

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Dr. Víctor Torres Jeldes
Superintendente de Salud



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Compromiso con tu bienestar



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Compromiso con tu bienestar

1

Precios justos y transparentes en tu plan de salud

Adecuación Precio Base

- ✓ Nos aseguramos de que el alza de precio de tu Isapre sea justa, para que no pagues de más por tu salud.
- ✓ La Superintendencia calcula un tope máximo de alza (ICSA) y verifica (segundo tope) **que estas alzas no sean arbitrarias e injustificadas para las personas.**



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

**Compromiso
con tu
bienestar**

2

Mejorando la gestión de salud

Capacitación en GRD

Estamos comprometidos con la calidad y eficiencia en la atención médica.

Por eso, **capacitamos a nuestros equipos en el sistema de Grupos Relacionados por Diagnóstico (GRD)**, lo que permite una gestión más eficiente de los recursos de salud, que se traduce en mejores coberturas y beneficios para las personas.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Compromiso con tu bienestar

3 Más poder para proteger tus derechos en salud

Fortalecimiento de la Superintendencia

Trabajamos para que la Superintendencia tenga **más herramientas para defender tus derechos como paciente.** Con más poder para fiscalizar, sancionar y proteger los derechos de las personas.

Queremos ser una Superintendencia que te defiende para que tengas acceso oportuno y seguro, sin que el bolsillo de las personas sea afectado.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Compromiso con tu bienestar

4

Una mejor experiencia de atención para ti

Mejoramiento de la calidad de servicio

Implementamos **estándares de calidad de servicio usuario** en toda la Superintendencia de Salud, porque queremos que te sientas en un espacio de respeto, escucha y bien atendido/a cuando necesites nuestra ayuda.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Compromiso con tu bienestar

5

Atención de calidad cerca de tu casa

Acompañamiento a CESFAM

Apoyamos a los CESFAM para que te brinden una **atención de calidad y segura**. Queremos asegurarnos de que los centros de salud respeten tus derechos y te brinden la atención que mereces.

¿Cuáles son los CESFAM que acompañamos?

- ✓ **Región de Tarapacá:** CESFAM Alto Hospicio, CESFAM Pica y CESFAM Pozo Almonte.
- ✓ **Región de Antofagasta:** CESFAM Norponiente (Calama).
- ✓ **Región de Valparaíso:** CESFAM Barón, CESFAM Padre Damián, CESFAM Algarrobo, CESFAM Reina Isabel II, CESFAM Rodelillo, CESFAM Marcelo Mena.
- ✓ **Región del Biobío:** CESFAM Lota Alto, CESFAM Dr. Sergio Lagos.
- ✓ **Región de Los Lagos:** CESFAM Río Negro, CESFAM San Pablo y CESFAM Hualaihué.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

**Compromiso
con tu
bienestar**

6

**Recibe la atención GES a
tiempo, siempre**

Fiscalización de Garantías GES

Supervisamos que las **garantías GES se cumplan**. Resguardamos que las personas reciban atención oportuna y de calidad como merecen.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Compromiso con tu bienestar

7

Información clara para cuidar tu salud sexual

Radar de precios de salud sexual y reproductiva

Con esta herramienta tienes el poder de comparar y elegir lo mejor para tu salud sexual y reproductiva. Te damos información clara para que tomes decisiones informadas.

¡Tu salud, tus opciones!



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

**Compromiso
con tu
bienestar**

8

Cuidamos tu salud y el medio ambiente

Política y plan de gestión ambiental

Impulsamos la **sostenibilidad dentro de la institución** para proteger el planeta y tu bienestar. Porque un entorno sano es esencial para una vida sana.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

**Compromiso
con tu
bienestar**

9 **Cumpliendo los fallos de la Corte Suprema, protegiendo a las y los afiliados**

Ley corta de Isapres

La Superintendencia trabaja para aplicar la Ley Corta de Isapres y cumplir los fallos de la Corte Suprema, protegiendo a los afiliados y afiliadas asegurando la sostenibilidad del sistema de salud y **brindando continuidad a sus atenciones de salud.**



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Acciones que protegen tus derechos en salud

Acciones que protegen
tus derechos en salud

Escuchamos, respondemos, cuidamos:

125.003

consultas resueltas 2024



41.753
Presencial



61.512
Telefónico



14.793
Web



5.689
Escrito y RRSS



1.256
SAIP

De enero a abril 2025 se han resuelto 45.768 consultas

Acciones que protegen tus derechos en salud



Atención en persona:

87% personas atendidas en 12 minutos o menos.



Meta: 78%



Consultas web:

99,7% de respuestas en 24 horas hábiles.



Meta: 98,5%



Consultas escritas o por redes:

92% de respuestas en 10 días hábiles o menos.



Meta: 80%

Acciones que protegen tus derechos en salud



Solicitudes de acceso a información pública:

89% respuestas en 15 días hábiles o menos.



Meta: 78%



Llamadas telefónicas:

37% respuestas en 10 días hábiles o menos.



Meta: 60%

Acciones que protegen tus derechos en salud

La Superintendencia de Salud al servicio
de la comunidad

217.842 reclamos resueltos
41% aumento respecto 2023

133.925 reclamos resueltos por
reajuste precio GES el 2022 que
estuvieron en espera del criterio jurídico.



¿Tienes problemas con un centro
de salud, Isapre o Fonasa?

**Ingresa tu reclamo.
Estamos aquí para ayudarte y
encontrar una solución**

*Considera las materias más complejas excluyendo:
Adecuación Precios Base y Reajustabilidad Planes de
Salud

De enero a abril 2025 se han resuelto 20.192 reclamos

Acciones que protegen tus derechos en salud

3 días hábiles de tiempo promedio en la generación de reclamos.



Meta: hasta 10 días hábiles

158 días hábiles de tiempo promedio en la resolución de reclamos, categorizados de acuerdo a complejidad*.



Meta: hasta 180 días hábiles

76 días hábiles de tiempo promedio en la resolución de recursos en segunda instancia.



Meta: hasta 90 días hábiles

Acciones que protegen tus derechos en salud

67 días hábiles de tiempo promedio en
respuesta a pronunciamientos médicos.



**Meta: hasta
90 días hábiles**

122 días hábiles de tiempo promedio en la
resolución de recursos en primera instancia.



**Meta: hasta
80 días hábiles**

Acciones que protegen
tus derechos en salud

Resolvemos contra Prestadores de Salud



12.693

Reclamos resueltos 2024

12% aumento 2023

97%

corresponden a Ley de
Derechos y Deberes
de las personas en su
atención en salud.

3% ley N°20.394,
prohíbe el condicionamiento de la
atención por cheques o dinero en
efectivo como garantía de pago.

De enero a abril 2025 se han resuelto 3.616 reclamos

Acciones que protegen
tus derechos en salud

Resolvemos contra Prestadores de Salud

78% de reclamos son resueltos en un plazo
máximo de 180 días corridos

 **Meta: 80%**

416 recursos
en primera instancia resueltos,
45% aumento comparado con 2023

2.102 solicitudes de mediación gestionadas,
11% aumento comparado con 2023

Acciones que protegen
tus derechos en salud

Regulación

Regulamos para orientar e instruir medidas preventivas y correctivas, protegiendo los derechos de las personas usuarias con compromiso y dedicación.

El 2024 se emitieron
39 Circulares

Cobertura justa:

- ✔ Implementamos una tabla única de factores para garantizar una cobertura justa en los contratos de salud suscritos con anterioridad al 1 de abril de 2020. **(Circular IF/N°468 mayo 2024).**

Derecho al olvido oncológico:

- ✔ Simplificamos el proceso de notificación para que puedas conocer tus derechos y beneficios en caso de enfermedades oncológicas. **(Circular IF/N°469 mayo 2024).**

Recupera tu dinero:

- ✔ Instruimos a las isapres a devolver el dinero cobrado en exceso y establecer planes de pago claros y justos las personas según Ley N° 21.674. **(Circular IF/N° 470 junio 2024).**

De enero a abril 2025 se han emitido **12 circulares**

Acciones que protegen
tus derechos en salud

Regulación

Fortalecimiento de los procesos

Mejor evaluación de calidad:

- ✔ Se emitieron normas a las **Entidades Acreditadoras** para precisar y mejorar los **procedimientos de evaluación** que ejecuten. (Circular IP/N°62 febrero 2024).

Prevención en salud:

- ✔ Se instruyeron los **porcentajes mínimos** que deberán cumplir las isapres de las metas de **cobertura del examen de medicina preventiva** para los años 2025, 2026 y 2027 (Circular IF/N°496 febrero 2025), las que, además, **deben ser copago cero**. (Circular IF/N°406, junio 2022).

Más opciones para defender tus derechos:

- ✔ Incorporación gradual de nuevos Prestadores de Salud a la **extranet para tramitación de reclamos**. (Circular IP/N°65 diciembre 2024).

Acciones que protegen
tus derechos en salud

Regulación

Sin huella, sin problemas:

Ahora las personas mayores y aquellas con dificultades para identificar sus huellas dactilares pueden acceder a los servicios de salud sin problemas, sin impedimentos para acreditar su identidad a través de sistemas biométricos. **(Circular IF/N° 476 julio 2024).**



Acciones que protegen
tus derechos en salud

Fiscalización

¿A quiénes fiscalizamos?



- ✓ **Prestadores Públicos.**
- ✓ **Prestadores Privados.**



- ✓ **Isapres**
- ✓ **Fonasa**



- ✓ **Entidades
acreditadoras**

Acciones que protegen
tus derechos en salud

Fiscalización



3.528

Fiscalizaciones realizadas

De enero a abril 2025 se han emitido **1.285 fiscalizaciones**

Acciones que protegen
tus derechos en salud

Fiscalización

Principales materias fiscalizadas*

46% Materias sobre
acreditación

22% Ley 20.584
Derechos y deberes
de las personas

17% Garantías
Explícitas en
Salud (GES)

15% otras materias

Acciones que protegen
tus derechos en salud

Fiscalización

Fiscalización a prestaciones psiquiátricas y psicológicas:

- ✔ Se reliquidaron por las Isapres Colmena, Cruz Blanca y Nueva Masvida,
- ✔ **Montos por \$307.593.941, a favor de las personas afiliadas.**
- ✔ Hallazgo: Isapre otorgó una menor bonificación (desde marzo de 2022).

Protección del derecho de las personas de acceder al GES:

- ✔ Se instruyó implementar un plan de acción. Gracias a éste, **logramos disminuir el incumplimiento de garantía de oportunidad.**
- ✔ Finalizó el año con el proceso de sanciones aplicado a tres Isapres por incumplimiento de la garantía de oportunidad.

Verificación de la correcta aplicación de la Ley corta de isapres:

- ✔ Entre septiembre 2024 y enero 2025, se analizaron un total de 3.181 reclamos.
- ✔ En el **70,95% de los casos analizados las Isapres se ajustaron a las normas vigentes.** En el resto de los casos, se instruyó la corrección del procedimiento.

Acciones que protegen
tus derechos en salud

Fiscalización

Reducir la exposición de incumplimientos:

Se realizó la fiscalización de la devolución masiva de excedentes en Isapres correspondientes a los saldos reflejados en los estados financieros al 31 de diciembre de 2024, por **M\$90.392.852.771** correspondiente a **1.438.146 personas beneficiarias**.

Profundizar la protección de los derechos en el otorgamiento de prestaciones de salud:

- ✔ **125 fiscalizaciones por ley Mila** que garantiza el derecho a acompañamiento.
- ✔ **125 fiscalizaciones por ley Dominga** que establece un estándar especial a madres y padres que han sufrido la pérdida gestacional o perinatal de un hijo o hija.

Fiscalización preventiva:

Verificar si el cálculo de excesos y excedentes de cotizaciones, se ajusta a lo determinado en la normativa vigente para los contratos afectados por la aplicación del fallo la Tabla Única de Factores, a **mayo 2025 presenta un 25% de avance**.

Acciones que protegen
tus derechos en salud

Sanciones

244 multas

UF 64.070

\$2.461.377.190

Isapres

15 multas

UF 5.950 / \$228.581.150

Materias

- ✔ Garantías Explícitas en Salud (GES).
- ✔ Correcto otorgamiento de beneficios (Bonificación MLE; Licencias Médicas; CAEC, cubrir gastos de atenciones de alto costo).
- ✔ Tramitación de reclamos.
- ✔ Cumplimiento de indicadores legales.

Agentes de venta

28 multas

UF 429 / \$16.480.893

Acciones que protegen
tus derechos en salud

Sanciones

244 multas

UF 64.070

\$2.461.377.190

Prestadores privados

168 multas

UF 57.501 / \$2.209.015.917

Materias

- ✔ Ley 20.394 (condicionamiento de la atención de salud por cheques o dinero en efectivo).
- ✔ Ley 20.584 Derechos y deberes de las personas.
- ✔ Plan Auge (GES).

Entidades acreditadoras

13 multas

UF 190 / \$7.299.230

Sanciones

- ✔ **Incremento de 80% en el total de multas cursadas** por incumplimiento a la Ley 20.394, condicionamiento de la atención de salud por cheques o dinero en efectivo.
- ✔ **Sanción por incumplimiento indicador de liquidez.**
Clara señal a la industria en orden a que todos los indicadores legales deben ser cumplidos, ya que su finalidad es tutelar o salvaguardar la solvencia financiera de las isapres.
- ✔ Revisión de los reclamos ingresados con el fin de **detectar casos que eventualmente involucren infracciones cometidas por agentes de ventas**, con el fin de generar los correspondientes procedimientos administrativos sancionatorios.

Acciones que protegen tus derechos en salud

Acreditación

¿Qué es?

Evaluación periódica de centros de salud para asegurar calidad.

¿Para qué?

Verificar cumplimiento de estándares de calidad y otorgar garantías de salud.

¿Quién supervisa?

Superintendencia de Salud.

¿Qué se obtiene?

Sello de Acreditación por 3 años, renovable.



Acciones que protegen tus derechos en salud

Acreditación

¿Qué beneficios trae para ti?

- ✔ **Atención segura:** Reducción de riesgos y errores médicos.
- ✔ **Tratamiento efectivo:** Garantía de que los tratamientos y procedimientos son adecuados y basados en evidencia científica.
- ✔ **Calidad en la atención:** Profesionales capacitados y comprometidos con tu bienestar.
- ✔ **Derechos garantizados:** Acceso a servicios de salud de alta calidad y respeto a tus derechos como paciente.



Acciones que protegen tus derechos en salud

Acreditación

884

Prestadores institucionales acreditados

mayo 2025

243 1ª Acreditación

487 2ª Acreditación

133 3ª Acreditación

21 4ª acreditación

565 Prestador privado / **319** Prestador público

Estándar de acreditación	Prestador privado	Prestador público	Total general
Atención abierta	175	119	294
Atención cerrada	69	184	253
Diálisis	212	2	214
Laboratorio	57	8	65
Imagenología	36	1	37
Atención psiquiátrica	5	4	9
Servicios de esterilización	7	-	7
Quimioterapia	3	-	3
Anatomía patológica	1	-	1
SENDA	-	1	1
	565	319	884

Acciones que protegen tus derechos en salud

Referente en buenas prácticas de aseguramiento



Este reconocimiento confirma que la Superintendencia de salud es una institución que **supervisa rigurosamente los estándares de calidad de los servicios de tratamiento de los trastornos por uso de sustancias**, lo que hace que estas instituciones sean más confiables para la ciudadanía.

Acciones que protegen tus derechos en salud

13° Encuentro Nacional de Calidad en salud

- ✔ Con énfasis en desafíos y estrategias que garanticen calidad en las atenciones de salud.
- ✔ Con una convocatoria de más de 1.400 personas, entre prestadores institucionales públicos y privados, de atención abierta y cerrada del país.





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Mejoramos para ti

Mejoramos para ti

Actualización del Formulario Único de Reclamos

www.superdesalud.gob.cl

Atención Personas Atención Prestadores Más de Supersalud Contáctanos

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

Trámites y servicios

Ver todos



Reclama en línea

Puedes reclamar contra una Aseguradora o Isapre/Fonasa, Prestadores y Daños por negligencia médica en prestadores privados.



Ingresar tu consulta



Consulta el registro

El **96%** de los reclamos ingresa por canal digital

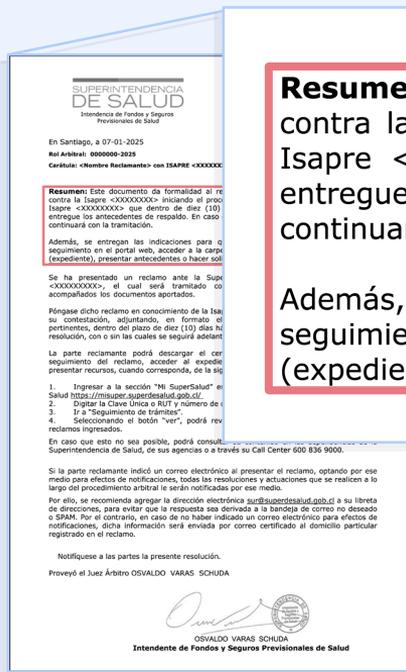
- ✓ **Incorporación de datos** sobre: personas cuidadoras, discapacidad, género.
- ✓ **Simplificación en los pasos de selección** de materia de reclamo.

Mejoramos para ti

Lenguaje claro, directo y sin tecnicismos

Resumen: Este documento da formalidad al reclamo y es la notificación de la demanda contra la Isapre <XXXXXXXX> iniciando el proceso de tramitación. También, se pide a la Isapre <XXXXXXXX> que dentro de diez (10) días hábiles responda de lo reclamado y entregue los antecedentes de respaldo. En caso de no haber respuesta, la Superintendencia continuará con la tramitación.

Además, se entregan las indicaciones para que el/la reclamante conozca cómo hacer seguimiento en el portal web, acceder a la carpeta que contiene la información del reclamo (expediente), presentar antecedentes o hacer solicitudes, si lo estima pertinente.



Mejoramos para ti

Lenguaje claro, directo y sin tecnicismos

Resumen: Este documento da formalidad al reclamo y es la notificación de la demanda contra la Isapre <XXXXXXXX> iniciando el proceso de tramitación. También, se pide a la Isapre <XXXXXXXX> que dentro de diez (10) días hábiles responda de lo reclamado y entregue los antecedentes de respaldo. En caso de no haber respuesta, la Superintendencia continuará con la tramitación.

Además, se entregan las indicaciones para que el/la reclamante conozca cómo hacer seguimiento en el portal web, acceder a la carpeta que contiene la información del reclamo (expediente), presentar antecedentes o hacer solicitudes, si lo estima pertinente.

- ✓ El **70%** de las personas encuestadas señaló que **el resumen explica con palabras claras y entendibles**, al inicio del proyecto era el 20%.
- ✓ Se han emitido **27.051 textos aclaratorios**.

Atención eficiente: Respuestas oportunas y estandarizadas

Nuestro objetivo es **optimizar los tiempos de resolución de reclamos y garantizar respuestas de las sentencias estandarizadas a nivel nacional**, para brindar una atención más eficiente y empática a las personas.

- ✔️ Consistió en **ordenar los formatos de las sentencias** para que quienes participan de la tramitación.
- ✔️ Avance: **8 submaterias de reclamos estandarizadas.**

Administrativos:

- COMPIN Cálculo de Subsidio
- COMPIN sin Vínculo Laboral
- SUSESO Ley 16674
- Demora en bonificación de boletas y/o Programas médicos

Arbitrales:

- Topes Salud Mental Ley N°21.331.
- Homologación avastín.
- Homologación casco remodelador.
- Homologación Filmarray.

Mejoramos para ti

Super inclusiva: Videollamadas en lengua de señas

CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025



“Me encanta videos lengua de señas profesional felicitaciones ojala más información lengua de señas”

Comentario de usuario.

www.superdesalud.gob.cl

Mejoramos para ti

La ruta del reclamo



Mejoramos para ti

Herramientas sitio web



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

www.superdesalud.gob.cl

Buscamos disminuir la brecha de información del sistema de salud, **para que puedas tomar decisiones informadas.**

***Conoce tus derechos,
conoce tu salud.***

Mejoramos para ti

Radars de precios en salud sexual y reproductiva

16.388 visualizaciones

a junio de 2025 desde su publicación en octubre de 2024.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Conoce los precios de tus exámenes:

- **Detección del VIH:** Desde \$5.798 hasta \$9.425 en la zona Centro Costa.
- **Ecografía Pélvica Masculina:** Desde \$13.321 hasta \$110.322 en la Región Metropolitana.
- **Papanicolau (PAP):** Desde \$8.942 hasta \$45.520 en la Región Metropolitana.

Mejoramos para ti

Comunidad informada, comunidad empoderada



Mejoramos para ti

- ✔ **Tu voz es importante:** Recibimos sus aportes para la mejora de los servicios.
- ✔ **Resultados transparentes:** Damos a conocer los resultados de nuestra gestión.
- ✔ **Trabajo en equipo:** Trabajamos coordinados a través del COSOC (central y regiones).
- ✔ **Conoce tus derechos:** Educación y difusión. Aumentamos el nivel de conocimiento de sus derechos a través de las actividades educativas y de difusión.

De las solicitudes ingresadas a través de la **Plataforma Ley del Lobby**, se realizaron **292 audiencias**.



Mejoramos para ti

Transparencia

CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025



Mejoramos para ti

Transparencia

Información de salud al alcance de tus manos, accede en nuestra biblioteca digital a información transparente y confiable.

Publicación de productos estadísticos

Información relevante del sistema de salud privado en materias de:

- ✔ Cartera de beneficiarios/as.
- ✔ Licencias médicas y SIL.
- ✔ Prestaciones de salud.
- ✔ Planes de salud.
- ✔ Estadísticas financieras del sistema isapre.

Publicación información relevante para los distintos actores del sistema de salud chileno

Publicación de bases de datos anonimizadas en la sección de **“datos abiertos”** del portal web, relacionadas a las principales temáticas del sistema isapre.

Mejoramos para ti

Transparencia

En conjunto con otras instituciones, la Superintendencia genera y comparte información para fortalecer el sistema de salud

Entrega de información a: FONASA, MIDESO, IPS, SUSESO, SENCE:

Se ha utilizado para la entrega de beneficios sociales, como:

- ✔ Registro Social de Hogares.
- ✔ Bono Subsidio al Empleo.
- ✔ Línea Protege.
- ✔ Bono al Trabajo de la Mujer.
- ✔ IFE Laboral.

Generación de conocimiento acerca del sistema de salud chileno.

- ✔ Contraparte técnica del Estudio de verificación de costos de 2024 para el futuro Decreto Supremo del GES.
- ✔ Contribución al informe Monitoreo Global del Sida (GAM) 2024 de ONUSIDA en colaboración con el Ministerio de Salud.

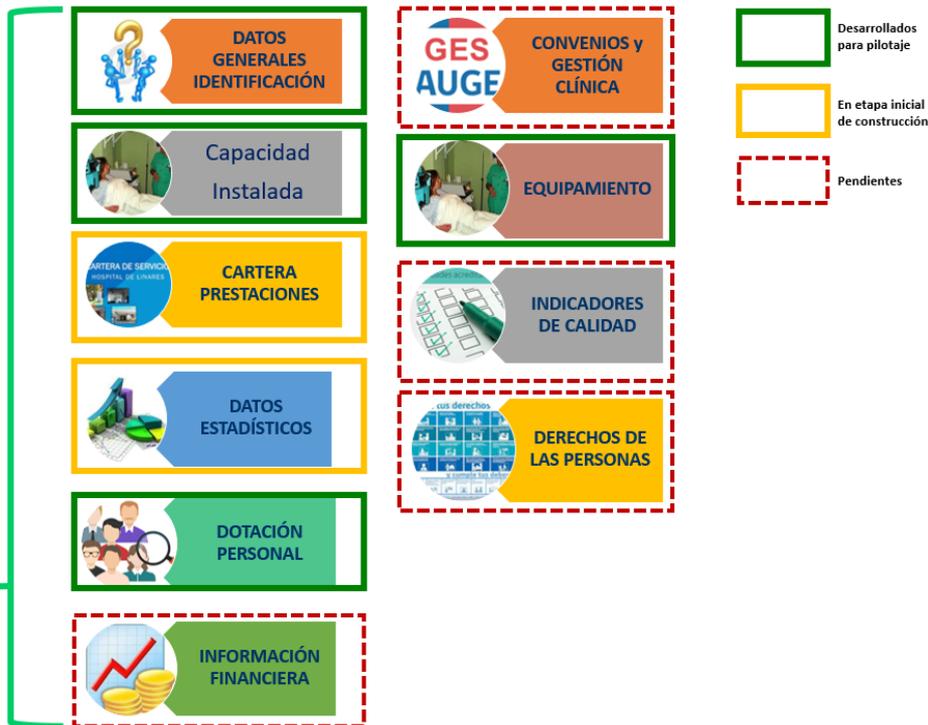
Mejoramos para ti

Piloto de innovación: Información precisa y oportuna de los prestadores de Salud

MÓDULOS



Usuario
Password



Mejoramos para ti



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Piloto de innovación: Información precisa y oportuna de los prestadores de Salud

Beneficios para el sistema de salud:

- ✓ Mejorar la gestión de recursos y productos estratégicos.
- ✓ Responder mejor a las demandas ciudadanas.
- ✓ Apoyar la toma de decisiones ante contingencias sanitarias.
- ✓ Acceso a información precisa y oportuna sobre los establecimientos de salud.

Avances del proyecto piloto:

- ✓ Desarrollo de un modelo inteligente georreferenciado que vincula información relevante sobre prestadores de salud.
- ✓ Estructura de ficha con 10 módulos que considera la perspectiva del paciente y/o usuario.

Mejoramos para ti



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud

¿Qué es?

Un registro que contiene información de todos los profesionales de la salud legalmente habilitados para ejercer su profesión.

¿Para qué sirve?

Para que puedas verificar la certificación y especialización de los profesionales de la salud que te atienden.

¿Cómo ayuda?

Te permite tomar decisiones informadas sobre tu salud y elegir a profesionales de la salud calificados y confiables.

www.superdesalud.gob.cl

Mejoramos para ti



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud

932.948

Profesionales inscritos

(marzo 2025)



Según sexo

77% Mujeres / 23% hombres



Según nacionalidad

96% chilena / 4% extranjera

Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud

Número de títulos inscritos

al 31 de marzo 2025



Mejoramos para ti



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud

Más de 1.3 millones

de certificados de inscripción
solicitados en 2024.

Ampliación de especialidades en el RNPI

- ✔ Nuevo decreto incorpora 10 nuevas especialidades, incluyendo Enfermería Oncológica. (Decreto Supremo N°30, 17 agosto 2024)
- ✔ Ahora puedes verificar la certificación de tus profesionales de salud de manera fácil y segura.

Mejoramos para ti

Herramientas para equidad de género

Conoce tus derechos:

Observatorio de género y *Radar de precios en salud sexual y reproductiva* para tomar decisiones informadas.

Información y apoyo:

Acceso a información sobre derechos en salud y orientación sobre problemas de salud específicos.

Acceso fácil:

Afiches y código QR para que puedas acceder a la información de manera sencilla.



Mejoramos para ti

60 minutos de innovación

¿Qué fue?

- ✔ Una oportunidad para que funcionarios y funcionarias compartieran ideas innovadoras para mejorar el trabajo.

¿Qué pasó?

- ✔ Se recibieron 8 iniciativas de todo el país, y 3 fueron seleccionadas como ganadoras.

¿Qué sigue?

- ✔ Las ideas ganadoras están siendo desarrolladas para mejorar el trabajo y hacer una diferencia positiva.



Mejoramos para ti

Inducción inmersiva



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Reconocer el impacto:

Los funcionarios/as reconocen el valor de su trabajo y su contribución a la atención pública.

Fortalecer la empatía:

Se promueve la escucha activa y la colaboración interáreas para mejorar el ambiente laboral.

Mejorar la Calidad:

Se busca mejorar la calidad del servicio público a través de la valoración y el respeto al trabajo de los equipos de atención.

Mejoramos para ti

Reuniones zonales

Implementando un nuevo modelo de gestión para equipos de agencias regionales, zonales y ATU.



Mejoramos para ti



Entorno laboral saludable y libre de violencia



Fomentamos un ambiente laboral positivo y respetuoso.

Conversatorio Ley Karin: Reflexionamos sobre la importancia de prevenir la violencia en el lugar de trabajo.



Adecuación a la legislación: Actualizamos nuestros instrumentos internos para cumplir con la normativa sobre violencia organizacional.

Mejoramos para ti

Plataforma de integridad



- ✔ **Plataforma para reportar faltas al Código de Ética, acoso laboral o sexual y delitos funcionarios/as.**
- ✔ **Canal seguro para funcionarios/as pueden consultar y denunciar de manera confidencial y segura.**
- ✔ **Nuestro compromiso es garantizar un entorno laboral ético y respetuoso, donde todos se sientan protegidos y valorados.**

Mejoramos para ti

Cuidamos el planeta

- ✔ **Reciclaje y Reducción:** Promovemos prácticas de reciclaje y reducción de residuos en nuestra institución.
- ✔ **Plan de Gestión Ambiental:** Implementamos un plan integral para minimizar nuestro impacto ambiental.
- ✔ **Nuestro Compromiso:** Contribuir a la protección del medio ambiente y promover un futuro más sostenible.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025





CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Más poder para defender tus derechos

Fortalecimiento de la Superintendencia

Más poder para defender tus derechos

Fortalecimiento de la Superintendencia

Soluciones rápidas para su salud: Regulación más ágil

Agilizar la capacidad de respuesta de la Superintendencia y asegurar la correcta aplicación de la ley para proteger los derechos en salud.

- ✔ Interpretar administrativamente leyes, reglamentos y normas.
 - ✔ Dictar instrucciones generales y particulares.
- La Superintendencia podrá actuar más rápido para interpretar y aplicar las leyes de salud.



Más poder para defender tus derechos

Fortalecimiento de la Superintendencia

Vigilancia constante por su bienestar: Fiscalización efectiva

Propósito: Mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas a la ciudadanía y agilizar los procesos de fiscalización.

- ✓ **Requerir información relevante a los regulados.**
- ✓ **Dotar de presunción legal de veracidad a los fiscalizadores.**

La Superintendencia tendrá más herramientas para supervisar a las instituciones de salud. Esto ayudará a asegurar que recibas una mejor atención y que se cumplan las normas de calidad.

Más poder para defender tus derechos

Fortalecimiento de la Superintendencia

Protección reforzada de sus derechos: Sanciones más firmes

Propósito: Fortalecer la capacidad de la Superintendencia para disuadir infracciones, proteger derechos en salud y equiparar sanciones entre prestadores públicos y privados.

- ✔ Procedimiento sancionatorio común para ambas Intendencias.
- ✔ Creación del Registro Nacional de Prestadores Sancionados.
- ✔ Medidas provisionales durante controversias.
- ✔ Nuevo régimen sancionatorio para organismos públicos.
- ✔ Modificación del régimen de sanciones a privados.
- ✔ Aumento de multas para Isapres por incumplimientos.

Si una institución de salud comete infracciones, la Superintendencia podrá aplicar castigos más severos. Esto motivará a los prestadores de salud a mejorar sus servicios y respetar tus derechos.

Más poder para defender tus derechos

Fortalecimiento de la Superintendencia

Atención segura y confiable,
siempre: Calidad garantizada

**Mejorar los estándares de calidad y seguridad
para los pacientes, fortaleciendo el sistema de
acreditación.**

- ✓ Auditorías clínicas a solicitud del MINSAL.
- ✓ Nuevas exigencias para entidades acreditadoras.
- ✓ Sanciones por infracciones de entidades acreditadoras.
- ✓ Suspensión del registro de prestadores individuales.

**Esto significa que recibirás una atención más
segura y de mejor calidad.**



Más poder para defender tus derechos

Fortalecimiento de la Superintendencia

Tu voz cuenta, reclamos más fáciles y efectivos:
Mejora en la gestión de reclamos

Propósito: Facilitar y agilizar la resolución de reclamos y controversias, protegiendo los derechos de los usuarios.

- ✔ **Otorgar al Intendente de Prestadores calidad de árbitro arbitrador.**
- ✔ **Extender plazo para recurrir a la Superintendencia.**
- ✔ **Recibir reclamos contra prestadores individuales.**
- ✔ **Requerir antecedentes clínicos para resolver reclamos.**

Será más fácil y rápido presentar quejas y resolver problemas con los servicios de salud. La Superintendencia tendrá más poder para ayudarte en caso de conflictos.

Más poder para defender tus derechos

Fortalecimiento de la Superintendencia

Conocimiento es poder: Más difusión de derechos

Propósito: Empoderar a la ciudadanía con información, reducir asimetrías y promover el ejercicio de los derechos en salud.

- ✔ **Difundir información sobre derechos en salud.**
- ✔ **Elaborar y difundir resultados de fiscalizaciones y sanciones.**
- ✔ **Orientar sobre presunta negligencia médica.**
- ✔ **Exigir encargados de calidad y derechos en prestadores institucionales.**

Tendrás acceso a más información sobre tus derechos en salud y sobre el desempeño de las instituciones de salud. Esto te ayudará a tomar mejores decisiones y a conocer mejor tus derechos.



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025



Desafíos 2025



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Tus derechos, nuestra prioridad

- ✔ **Defensores del paciente:** Queremos ser más visibles y transparentes en la protección de tus derechos como paciente.
- ✔ **Información clara y útil:** Te mantendremos informado sobre temas relevantes para ti, y trabajaremos para que toda la información sea cada día más clara y fácil de entender.
- ✔ **Mejorando nuestros servicios:** Respondemos. Estamos mejorando nuestro sistema para que puedas presentar tus reclamos de manera fácil y rápida.

Comunicaciones claras



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

- ✔ **Estamos trabajando en textos aclaratorios y actualizando nuestra información en línea.**
- ✔ **Verificación con eficiencia y eficacia de las instrucciones emitidas a las Aseguradoras (Reclamos).**
- ✔ **Actualizar todas las fichas de trámites publicadas en el portal Web, utilizando un lenguaje claro e inclusivo.**

Salud sin barreras

Fortaleciendo en Sistema de Salud



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

Estamos colaborando con el Ministerio de Salud para proteger tus derechos mediante el seguimiento y la elaboración de insumos técnicos que contribuyan a la aprobación:

- ✔ **Eliminación de barreras:** Estamos luchando para que no te discriminen por condiciones de salud preexistentes y para establecer un plan único de salud.
- ✔ **Fortalecimiento de la Superintendencia:** Queremos asegurarnos de que nuestra institución sea fuerte y efectiva en proteger tus derechos.





Defendemos tus derechos, aumentamos fiscalización

- ✔ **Protegiendo tu salud:** Estamos trabajando para asegurarnos de que se cumplan tus derechos en salud.
- ✔ **Atención integral:** Estamos fiscalizando la atención que recibes en casos de agresión sexual aguda, problemas GES, Ley Ricarte Soto y Derechos y Deberes de las personas en su atención en salud.
- ✔ **Cumplimiento de planes de pago:** Estamos verificando que se cumplan los planes de pago y ajustes para que puedas acceder a los servicios de salud que necesitas.
- ✔ **Prevención y seguimiento:** Estamos trabajando para prevenir problemas y asegurarnos de que se cumplan tus derechos en salud.
- ✔ **Piloto de fiscalización basado en ciencia de datos.**



CUENTA PÚBLICA
PARTICIPATIVA
2025

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

¡Gracias!