



# Informe de Indicadores de desempeño Superintendencia de Salud año 2011

Período: 1 de enero al 31 de diciembre de 2011

## **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 2011, correspondiente al período comprendido entre el **1 de enero** y el **31 de diciembre de 2011**.

La Superintendencia de Salud, a través de la Unidad de Desarrollo Corporativo, presenta 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) 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.
- 2) 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.
- 3) Mejorar el acceso a la información y uso de los servicios de la Superintendencia por parte de los usuarios/as, a través de las plataformas tecnológicas de servicio a los usuarios/as, favoreciendo la interoperabilidad de las tecnologías disponibles en todas las agencias.
- 4) 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.

### **1.3.Productos Estratégicos**

- 1) Fiscalización
- 2) Regulación
- 3) Gestión de Consultas y Reclamos: Atención al Beneficiario, Resolución de reclamos
- 4) Gestión de Prestadores: Registros; Acreditación

## 2. Resultados de indicadores de desempeño

### 2.1. Producto estratégico: Gestión de Consultas y Reclamos; Atención al Beneficiario, Resolución de reclamos

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
	Numerador	Denominador	
Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo igual o menor a 90 días	Número de Reclamos administrativos, resueltos en 90 días o menos en el año t	Número total de Reclamos administrativos, resueltos en el año t	90%

Resultados consolidados 2011				
I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Cumplimiento
95,3%	95,8%	95,3%	95,5%	100%

El indicador de reclamos administrativos, resueltos en 90 días, se registró cumplido.

Indicador	Fórmula de Cálculo		Meta
	Numerador	Denominador	
Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo igual o menor a 180 días.	Número de controversias , resueltas en un tiempo igual o menor a 180 días, en el año t	Número total de controversias resueltas en un tiempo igual o menor a 180 días, en el año t	75,0%

Resultados consolidados 2011				
I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Cumplimiento
77,7%	78,4%	74,2%	76,8%	100%

El indicador de controversias resueltas en 180 días, se registró cumplido.

## 2.1.2. Gestión de Consultas

Unidad de Coordinación Regional y Gestión de Usuarios

Indicador	Fórmula de Cálculo		Meta
	Numerador	Denominador	
Tiempo promedio de espera para la atención personal en las oficinas de la Superintendencia	Total de minutos de espera en atenciones presenciales realizadas en el año t	N° total de atenciones presenciales realizadas en el año t	7,5

Resultados consolidados 2011				
I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Cumplimiento
7,8	4,5	5,4	5,9	100%

El indicador de tiempo de espera se observó cumplido.

## 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
	Numerador	Denominador	
Porcentaje de muestras de Garantía de Oportunidad de resolución hospitalaria y ambulatoria de los Servicios de Salud del país fiscalizadas en el año t.	Número de muestras de Garantía de Oportunidad de resolución hospitalaria y ambulatoria de los Servicios de Salud del país fiscalizadas en el año t.	Número total de muestras de Garantía de Oportunidad de resolución hospitalaria y ambulatoria de los Servicios de Salud del país, en el año t	100%

Resultados consolidados 2011				
I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Cumplimiento
0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100%

El indicador de fiscalización se registró cumplido.

## 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(*)
	Numerador	Denominador	
Porcentaje de proyectos normativos sobre el sistema de salud entregados en un tiempo igual o menor a 90 días en el año t.	Número de proyectos normativos sobre el sistema de salud entregados en un tiempo igual o menor a 90 días en el año t	Número total de proyectos normativos sobre el sistema de salud entregados en el año t	<b>60,0%</b>

Resultados consolidados 2011				
I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Cumplimiento
100,0%	100,0%	90,0%	86,2%	<b>100%</b>

El indicador de Regulación se observó cumplido.

## 2.4. Producto estratégico: Gestión de Prestadores; Registros, Acreditación

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
	Numerador	Denominador	
Porcentaje de Prestadores Autogestionados de la Red Pública sobre los cuales se ejecuta al 100% el programa de preparación para la acreditación de acuerdo a meta anual del Ministerio de Salud.	N° de Prestadores Autogestionados de la Red Pública sobre los cuales se ejecutó al 100% el programa de preparación para la acreditación en el año t	Meta anual fijada por el Ministerio de Salud, de Prestadores Autogestionados de la Red Pública sobre los cuales se ejecuta al 100% el programa de preparación para la acreditación	<b>25,0%</b>

Resultados consolidados 2011				
I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Cumplimiento
0,0%	0,0%	30,0%	35,7%	<b>100%</b>

El indicador de Acreditación se registró cumplido.

**2.4.2 Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud**  
Intendencia de Prestadores Institucionales de Salud

Indicador	Fórmula de Cálculo		Meta
	Numerador	Denominador	
Porcentaje de cobertura de fuentes de información de títulos habilitantes de profesionales y técnicos de salud con las que se formaliza y mantiene convenio para la mantención y actualización del registro público.	N° de fuentes de información de títulos habilitantes de profesionales y técnicos de salud, con las que se formaliza y mantiene convenio para la mantención y actualización del registro público, en el año t	N° Total de fuentes de información de títulos habilitantes de profesionales y técnicos de salud, para la mantención y actualización del registro público, en el año t	<b>48,0%</b>

Resultados consolidados 2011				
I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Cumplimiento
45,5%	55,5%	69,1%	74,5%	<b>100%</b>

El indicador se observó cumplido.