



# CUENTA PÚBLICA 2021

**Dr. Víctor Torres Jeldes** Superintendente de Salud

mayo 2022

## Misión

Proteger, promover, y velar por el cumplimiento igualitario de los derechos de las personas en salud, con relación a Fonasa, Isapres y prestadores.



# 19.678.363

Usuarías y usuarios del Sistema de Salud\*

**\*Fonasa 15.233.814 / Isapres 3.330.254 /  
FFAA y Orden y otros 1.114.295**



345

funcionarias y funcionarios



212  
Mujeres

61% de la dotación

+



137  
Hombres

39% de la dotación

58,3% de los cargos directivos están en manos de  
**Mujeres**

# Estructura



**16**  
Agencias en el país



# Modernización



**Teletrabajo: 51%  
de funcionarias y  
funcionarios**



**94%** Trámites digitalizados

► Superando la meta de 80% de la Estrategia de Transformación Digital del Estado.



**90%** aumento respuesta Call Center

► En marzo de 2021



**93%** Reclamos fue ingresado a la plataforma digital

► Aumentando en un 186% los reclamos en contra de prestadores de salud, lo que incrementó la resolución de casos a un 208%, disminuyendo a un 32% los casos en tramitación.

# Modernización



**Radiografía de Isapres**



**Boletín de Planes de Salud**



**Explorador de precios de exámenes de laboratorio e imagenología**



**Observatorio de Género del sistema Isapre**

Covid-19



**CUENTA  
PÚBLICA 2021**



**66** Circulares u  
Oficios circulares

**383.250** licencias médicas aprobadas  
95% de las emitidas por Covid-19

**577.333** atenciones de Telemedicina  
reguladas por nuestra Superintendencia

**10.841** activaciones de CAEC  
derivadas de Covid-19

## **Circular IF/N°383**

24-06-2021:

Permite a la afiliada a incorporar a su cónyuge como carga familiar.

## **Circular IF/N°396**

08-11-2021:

Instruye que las prestaciones de Salud Mental no tengan cobertura inferior a las enfermedades físicas y elimina en la Declaración de Salud preguntas relativas a salud mental y discapacidad psíquica e intelectual.

## **Of. Circular IP/N°5**

10-12-2021:

Reinicio del Sistema de Acreditación de Prestadores de Salud, expirando a partir del 31 de enero de 2022.

## **Circular IF/N°400**

30-12-2021:

Instruye el cumplimiento del plan preventivo de ISAPRES y las metas de cobertura del examen de medicina preventiva.

## **Circular IF/N°401**

30-12-2021:

Imparte instrucciones sobre procedimiento de adecuación de los precios base de los planes de salud ajustado a la ley 21.350.

**Publicación: “Propuesta de un Fondo de Compensación de Riesgos para Chile: Modelo y Resultados en el Sistema Privado de Salud”.**



**2.489**  
fiscalizaciones

► **Fiscalización de las Garantías de Oportunidad incumplidas en el Sector Privado:**

En 2021 se evidenció la tendencia a la baja. En enero 2020 las garantías retrasadas eran 7.084 mientras que a noviembre del mismo año descendieron a 3.771, una disminución de 47%.

► **Efectos de la normativa en la cobranza de reembolsos por SIL Públicos:**

En diciembre de 2019 el monto a recuperar por Subsidios Públicos era M\$60.408.924. A octubre de 2021 es M\$19.555.402, una disminución de 68%.

► **Devolución masiva de excedentes:**

El 27 de diciembre de 2019 se emitió la Circular IF/N°344 que instruye a las isapres a partir del mes de marzo de 2020 devolver en el mes de enero de cada año, los excedentes acumulados al 31 de diciembre del año anterior, de sus afiliados/as vigentes a esa fecha.

En el periodo enero 2021- enero 2022 la devolución fue \$142.727.771.

► **Se fiscalizó el funcionamiento de los canales remotos dispuestos por las isapres para entregar información relacionada con el Covid-19,** así como el resto de los beneficios incorporados en los Contratos de Salud, y también el funcionamiento de las sucursales a nivel nacional durante la pandemia.

- ▶ Sistema de evaluación híbrida (telemático y presencial) de procesos de acreditación.
- ▶ Diagnóstico interno del Estándar de Atención Cerrada (2020–2021).
- ▶ Instalación Mesa Técnica de trabajo intersectorial para elaborar propuesta de modificación a Estándar de Acreditación Atención Cerrada.
- ▶ Aplicación de encuesta vía online a prestadores con solicitudes pendientes de acreditación.



**736** Prestadores institucionales acreditados

**732.198** Inscripciones en el Registro de Prestadores Individual de Salud



▶ **Estrategia de Género 2019 - 2021:** Instrumento generador de compromisos de género que contribuyeron a la madurez de la institución en equidad y enfoque de género.

▶ **Entre 2018-2021 trabajamos en 3 ejes:**

- 1) Institucionalizar
- 2) Capacitar
- 3) Transversalizar

**Desafíos institucionales**

**2022 - 2026**

## Reforma de Salud

Asumimos el compromiso activo en la creación de un **Sistema Universal de Salud**

- ▶ Redefiniremos nuestra misión en la protección de los derechos en salud de las personas.
- ▶ Rol regulador y fiscalizador.
- ▶ Creación del Departamento de Políticas Públicas.
- ▶ Efectiva implementación del nuevo modelo sanitario y de garantizar los derechos en salud de las personas.

- ▶ **Reactivaremos la Acreditación de prestadores.**
- ▶ **Rol trascendental en el nuevo modelo de salud, orientado a la atención oportuna, eficiente, humanizada y de calidad.**





- ▶ **Actualización de las normativas, fortaleciendo y relevando el rol regulador.**
- ▶ **Proteger los derechos en salud de las personas, eliminando las diferencias de género y toda forma de discriminación.**

- ▶ **Impulsaremos medidas para fortalecer la fiscalización a las Isapres y al Fonasa.**
- ▶ **Actualización de la normativa para intensificar la fiscalización de los Prestadores Públicos y Privados.**



## Intendencia de Prestadores de Salud:

- ▶ Multas y amonestaciones a Prestadores por Condicionamiento de la Atención (como cheque en garantía).
- ▶ Cancelación del registro.
- ▶ Eliminación del registro.



## En la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud:

- ▶ Multas.
- ▶ Amonestaciones.
- ▶ Hasta la cancelación del registro.





- ▶ Mayor cercanía con nuestras funcionarias y funcionarios.
- ▶ Potenciar sus fortalezas a través de la creatividad y la innovación.
- ▶ Modelo de gestión eficiente, transparente, enfocado en las funcionarias y funcionarios.
- ▶ Promoción de la equidad de género y no discriminación.
- ▶ Personas y sus necesidades como centro de nuestra gestión institucional.
- ▶ Teleatención.

- ▶ **Programa que contempla 8 medidas**, dentro de las cuales destacamos el diseño de metodologías de trabajo que permitan integrar el enfoque de género en la normativa, fiscalización y regulación que realiza la Superintendencia de Salud.
- ▶ Contribuir a disminuir las inequidades, brechas y barreras de género existentes es responsabilidad de todas y todos.





Aumentaremos la **Participación Ciudadana**, a través del **Consejo de la Sociedad Civil de Santiago y Regiones**.



- ▶ **Plan Estratégico de Comunicaciones:** Línea discursiva coherente y preparación de nuevas vocerías en conjunto con las y los Agentes Regionales.
- ▶ Diseñaremos una **Estrategia Comunicacional y de Redes Sociales.**
- ▶ Acceso a la información, contenido educativo e incrementaremos el uso de nuevas tecnologías para que las **personas reciban respuestas dignas, oportunas y de calidad.**
- ▶ Personas más protegidas y más conscientes de sus derechos.

**Nuestro foco son las personas y velaremos para asegurar el pleno cumplimiento de sus derechos en Salud.**

Más información en  
**[supersalud.gob.cl](https://supersalud.gob.cl)**

