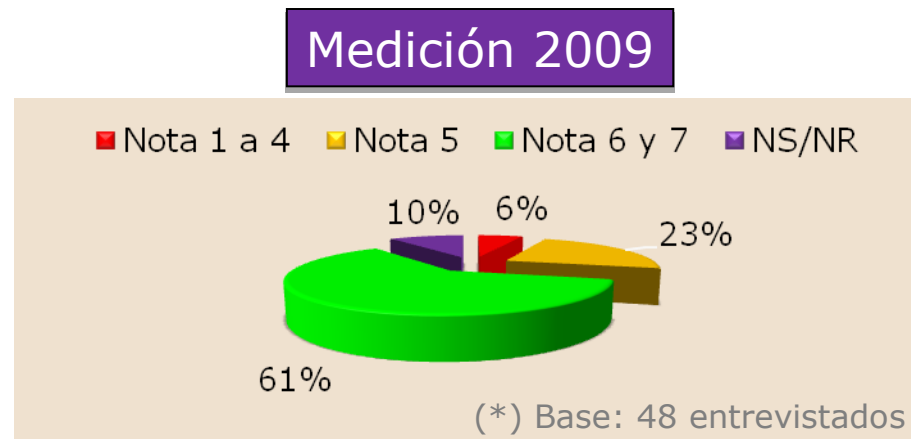
El 2008, un 32% le pone notas 6 a 7, y un 30% notas bajo 4 (en escala de 1 a7) a la oportunidad de la normativa.

Mejora la percepción con respecto al año anterior, ya que las evaluaciones de la oportunidad disminuyen respecto al año anterior.

(* Los casos que aparecen en la base son 48 entrevistados, ya que la entrevista N°49 correspondió al piloto.

4.6.- Utilidad de las normas emitidas

Se consultó ¿Pensando en la utilidad de la normativa emitida que deriva del procedimiento de regulación, en una escala de 1 a 7, donde un 1 es muy poco útil y un 7 muy útil ¿qué nota le pondría?



En general, las normas se perciben útiles. Quienes le otorgan notas bajas, es por percibir que hay un exceso de normativa por parte de la SIS.

Esta evaluación es similar al año anterior.

En el Estudio del año 2008, un 59% le pone notas 6 a 7, y un 18% notas bajo 4 (en escala de 1 a7) a la utilidad de la normativa

(*) Los casos que aparecen en la base son 48 entrevistados, ya que la entrevista N°49 correspondió al piloto.

4.7.- Áreas que debieran modificarse /regularse o eliminarse de la normativa emitida

Gran parte de los entrevistados menciona que no se les ocurren áreas temáticas que se debieran modificar, eliminar o que falte regular.

Isapres cerradas y Fonasa: Debiera haber normativa diferente para las Isapres abiertas, las cerradas y Fonasa.

Con menor frecuencia se dan algunas respuestas, especialmente en cargos operativos:

- Aclarar algunos aspectos del GES, CAEC
- Detallar más los procesos
- Funes, huella electrónica
- Falta en los planes grupales
- Falta gratuidad por muerte

RESULTADOS DEL ESTUDIO

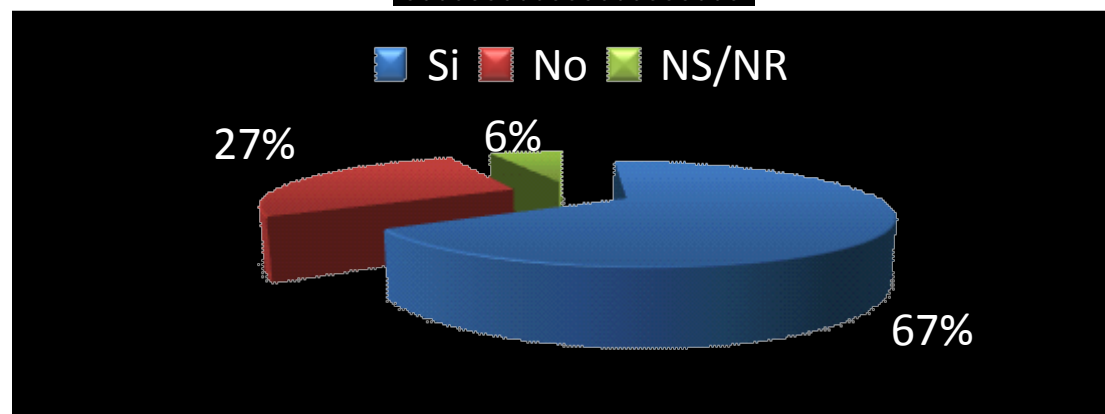
5

Notificación electrónica

51.- Conocimiento del proceso de Notificación electrónica

Aún cuando varios de los entrevistados señala conocer el proceso de notificación electrónica, no todos entienden lo mismo por "notificación electrónica".

Medición 2009



Estudio 2008:

→ **Conoce el Proceso de notificación electrónica: 80%**

→ **No lo conoce: 16%**

→ **No Sabe: 5%**

Se percibe una disminución en el nivel de conocimiento declarado del proceso

(*) Los casos que aparecen en la base son 48 entrevistados, ya que la entrevista N°49 correspondió al piloto.

51.- Conocimiento del proceso de Notificación electrónica

Aún cuando varios de los entrevistados señala conocer el proceso de notificación electrónica, no todos entienden lo mismo por "notificación electrónica".

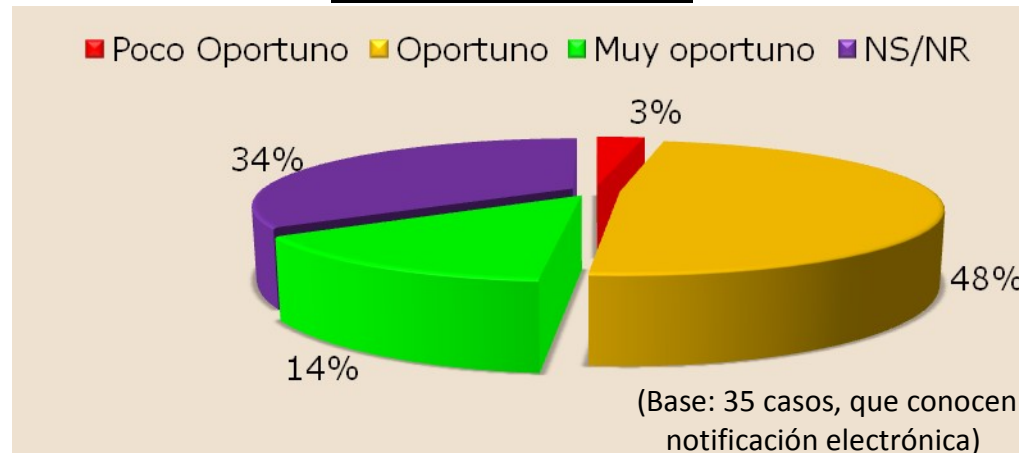
De parte de los entrevistados, se entiende por notificación electrónica:

- Que efectivamente las circulares, oficios, etc., lleguen electrónicamente y no físicamente
- Un proceso de envío de información, por ejemplo, licencias médicas, que involucra a los prestadores de salud y empleadores, señalando que ese ha sido un gran freno en la implementación, ya que ellos no se han "subido" al sistema.

5.2.- Oportunidad de la Notificación electrónica

Al preguntarle a los entrevistados, que tan oportuno les parece la notificación electrónica, se aprecia lo siguiente:

Medición 2009



Estudio 2008:

→ Considera Muy oportuno: 31%

→ Considera Oportuno: 54%

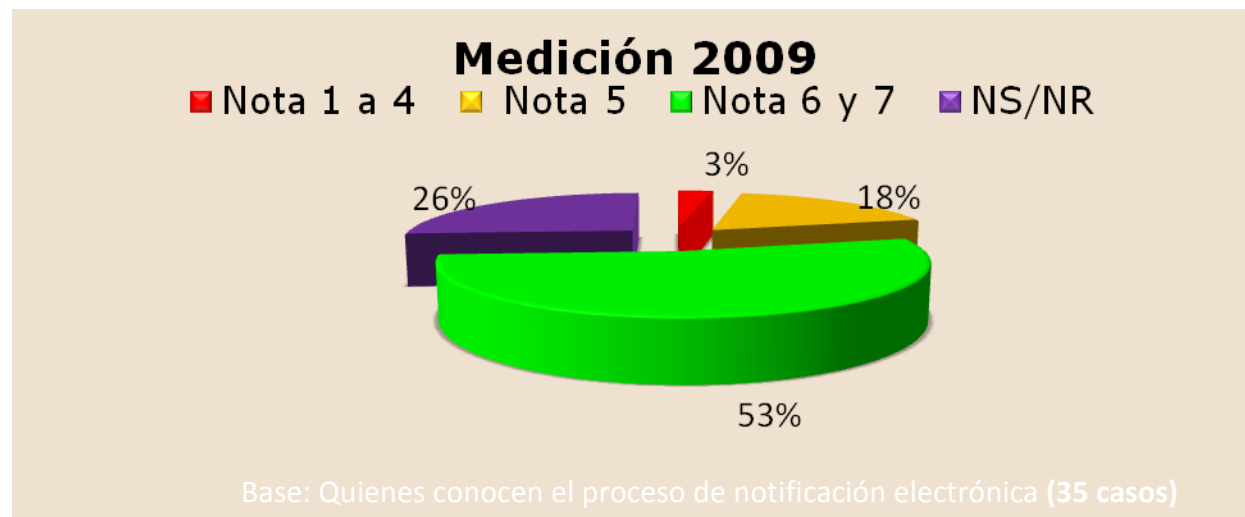
→ Considera poco oportuno: 11%

→ No Sabe: 3%

(Base: 35 casos)

5.3.- Confiabilidad respecto del proceso de Notificación electrónica

Se le preguntó a los entrevistados que tan confiable les parece este proceso, en una escala de 1 a 7, donde un 1 es que no le entrega nada de confianza y un 7 total confianza:



Existe un nivel alto de confiabilidad en la notificación electrónica, solo 1 de cada 4 entrevistados no considera esta notificación confiable.

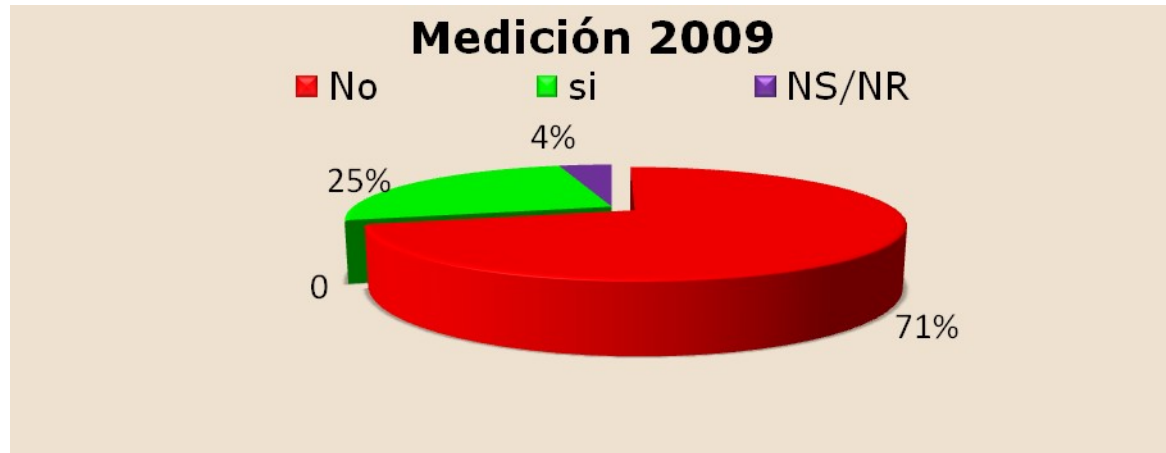
RESULTADOS DEL ESTUDIO

6

Plan de Regulación 2009

6.1- Conocimiento del Plan de Regulación

¿Conoce usted el **plan de regulación** definido para el año 2009 por la intendencia de fondos y que esta en la pagina web?



UN 71% de los entrevistados menciona NO conocer este plan

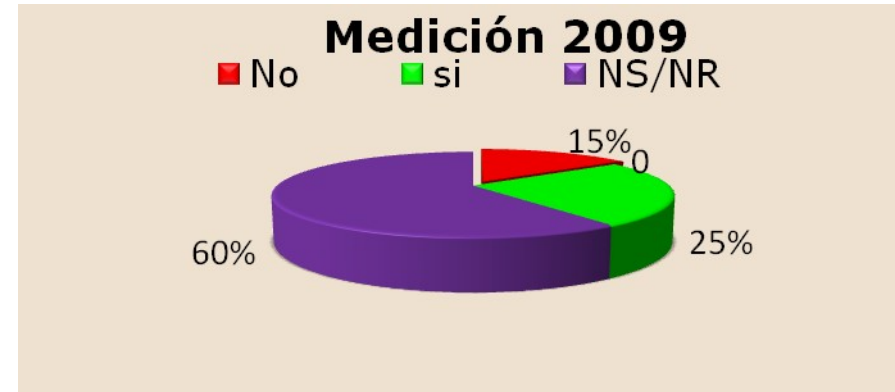
La mayoría de quienes lo conocen o lo han escuchado No manejan mayor información de él.

(*) Los casos que aparecen en la base son 48 entrevistados, ya que la entrevista N°49 correspondió al piloto.

Elaborado para: Superintendencia de Salud

6.2- Utilidad percibida del Plan de Regulación

¿Percibe alguna utilidad respecto de este plan?,



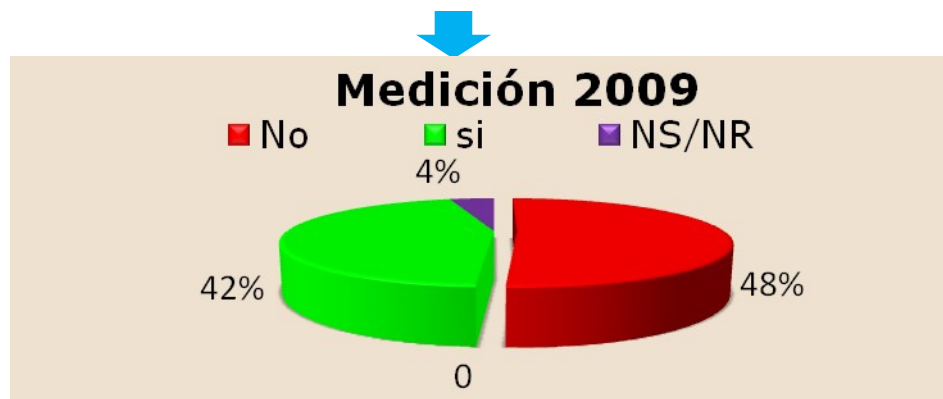
(* Base: 48 entrevistados)

- **En ese contexto, la gran mayoría de los entrevistados no percibe mayor utilidad de este plan.**
 - **No es una herramienta de trabajo para ellos, independiente de su cargo.**
- **Este comportamiento no varía si se considera solo quienes tienen conocimiento y claridad del plan**

(* Los casos que aparecen en la base son 48 entrevistados, ya que la entrevista N°49 correspondió al piloto.

6.2- Presentación de propuesta de Regulación

¿Ha presentado ante la Superintendencia de Salud alguna propuesta para regular una materia en particular?



(*) Base: 48 entrevistados

Estudio 2008:

→ **Si: 45%**

→ **No: 55%**

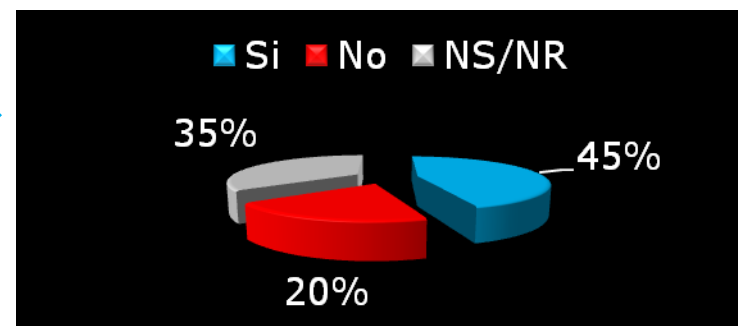
Si responde **SI** ¿Ha sido considerada su propuesta?

Estudio 2008:

→ **Si: 62%**

→ **No: 23%**

→ **NS/NR: 15%**



(Base: quienes declaran que su propuesta ha sido considerada)

(*) Los casos que aparecen en la base son 48 entrevistados, ya que la entrevista N°49 correspondió al piloto.

Elaborado para: Superintendencia de Salud

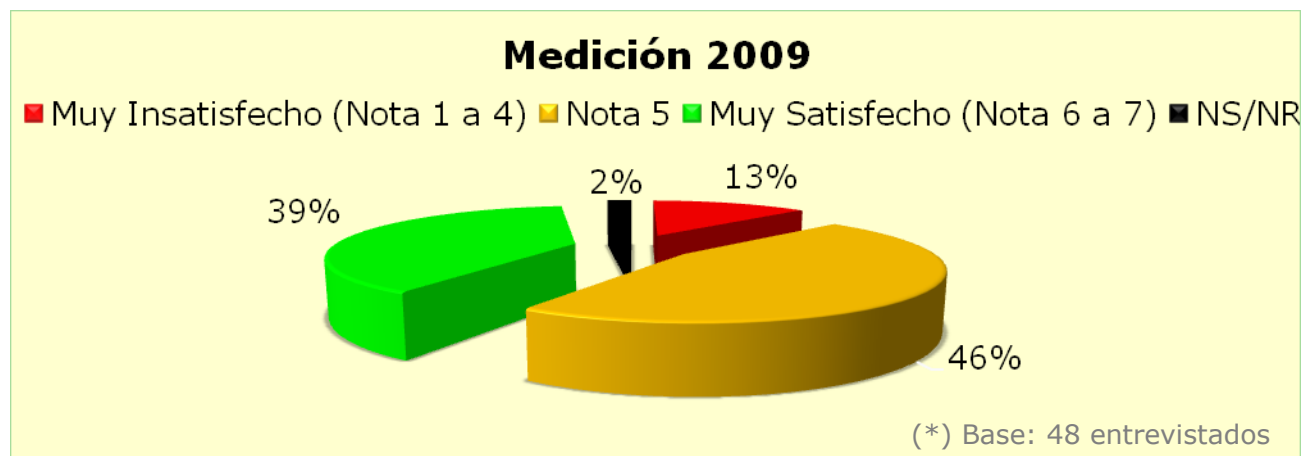
RESULTADOS DEL ESTUDIO

7

Satisfacción general con el proceso de regulación

7.1.- Satisfacción general

Se solicitó a los entrevistados que otorgaran una nota a cuan satisfechos se encuentran con el proceso de regulación y Normativa emitida por la SIS, obteniendo un promedio 39% de entrevistados muy satisfechos (notas 6 y 7) y un 46% de entrevistados indiferentes. Solo un 13% se encuentra insatisfecho con el proceso.



(*) Los casos que aparecen en la base son 48 entrevistados, ya que la entrevista N°49 correspondió al piloto.

7.1.- Satisfacción general

Principales aspectos de insatisfacción:

- No hay una instancia más directa y cercana para discutir los proyectos y las normativas, especialmente para los gerentes y cargos medios. Lo cual implicaría, entre otros, tener mayor claridad del objetivo de la norma y cómo interpretar su aplicación
- Hay demasiadas normas, que hacen muchas veces “perdersse en el bosque”

Reconocen eso sí, que hay un avance: el envío de proyectos previo a la emisión de la norma y mayor automatización en los Procesos.

RESULTADOS DEL ESTUDIO

8 Conclusiones

Conclusiones

Se reconoce a la SIS como la entidad encargada de supervigilar la acción de las instituciones de salud.

- La totalidad de los entrevistados reconoce que la SIS cumple, en términos generales, un rol de regulación, a través de la emisión de la normativa, y un rol fiscalizador.
- Para algunos el acento y foco está principalmente en la fiscalización.
- Siendo esta función también mucho más cercana y directa, en especial, para cargos medios y bajos. Lo cual se facilitaría también por que hay un contacto cercano y casi cotidiano con los fiscalizadores. Incluso muchas veces se recurre a ellos cuando tienen algún problema con el Procedimiento de Regulación.
- Dado que ambas funciones se interrelacionan íntimamente, es difícil para gran parte de los entrevistados referirse sólo a una de ellas de manera independiente.

Conclusiones

El procedimiento de regulación es reconocido por los entrevistados, aún cuando puede ser lejano para ellos, por la baja participación que tienen. Están menos involucrados

- Muchos de los entrevistados, no lo ven como un “proceso”, no lo identifican como tal.
- También es importante recalcar que en cargos bajos, sólo ven aquellos temas que son relevantes para su área, por lo tanto, la frecuencia con que reciben proyectos y normativas es bajo.
- Las Isapres cerradas y Fonasa se sienten poco involucradas por percibir que las normas se piensan en función de las Isapres abiertas. (percepción que se mantiene de la medición del año 2008).

Conclusiones

El avance tecnológico es reconocido y valorado pues sienten que les facilita el trabajo, no obstante se percibe como impersonal y frío, ya que no está presente el contacto personal y directo con la SIS.

➤ El resultado de que todo sea a través de canales remotos (mail, WEB), se percibe sólo como un trámite, donde se envía y se recoge información, sin una real interacción entre las partes interesadas. Este es uno de los puntos que más se critica, dado la relevancia que tiene para varios de los entrevistados el contacto personal.

La participación en el proceso se visualiza diferente según cargos, los niveles altos apuntan al fin de la norma y los bajos a la operatividad.

➤ En cargos gerenciales, para discutir el fin de la norma, el sentido y resolver posibles inconvenientes que tendrá en la aplicabilidad, y en cargos medios y bajos para ver la operatividad de la normas.

Conclusiones

La existencia de un canalizador facilita el flujo de la Información desde y hacia la SIS

- En la mayoría de las aseguradoras, existe un canalizador quien recibe, y envía las observaciones, canalizando las observaciones que surgen al interior, es él quien mantiene la relación más directa con la SIS. En los otros casos es principalmente es el abogado.
- Las dudas que surgen en las observaciones o en la misma normativa, son realizadas internamente a estos cargos, quienes, de ser muy necesario, se ponen en contacto con la SIS.
- Si bien son ellos quienes mantiene una relación directa con la SIS, perciben que no hay instancias de contacto directo más formales y constantes.

Se reconocen mejoras en el procedimiento, o más bien cambios.

- Pero la sensación es que queda por hacer, especialmente en lo que es tener un contacto más directo con la SIS, en que las observaciones sean consideradas y en la aplicabilidad de la normativa.

Conclusiones

El poder hacer observaciones a los proyectos de normativas se valora y se ve como un avance.

- Aún cuando la mayoría tiene la sensación que sólo aisladamente son consideradas. Lo cual resulta frustrante para ellos, ya que perciben varias ventajas si sus observaciones fueran tomadas en cuenta. Principalmente si se piensa que son ellos los que llevan a la práctica la normativa.
- Valorarían tener algún feedback de las observaciones que realizan.
- La mayoría de los entrevistados realiza observaciones, y gran parte de ellos se siente motivados a hacerlas, aún cuando saben que es poco probable que sean consideradas.

Conclusiones

En cuanto a la normativa, se ve como necesaria, se valora, sin embargo algunos sienten que hay un exceso de normativa y por otro lado que hay cierta subjetividad en la norma que se emite.

- Varios de los entrevistados señalan que existe un exceso de normativa, lo que confunde, y rigidiza el trabajo diario.
- La salud es una categoría con muchas variables y casos particulares por lo tanto por más normas que se emitan, siempre hay casos que quedan fuera, por eso destacan la importancia de conocer el “espíritu” o fin de la norma.
- Entender este aspecto es fundamental, y es lo que falta, y para muchos se lograría en el contacto más directo con la SIS.
- Otro tema asociado es que muchos señalan que la normativa tiene espacio para ser interpretada (hay quienes reconocen que se ha avanzado en ello), lo que genera inconvenientes en la fiscalización.

Conclusiones y Recomendaciones

En cuanto a la satisfacción con el proceso de regulación, este alcanza niveles medios siendo mayor la satisfacción en los niveles altos.

- La **satisfacción** de quienes participan del proceso de regulación con la SIS, en general es bueno, no presentándose niveles críticos de insatisfacción, quedando una posibilidad de mejorar en los niveles de indiferencia (% notas 5).
- En este sentido se presenta una **percepción diferenciada de la satisfacción** según nivel de los entrevistados, siendo los entrevistados de nivel alto quienes presentan niveles altos de satisfacción con el proceso de regulación y normativa emitido por la SIS, en cambio son los niveles medios los que presentan mayor nivel de insatisfacción y los niveles bajos los mayores niveles de indiferencia.
- Lo anterior está explicado por el nivel de información y claridad de los participantes, siendo los niveles altos quienes manejan un mayor nivel de información del proceso y tienen una visión global del porqué de la norma, en cambio en los niveles medios se presentan muchas dudas e inquietudes en entender el fin último y por ende genera insatisfacción, los niveles bajos tienen un menor nivel de participación y por ende de involucramiento, lo que genera niveles de indiferencia frente al proceso.

Conclusiones y Recomendaciones

En comparación con el año anterior, se percibe que la satisfacción con el proceso ha mejorado.

➤ Respecto a generar una comparación con los resultados del año anterior, es importante destacar dos aspectos, por un lado el estudio realizado es de carácter cualitativo por lo que sus resultados no son predictivos, si bien se incorporaron preguntas de cuantificación para tener las frecuencias como referencias estas nos permiten tener una mejor comprensión, dimensionamiento y comparación con la medición anterior, pero no la predicción y conclusión respecto a sus resultados.

➤ Además se realizaron cambios en el instrumento de medición respecto al año anterior, incorporándose en esta medición al final de la entrevista, una pregunta respecto a la satisfacción global con el procedimiento de regulación, lo que permitirá una comparación directa para las mediciones futura.

➤ De acuerdo a lo anterior si bien los resultados no son directamente comparables, considerando los resultados obtenidos, se **percibe que la satisfacción con el proceso de regulación ha mejorado respecto al año anterior.**

Conclusiones y Recomendaciones

- Dado principalmente por la valoración de los cambios implementados a partir de los resultados anteriores, principalmente respecto a tener un mayor nivel de participación e interacción a partir de reuniones de trabajo generadas por la SIS, aunque aún las existentes son consideradas insuficientes, por ende el potenciar actividades y estrategias de interacción son una oportunidad de mejora por parte de la SIS.
- Por otro lado, si bien se recuerda en menor medida la circular N° 58 como tal, se tiene un mayor nivel de claridad de cómo opera el procedimiento de regulación, conocimiento que en la medición anterior presentaba niveles importantes de confusión.

Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos, se pueden sugerir algunos aspectos a mejorar o trabajar:

-Comunicar y destacar la relevancia del Procedimiento de Regulación, para motivar a su participación.

▪ *Retroalimentación:*

- Transmitir la sensación de que las observaciones realizadas son al menos escuchadas, explicando las razones del porque no son consideradas.

▪ *Canal formal para aclarar dudas:*

- Que la SIS sea un interlocutor más presente.