



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

supersalud.cl

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Programa de Capacitación 2011

Índice de Contenidos

- I. Antecedentes
- II. Misión, Objetivos, Productos Estratégicos y Prioridades Institucionales
- III.- Metodología del Programa de Capacitación
- IV. Prioridades del Programa de Capacitación
- V. Valorización del Programa de Capacitación
- VI.- Cronograma de Actividades



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN 2011 SUPERINTENDENCIA DE SALUD Diciembre 2010

Subdepartamento de Recursos Humanos
CRV

I. Antecedentes

A partir del año 2005, la implementación de la Reforma Sanitaria ha sido la preocupación central del trabajo emprendido por la Superintendencia de Salud. En este contexto, hemos definido un plan estratégico permanente y sistemático en el tiempo, cuya visión, misión y objetivos estratégicos den cuenta de las nuevas tareas que asume como propias la organización, con el propósito de dar cabal cumplimiento a las funciones y responsabilidades que la ley le otorga como garante de derechos ciudadanos en salud.

El factor más importante para alcanzar el éxito de la nueva institucionalidad, se relaciona con la capacidad de sus equipos directivos y profesionales de trabajar en un ambiente de colaboración y para adaptarse a los nuevos desafíos en la implementación de políticas públicas en materias tales como regulación; fiscalización y gestión oportuna y con altos estándares de calidad en el servicio de las necesidades ciudadanas en salud. Éstas demandas se caracterizan por crecientes expectativas de equidad e integración; por el predominio de nuevos derechos sociales garantizados; por el logro de una adecuada cobertura de soluciones integrales a necesidades sanitarias emergentes y por la instalación de un sistema de seguridad social que proteja a la persona y su familia, especialmente en las etapas de mayor vulnerabilidad social y económica.

La fortaleza de la Superintendencia está en la rigurosidad profesional y técnica del trabajo de sus equipos. Ello requiere la formación continua y el fortalecimiento de las capacidades existentes, lo que demanda esfuerzos para sumar competencias, habilidades y destrezas.

Consecuente con lo anterior, se desarrolló durante el año 2008 un programa de identificación y determinación de brechas de competencias profesionales y técnicas que fue la base para la determinación del programa modularizado de capacitación de los años 2009 y 2010.

Para el año 2011, se construirá un programa en función del plan de seguimiento realizado para monitorear el proceso de capacitación anual y que permite evaluar a cada una de las líneas de acción ejecutadas en los años 2009 y 2010, a partir de tres pilares informativos:

- 1) la percepción manifestada por las funcionarias y funcionarios en una encuesta de capacitación en línea que permita redefinir las líneas de acción del plan 2011,
- 2) la evaluación hacia las actividades de capacitación y hacia los organismos capacitadores, y
- 3) los resultados de las transferencias de las capacitaciones hacia los puestos de trabajo en función de los distintos instrumentos de medición aplicada según procedimientos que permitan revisar en que medida han sido cubiertas las brechas de capacitación identificadas en el año 2008.

Con ello estaremos construyendo una base común y objetiva de conocimientos y habilidades de los equipos de trabajo que se desempeñen en la Superintendencia de Salud, de manera de estar dando fiel cumplimiento a lo establecido en el DFL N°1 de 2005, de Salud, que determina las siguientes atribuciones de la Institución:

1. Supervigilar y controlar a las Isapres y velar por el cumplimiento de las obligaciones que les imponga la ley en relación a las Garantías Explícitas en Salud, los contratos de salud, las leyes y los reglamentos que las rigen.

2. Supervigilar y controlar al Fondo Nacional de Salud en todas aquellas materias que digan estricta relación con los derechos que tienen los beneficiarios de la ley N° 18.469 en las modalidades de atención institucional, de libre elección, y lo que la ley establezca como Garantías Explícitas en Salud.

3. Fiscalizar a todos los prestadores de salud públicos y privados, sean éstos personas naturales o jurídicas, respecto de su acreditación y certificación, así como la mantención del cumplimiento de los estándares establecidos en la acreditación

II. Misión, Objetivos Estratégicos y Prioridades Institucionales

Misión Institucional: Regular y fiscalizar a los seguros y prestadores de salud del ámbito público y privado, resguardando los derechos de las personas beneficiarias del sistema de salud.

Objetivos Estratégicos:

- Mejorar la regulación y fiscalización, a través del desarrollo y utilización de nuevos y mejores modelos emanados de estudios propios y aplicación de buenas prácticas analizadas, para contar con un **FONASA e Isapres** más eficientes, competitivos y transparentes con relación a la información que deben disponer para sus usuarios
- Acompañar y contribuir al desarrollo progresivo de los procesos de certificación y acreditación que les corresponde cumplir a los **prestadores de salud**, a través de la fiscalización, regulación y registro, para garantizar a los usuarios del sistema una atención de salud con adecuados estándares de calidad y seguridad, derivando en mayores grados de satisfacción y eficiencia.
- Mejorar las plataformas de servicio a los **usuarios/as**, optimizando el uso y la mezcla de las tecnologías disponibles en todas las agencias para resolver conflictos y hacer una mejor entrega de información.
- Consolidar una cultura organizacional centrada en la colaboración e integración, que ponga énfasis en la innovación, la productividad, el aprendizaje organizacional, la participación, las capacidades de las personas y el apoyo de las tecnologías de información, de manera que permita el cumplimiento de los compromisos institucionales y sectoriales, y que en el ámbito de las relaciones facilite el desarrollo de alianzas estratégicas, haciendo un uso eficiente de los recursos disponibles.

Productos Estratégicos

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.

La regulación permite orientar e instruir medidas preventivas y correctivas a los organismos regulados, protegiendo los derechos de los usuarios, estimulando la eficiencia financiera y operacional, la innovación, promoviendo la competencia y corrigiendo las fallas de mercado derivadas de las asimetrías de información del sector.

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.

En particular, la Superintendencia de Salud fiscaliza el cumplimiento de las garantías explícitas en salud y las metas de cobertura del examen de medicina preventiva, en Fonasa e Isapres. Asimismo fiscaliza el otorgamiento de los beneficios y atenciones de salud a los que tienen derecho las personas beneficiarias en la modalidad institucional y libre elección en Fonasa, y en el plan de salud de las Isapres. A su vez fiscaliza que la situación financiera de las isapres, permita resguardar la continuidad en el financiamiento de los beneficios de salud.

Por otra parte, la Superintendencia de Salud fiscaliza a los prestadores de salud, sean estos institucionales (hospitales y clínicas, por ejemplo) en cuanto al correcto funcionamiento del Sistema de Acreditación y a los prestadores individuales (médicos y dentistas, entre otros) en cuanto a la certificación de sus especialidades, así como respecto de otras materias que señale la ley, como es el caso de la prohibición de exigir cheque o dinero en garantía del pago de prestaciones de salud.

Gestión 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.

Gestión de prestadores:

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. En concreto se trata de que Ud. pueda saber si el personal que le atiende se encuentran debidamente habilitado para el ejercicio profesional o técnico que su problema de salud garantizado requiere, para ello la Intendencia de Prestadores debe mantener un registro público y actualizado de los profesionales y técnicos legalmente formados en el país.

También es necesario evaluar que el lugar en donde Ud. reciba dicha atención cumpla con las condiciones mínimas de seguridad que los estándares definidos por el Ministerio de Salud para el efecto exigen, para ello la misma Intendencia de Prestadores debe administrar un sistema de acreditación, que a través de entidades autorizadas y expertas haga posible esa evaluación, cuyo resultado se debe disponer también en un registro público.

Definiciones estratégicas

La Misión de la Superintendencia es garantizar una regulación y fiscalización de calidad, que contribuya a mejorar el desempeño del sistema de salud chileno, velando por el cumplimiento de los derechos de las personas.

Visión

- ✓ Una Institución valorada por las personas y respetada por los seguros y prestadores de salud; por ser líderes internacionales en regulación y fiscalización.
- ✓ Una Institución con una cultura organizacional flexible, moderna, acogedora y eficaz, donde trabajan profesionales y funcionarios de excelencia.
- ✓ Una Institución que vela por el cumplimiento de los derechos de las personas, logrando el objetivo de inclusión de nuestro Sistema de Protección Social en salud.
- ✓ Una Institución que, a través de la información y educación, se propone empoderar a las personas, quienes reciben servicios con altos estándares de calidad de nuestros entes reguladores.
- ✓ Uno de los servicios públicos, mejor evaluado del país.

Valores que sustentan el rol, la ética y el comportamiento de la Superintendencia de Salud:

- ✓ Transparencia y probidad
- ✓ Equidad
- ✓ Excelencia
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso

Directrices

- ✓ Para cumplir con el **rol regulador y fiscalizador**, perfeccionar el modelo de regulación y fiscalización para asegurar el cumplimiento de los derechos y garantías de las personas.
- ✓ Para cumplir con el **rol de garante**, empoderar a las personas a través de la información, educación y participación para asegurar el cumplimiento de sus derechos, deberes y garantías en salud.
- ✓ Para cumplir con el **rol de servicio**, promover una cultura organizacional centrada en el compromiso, el talento y la calidad de los servicios entregados.

III. Metodología del Programa de Capacitación

Toda organización necesita un equipo de personas altamente motivado y capacitado, que pueda responder creando valor ante las actuales y nuevas exigencias de sus funciones y responsabilidades. Que las personas se motiven a entregar su máximo potencial de aporte y crear valor para la organización, requiere promover y desarrollar las competencias adecuadas para los diferentes cargos y equipos de trabajo a un estándar que la institución se defina. En este contexto, se ha optado por un **Modelo de Gestión por Competencias** para el desarrollo de las personas, lo que implica adaptar en forma sistemática los diferentes subsistemas de recursos humanos, en

función de brechas existentes en materia las habilidades, conocimientos y competencias de las personas.

El modelo de competencias en relación con el subsistema de capacitación en la Superintendencia de Salud, consta de las siguientes etapas:

- Revisión y actualización de los perfiles de cargos por competencias de toda la organización por cada uno de los funcionarios.
- Descripción de perfiles por competencia de todos los cargos de la organización
- Actualización del Diccionario de competencias de la Institución.
- Identificación, medición y priorización de brechas de competencias a través de un sistema informático en línea
- Definición de un grupo representativo para analizar las brechas de competencias y generar una propuesta de necesidades de capacitación.
- Generación de líneas de acción para programa de capacitación vinculadas con los objetivos estratégicos institucionales.
- Discusión y validación por parte del Directorio de Capacitación del Programa de capacitación.
- Aprobación del programa por el Sr. Superintendente

Una vez obtenido el programa de capacitación, se licitará vía Mercado Público, evaluando las propuestas presentadas por medio del cuadro de factores de evaluación de oferentes aprobado por el Directorio de Capacitación.

Las actividades de capacitación del programa 2011, se han identificado como "capacitación de perfeccionamiento", por lo que se ajustarán a las indicaciones contenidas en el Art. 27, letra b), del DFL29/2005 de Salud. Es decir, la capacitación tiene por objeto mejorar el desempeño del funcionario en el cargo que ocupa, la selección se realizará mediante concurso, privilegiando a las personas que presenten brechas de competencia, las que serán incluidas directamente.

IV. Prioridades del Programa de Capacitación

A partir de los objetivos de la Política de Capacitación Institucional y en continuidad con los esfuerzos realizados en el programa ejecutado durante los años 2009 y 2010 que abordó como estrategia principal el diagnóstico de las brechas de competencias profesionales y técnicas con el objetivo de identificar los puntos de partida hacia el mejoramiento continuo, se pudo obtener un mapa priorizado de necesidades generales y específicas de capacitación, lo que permitirá ordenar la agenda de actividades a desarrollar durante los años siguientes.

A partir de la detección de necesidades para el año 2011 mediante la aplicación de la encuesta en línea de capacitación se ideó un programa de capacitación en 7 líneas, de las cuales Normativa en Derecho en Salud y Planificación y Gestión Organizacional son iniciativas nuevas a cubrir mediante el apoyo de grupos expertos representativos y seleccionados por cada Departamento.

Con este diseño, las actividades de capacitación irán orientadas a nivelar competencias del personal a partir del estudio de brechas en las siguientes líneas de acción prioritarias:

1. Gestión interna orientada a la calidad de vida de los funcionarios

La calidad de Vida de los funcionarios de la Superintendencia de Salud ha sido y es una preocupación continúa para esta institución, por lo que incorporar prácticas laborales e información adecuada para lograr un desarrollo saludable dentro de su ambiente de trabajo, es un compromiso que ha sido asumido por esta institución y será llevado a cabo dentro del plan de capacitación. Las necesidades detectadas supondrán actividades de educación para prevenir prácticas de **acoso sexual y laboral**, la difusión sobre **consumo y manejo de drogas y la no discriminación e igualdad de oportunidades** como parte del enfoque de **equidad de género**.

2. Línea de Acción Gestión de personas competencias técnicas administrativas

Proporcionar a las y los funcionarios los conocimientos, técnicas y habilidades administrativas necesarias para desarrollarse mejor y con comodidad en sus labores diarias dentro de la organización.

Dentro de esta línea cabe señalar actividades de perfeccionamiento tales como manejo de tecnologías de información y comunicación (desde básicas hasta avanzadas); conocimientos en materias contables, presupuestarias y financieras, y orientación a la calidad del servicio prestado mediante la profundización de ciertas técnicas de trabajo tales como: administración de cargas de trabajo, orientación al cliente, orientación al tiempo y a la eficiencia, entre otras.

3. Línea de Acción Fortalecimiento del Clima Laboral

Orientar y sensibilizar a los funcionarios y funcionarias de la Superintendencia de Salud hacia los temas relativos del Desarrollo Organizacional, de manera de mejorar tanto la eficacia e interconexión de las diferentes unidades y departamentos, como la eficiencia en la tarea emprendida por los/as funcionarios/as, a través del **liderazgo efectivo, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos**, de manera tal de alcanzar los objetivos transversales propuestos por la Institución.

Se busca sensibilizar a los participantes sobre una serie de técnicas y herramientas en los temas relativos tendientes a mejorar el clima organizacional de la institución, en sus diversas dimensiones, con el propósito de: 1) mejorar la comunicación efectiva y la relación interna de las diferentes unidades y departamentos, y 2) lograr armonía, buenas relaciones laborales y grados de motivación altos con el fin último de acceder eficiente y eficazmente a los objetivos transversales propuestos por la Superintendencia de Salud.

4. Normativa en Derecho de la Salud.

El objetivo es abordar, desde un punto de vista dogmático, la naturaleza y características del **Sistema de Salud Chileno** en cuanto a sus objetivos, planteamientos programáticos y definiciones fundamentales, con especial énfasis en su estructura actual, tanto orgánica como funcional.

También se busca analizar las distintas instituciones, públicas y privadas que convergen en el sector salud, dando cuenta de las funciones, tipo de relaciones y su dinámica

Por otra parte, es importante conocer los derechos y obligaciones asociados a las prestaciones de salud, tanto en el otorgamiento de ellas como en su financiamiento, dando cuenta de aspectos tan relevantes como la privacidad de los datos, la seguridad, la limitación de la autonomía privada.

Paralelamente a lo anterior, se pretende que los funcionarios logren al menos comprender los siguientes ámbitos vinculados en esta materia del conocimiento:

- 1) Comprender la naturaleza jurídica, elementos, características y efectos de las relaciones jurídicas que se establecen entre los prestadores de salud (particulares- institucionales, públicos- privados) y sus pacientes
- 2) Analizar el fenómeno del financiamiento de las prestaciones de salud, en el régimen público (Fonasa) y privado (Isapres, Seguros complementarios, etc)

5. Estrategia y Gestión de Excelencia.

Las organización se encuentra en un escenario de constantes cambios- políticos, sociales, económicos, en donde se ven obligadas a planificar continuamente mediante estrategias adecuadas que conduzcan a la consecución de objetivos que permita obtener las metas para lograr el éxito organizacional.

La **planificación** consiste en coordinar los esfuerzos y los recursos a nivel individual y organizacional, ella permite tomar decisiones claves que permita alcanzar el éxito; se lleva a cabo para ejecutar un proceso de forma racional y sistemático.

En esta línea se abordarán temas claves de gestión tales como: Planificación Estratégica, Control de Gestión, Construcción de objetivos e indicadores; Construcción y Modelamiento de procesos, entre otros.

Dentro de este contexto, la metodología de capacitación propuesta para esta línea de acción, consiste en que cada curso finalice con un taller que profundice los contenidos adquiridos en las capacitaciones citadas en el párrafo anterior, los que estarán a cargo de profesionales de la

Institución, con el objetivo de plasmar y profundizar, mediante casos prácticos de aplicación acordes con la realidad de la organización.

6. Determinantes de la Atención en Salud y Gestión de Calidad de Prestadores

La actividad tiene como propósito, profundizar en el análisis de los factores y determinantes que orientan las **Políticas Públicas en Salud** para las próximas décadas. Se trata de conocer cómo los cambios culturales, demográficos, epidemiológicos, sociales y económicos condicionarán la demanda por atención sanitaria por parte de la población.

Por otra parte se busca ahondar en la gestión de calidad de los prestadores del sistema de salud chileno, conociendo los modelos aplicados históricamente, el marco conceptual de la calidad de atención en salud y comprender los conceptos de medición en calidad y planes de mejora en un contexto de Ética y Calidad.

Las actividades de capacitación a partir del año 2011, se realizarán en dos modalidades, a saber: la primera, requerirá la organización de módulos por líneas de trabajo cuya ejecución sea necesaria de contratar externamente mediante el sistema de licitaciones públicas utilizando las herramientas de ChileCompras. La segunda modalidad supondrá la organización de módulos de capacitación aprovechando las capacidades técnicas internas, de manera que sean los recursos profesionales de la propia institución quienes, con una metodología apropiada, ejecuten la capacitación requerida.

7. Capacitación Interna

Esta línea busca entregar conocimientos al personal de la Superintendencia de Salud fundamentalmente sobre la **Probidad y Transparencia** en la gestión pública y también abarcar aquellos contenidos no contemplados en las líneas programáticas u otras que puedan surgir espontáneamente.

La Ley Transparencia está considerada como uno de los ejes de la Agenda de Probidad y Transparencia ya que tiene como principal objetivo abrir la información de los organismos públicos a todas las personas, promoviendo un sistema estatal más cercano, generando nuevos espacios para la participación y mejorando las exigencias de rendición de cuentas de la gestión pública

V. Valorización del Programa de Capacitación 2011

Valorización Plan Anual de Capacitación 2011

Objetivo Estratégico	Línea de acción	Brecha a disminuir	Modularización			N° Personas	Presupuesto Asignado
Consolidar una cultura organizacional centrada en la colaboración e integración, que ponga énfasis en la innovación, la productividad, el aprendizaje organizacional, la participación, las capacidades de las personas y el apoyo de las tecnologías de información, de manera que permita el cumplimiento de los compromisos institucionales y sectoriales, y que en el ámbito de las relaciones facilite el desarrollo de alianzas estratégicas, haciendo un uso eficiente de los recursos disponibles	Gestión Interna Orientada a la Calidad de Vida de los Funcionarios	Incorporar prácticas laborales e información adecuada para lograr un desarrollo saludable dentro de su ambiente de trabajo	Charla Calidad de Vida I	Charla Calidad de Vida II		70	\$ 2.000.000
			30	40			
			\$ 1.000.000	\$ 1.000.000			
	Gestión de personas y competencias técnicas - administrativas	Proporcionar a las y los funcionarios los conocimientos, técnicas y habilidades administrativas necesarias para desarrollarse mejor y con comodidad en sus labores diarias dentro de la organización	Gestión de personas por competencias	Gestión de personas por competencias	Gestión de personas por competencias	80	\$ 3.000.000
			10	50	20		
			\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000		
	Fortalecimiento Clima Laboral	Sensibilizar a los participantes sobre una serie de técnicas y herramientas en los temas relativos tendientes a mejorar el clima organizacional de la institución, en sus diversas dimensiones	Talleres Clima Laboral	Talleres Clima Laboral	Talleres Clima Laboral	225	\$ 16.200.000
			75	75	75		
			\$ 5.400.000	\$ 5.400.000	\$ 5.400.000		
	Capacitaciones Internas	Entregar conocimientos al personal de la Superintendencia de Salud fundamentalmente sobre la Probidad y Transparencia en la gestión pública y también abarcar aquellos contenidos no contemplados en las líneas programáticas u otras que puedan surgir espontáneamente	PROBIDAD Y TRANSPARENCIA	Taller de Planificación Estratégica	Contexto Normativo de la Superintendencia de Salud	100	\$ 0
			50	25	25		
			\$ 0	\$ 0	\$ 0		
Mejorar la regulación y fiscalización, a través del desarrollo y utilización de nuevos y mejores modelos emanados de estudios propios y aplicación de buenas prácticas analizadas, para contar con un FONASA e Isapres más eficientes, competitivos y transparentes con relación a la información que deben disponer para sus usuarios	Normativa en Derecho de la Salud	Conocer los derechos y obligaciones asociados a las prestaciones de salud, tanto en el otorgamiento de ellas como en su financiamiento, dando cuenta de aspectos tan relevantes como la privacidad de los datos, la seguridad, la limitación de la autonomía privada.	Régimen Jurídico de la Salud en Chile	Régimen Jurídico de las Prestaciones de Salud	100	\$ 6.000.000	
			50	50			
			\$ 3.000.000	\$ 3.000.000			
	Estrategia y Gestión de Excelencia	Coordinar los esfuerzos y los recursos a nivel individual y organizacional, ella permite tomar decisiones claves que permita alcanzar el éxito; se lleva a cabo para ejecutar un proceso de forma racional y sistemático	Planificación Estratégica y Gestión Organizacional	Control de Gestión	Construcción y Modelamiento de Procesos	90	\$ 7.300.000
			30	30	30		
			\$ 2.300.000	\$ 2.500.000	\$ 2.500.000		
Acompañar y contribuir al desarrollo progresivo de los procesos de certificación y acreditación que les corresponde cumplir a los prestadores de salud, a través de la fiscalización, regulación y registro, para garantizar a los usuarios del sistema una atención de salud con adecuados estándares de calidad y seguridad, derivando en mayores grados de satisfacción y eficiencia.	Determinantes de la Atención de Salud y Gestión de Calidad de Prestadores	Profundizar en el análisis de los factores y determinantes que orientan las Políticas Públicas en Salud para las próximas décadas. Se trata de conocer cómo los cambios culturales, demográficos, epidemiológicos, sociales y económicos condicionarán la demanda por atención sanitaria por parte de la población	Determinantes de la Salud 3	Determinantes de la Salud 4	Gestión de Calidad de Prestadores	40	\$ 14.400.000
			20	20	20		
			\$ 4.200.000	\$ 4.200.000	\$ 6.000.000		
Fondos de Asignación Institucional	Fondo Concursable					10	\$ 5.757.100
	Fondo de libre Disponibilidad					15	\$ 3.000.000
						730	\$ 57.657.100
							PPTO 2011 \$ 57.571.000

