



# Informe de Indicadores de desempeño Superintendencia de Salud año 2015

Período: 1 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015

Miércoles 13 de enero de 2016

## **1. ANTECEDENTES GENERALES**

### **1.1. Contexto**

El presente documento da cuenta del nivel de cumplimiento de los Indicadores de Desempeño comprometidos por la Superintendencia de Salud con la Dirección de Presupuesto (DIPRES) para el año 2015, correspondiente al período comprendido entre el **1 de enero y el 31 de diciembre de 2015**.

La Superintendencia de Salud, a través del Subdepartamento de Planificación y Control de Gestión del Departamento de Desarrollo Corporativo, presenta mensualmente el resultado consolidado de los indicadores de desempeño asociados a los productos estratégicos vigentes, de tal forma de monitorear cualquier desvío en la planificación y tomar las medidas correctivas necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos institucionales.

### **1.2. Objetivos Estratégicos**

- 1) Potenciar la información, comunicación y servicios ofrecidos a las personas en razón de la protección de sus derechos, mediante el mejoramiento de los canales de acceso, difusión, educación y uso de las tecnologías, para entregar respuestas dignas, oportunas y de calidad e incrementar el conocimiento de las personas en el uso de su sistema de salud, y así contar con personas más protegidas, más conscientes de sus derechos, más dispuestos a ejercerlos y más responsables de sus obligaciones.
- 2) Fiscalizar y regular a los fondos y seguros privados de salud, ejerciendo efectivamente las atribuciones legales vigentes, para proteger los derechos de las personas en salud, y de este modo mejorar el desempeño del sistema de salud.
- 3) Estimular, orientar y contribuir al desarrollo progresivo de los sistemas de provisión de la calidad asistencial, ejerciendo efectivamente las atribuciones legales vigentes, a través de la fiscalización, normativa y registro, para garantizar a todas las personas usuarias del sistema, público y privado, una atención de salud con adecuados estándares de calidad y seguridad, y de resguardo de sus derechos derivando en mayores grados de satisfacción, eficiencia, equidad y seguridad del paciente.
- 4) Gestionar con liderazgo los recursos institucionales y las personas, implementando un modelo de gestión eficiente y transparente enfocado en los funcionarios, potenciando el capital humano, el trabajo en equipo y los recursos disponibles para contribuir al logro de los compromisos de la organización, y de esta forma cumplir la misión de la Superintendencia.

### **1.3. Productos Estratégicos**

- 1) Gestión de Consultas y Reclamos: Atención a Personas, Resolución de Conflictos
- 2) Fiscalización
- 3) Regulación
- 4) Administración de los Sistemas de Evaluación de la Calidad en Salud: Registro, Acreditación y Certificación de Especialidades

## 1.4 Criterio cálculo de ponderación

Cuando el porcentaje de cumplimiento del indicador es igual o mayor a 95% corresponde a la totalidad la ponderación asignada por el Servicio. Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 95% y mayor o igual a 75% la ponderación asignada por el Servicio es proporcional a dicho porcentaje. Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 75% la ponderación es 0%.

## 2. Resultados de indicadores de desempeño de los productos estratégicos

### 2.1 Producto estratégico: Gestión de Consultas y Reclamos: Atención a Personas, Resolución de Conflictos

La Superintendencia de Salud conoce y resuelve -mediante la vía administrativa o arbitral- los reclamos derivados de la relación entre beneficiarios de la salud y su aseguradora -Fonasa o Isapre- respecto a la aplicación de la normativa legal vigente. Además, fiscaliza el cumplimiento de lo resuelto y la correcta aplicación de dicha normativa. Todas las acciones de la Superintendencia tienen el propósito de orientar a los usuarios del sistema, poniendo a su disposición plataformas de servicio, a nivel nacional, con altos estándares de calidad y uso intensivo de tecnologías de información.

#### 2.1.1. Gestión de Reclamos

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

Indicador	Fórmula de Cálculo		Meta	Ponderación
	Numerador	Denominador		
Porcentaje de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en 60 días hábiles o menos en el año t	Número de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en 60 días hábiles o menos en el año t	Número total de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en el año t	78,0%	8,0%

Resultados consolidados 2015												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento
71,6%	64,3%	70,1	74,8%	79,5%	82,1%	83,4%	81,6%	80,0%	78,1%	76,8%	77,0%	98,7%

El indicador presentó cumplimiento de la meta. En el periodo se resolvieron 9.104 reclamos de estas materias, de los cuales 7.006 fueron en 60 días hábiles o menos.

Indicador	Fórmula de Cálculo		Meta	Ponderación
	Numerador	Denominador		
Porcentaje de Reclamos en las Submaterias NEGATIVA DE COBERTURA, TÉRMINO DE CONTRATO y CAEC, resueltos en 140 días hábiles o menos, en el año t	Número de Reclamos en las Submaterias NEGATIVA DE COBERTURA, TÉRMINO DE CONTRATO y CAEC, resueltos en 140 días hábiles o menos, en el año t	Número total de Reclamos en las Submaterias NEGATIVA DE COBERTURA, TÉRMINO DE CONTRATO y CAEC, resueltos en el año t	<b>80,0%</b>	<b>8,0%</b>

Resultados consolidados 2015												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento
67,0%	61,9%	65,9%	69,8%	72,2%	75,8%	76,8%	79,2%	79,6%	80,1%	79,9%	80,1%	<b>100,1%</b>

El indicador presentó cumplimiento de la meta. En el periodo se resolvieron 2.091 reclamos de estas materias, de los cuales 1.675 fueron en 140 días hábiles o menos.

### 2.1.2. Gestión de Consultas

Unidad de Coordinación Regional y Gestión de Usuarios

Indicador	Fórmula de Cálculo		Meta	Ponderación
	Numerador	Denominador		
Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en máximo 12 minutos	Nº de atenciones presenciales realizadas en máximo 12 minutos	Nº total de atenciones presenciales realizadas	<b>80,0%</b>	<b>7,0%</b>

Resultados consolidados 2015												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento
70,6%	69,0%	73,4%	76,2%	77,6	78,1%	77,6%	77,7%	77,3%	77,3%	77,7%	78,1	<b>97,6%</b>

El indicador de tiempo de espera se observó cumplido. En el periodo enero a diciembre del 2015 se realizaron un total de 48.577 atenciones presenciales, de éstas 37.922 con un máximo de 12 minutos de tiempo de espera.

## 2.2. Producto estratégico: Fiscalización

La fiscalización comprende un conjunto de actividades destinadas a resguardar los derechos de los beneficiarios y beneficiarias del sistema de salud público y privado.

### 2.2.1. Fiscalización

Departamento de Fiscalización

Indicador	Fórmula de Cálculo		Meta	Ponderación
	Numerador	Denominador		
Porcentaje de fiscalizaciones programadas efectuadas en "Resguardo directo de los derechos de las personas"	Número de fiscalizaciones programadas efectuadas en "resguardo directo de los derechos de las personas" en el año t	Número total de fiscalizaciones programadas efectuadas en el año t	<b>62%</b>	8,0%

Resultados consolidados 2015												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento
85%	76%	88%	83%	81%	82%	81%	77%	70%	72%	66%	66%	<b>106,5%</b>

El indicador, fiscalizaciones programadas efectuadas en "Resguardo directo de los derechos de las personas", registró sobrecumplimiento. En el periodo enero a diciembre de 2015 se efectuó un total de 1.747 fiscalizaciones programadas, en donde 1.150 fiscalizaciones fueron en "Resguardo directo de los derechos de las personas".

## 2.3. Producto estratégico: Regulación

La Superintendencia de Salud es el organismo encargado de regular a las Isapres, al Fonasa y a los prestadores de salud, con el objetivo de contribuir al correcto funcionamiento del Sistema de Salud, a través de una normativa actualizada y sistematizada.

### 2.3.1. Regulación

Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud

Indicador	Fórmula de Cálculo		Meta	Ponderación
	Numerador	Denominador		
Porcentaje de circulares emitidas, de iniciativa de la Superintendencia de Salud, de beneficio directo a las personas en el año t	Número de circulares emitidas, de iniciativa de la Superintendencia de Salud, de beneficio directo a las personas en el año t	Número total de circulares emitidas, de iniciativa de la Superintendencia de Salud, en el año t	<b>30,0%</b>	16,0%

Resultados acumulados 2015												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento
66,7	50,0%	42,9%	37,5%	40,0%	45,5%	50,0%	46,2%	46,2%	42,9%	42,9%	42,9%	<b>143,0%</b>

El indicador de Regulación registró sobrecumplimiento. La Superintendencia en base a los nuevos lineamientos estratégicos, definió establecer una línea permanente de trabajo para promover la emisión de normativa de iniciativa de la Superintendencia en beneficio directo de las personas.

## 2.4 Producto estratégico: Administración de los Sistemas de Evaluación de la Calidad en Salud: Registro, Acreditación y Certificación de Especialidades

La Superintendencia de Salud tiene por mandato legal la gestión de los instrumentos de política pública que permiten la exigibilidad de la "garantía de calidad" del régimen de garantías explícitas GES.

### 2.4.1 Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud Intendencia de Prestadores Institucionales de Salud

Indicador	Fórmula de Cálculo		Meta	Ponderación
	Numerador	Denominador		
Porcentaje de Solicitudes de Acreditación resueltas hasta la etapa de inscripción en el registro, caso corresponda, dentro de un plazo de 120 días hábiles totales en el año t	N° de Solicitudes de Acreditación resueltas hasta la etapa de inscripción en el registro, caso corresponda, dentro de un plazo de 120 días hábiles totales en el año t	N° total de Solicitudes de Acreditación resueltas hasta la etapa de inscripción en el registro, cuando corresponda, en el año t	88,0%	15,0%

Resultados acumulados 2015												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	113,6%

Este indicador presenta sobrecumplimiento. En el periodo enero a diciembre de 2015, se han resuelto hasta la etapa de inscripción en el registro, 50 solicitudes de acreditación de Prestadores Institucionales de Salud, el 100% de ellas se resolvieron en un plazo de 120 días hábiles o menos.

Indicador	Fórmula de Cálculo		Meta	Ponderación
	Numerador	Denominador		
Porcentaje de cumplimiento del plan de fiscalización a entidades acreditadoras en el año t	Número de fiscalizaciones a entidades acreditadoras ejecutadas en el año t	Número de fiscalizaciones a entidades acreditadoras comprometidas en el año t	90,0%	8,0%

Resultados acumulados 2015												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento
5%	8%	16,7%	22,7%	28,7%	35,9%	43,7%	49,7%	63,2%	74,1%	94,3%	107,8%	119,8%

Este indicador presentó sobrecumplimiento. En el periodo enero a diciembre de 2015, se efectuaron 375 fiscalizaciones a Entidades Acreditadoras, el programa establecía ejecutar un total de 348.

Indicador	Fórmula de Cálculo		Meta	Ponderación
	Numerador	Denominador		
Porcentaje de Prestadores Institucionales Acreditados fiscalizados con plan de mejora aprobado en el año t	Número de prestadores institucionales acreditados fiscalizados con plan de mejora aprobado en el año t	Número de prestadores institucionales acreditados fiscalizados en que se instruye presentación de un plan de mejora en el año t	<b>85,0%</b>	<b>7,0%</b>

Resultados acumulados 2015												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento
100%	100%	100%	100%	100%	95,5%	95,5%	95,5%	97,0%	97,0%	97,0%	91,1%	<b>107,2%</b>

El indicador registró sobrecumplimiento. En el periodo enero a diciembre de 2015, como resultado del proceso de fiscalización, se instruyó elaborar un Plan de Mejora a 56 Prestadores Institucionales Acreditados, de los cuales 51 fueron aprobados.

#### 2.4.2 Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud

Intendencia de Prestadores Institucionales de Salud

Indicador	Fórmula de Cálculo		Meta	Ponderación
	Numerador	Denominador		
Porcentaje de solicitudes de inscripción de títulos o habilitaciones profesionales, especialidades y subespecialidades en el Registro de Prestadores Individuales de Salud resueltas dentro de 60 días hábiles en el año t	N° de solicitudes de inscripción de títulos o habilitaciones profesionales, especialidades y subespecialidades en el Registro de Prestadores Individuales de Salud resueltas dentro de 60 días hábiles en el período t	N° Total de solicitudes de inscripción de títulos o habilitaciones profesionales, especialidades y subespecialidades resueltas en el período t	<b>94,5%</b>	<b>8,0%</b>

Resultados acumulados 2015												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento
99,6%	99,3%	98,5%	98,8%	98,9%	98,1%	98,3%	97,7%	98,0%	97,8%	97,9%	98,0%	<b>103,7%</b>

El año 2015 se resolvieron un total de 60.006 solicitudes de inscripción, de ellas 58.829, fueron resueltas dentro de 60 días hábiles o menos.

### 3. Indicador de desempeño transversal

Departamento de Desarrollo Corporativo

La Superintendencia de Salud pone a disposición de la ciudadanía distintas vías por las cuales pueden solicitar información en virtud de la Ley 20.285, además de informar cuáles son los requisitos para ello y en qué plazos recibirá la información requerida.

Indicador	Fórmula de Cálculo		Ponderación
	Numerador	Denominador	
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	Número de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	Número total de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en el año t	15%

Resultados acumulados 2015											
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
62,2%	71,0%	69,7%	65,8%	71,7%	77,7%	75,6%	75,3%	74,8%	72,0%	71,9%	70,0%

Seguimiento al plazo de respuesta de las solicitudes de acceso a la información pública.