



# Informe de Indicadores de desempeño Superintendencia de Salud año 2014

Período: 1 de enero de 2014 al 30 de septiembre de 2014

Lunes 20 de octubre de 2014

## **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 2014, correspondiente al período comprendido entre el **1 de enero** y el **30 de septiembre de 2014**.

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) 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	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	<b>78,0%</b>	8,0%

Resultados consolidados 2014												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento
95,9%	94,2%	92,4%	89,4%	91,6%	88,3%	90,4%	93,5%	94,5%	-	-	-	<b>100%</b>

El indicador de reclamos en las submaterias AUGE y variación de precio, resueltos en 60 días hábiles, se encuentra cumplido.

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>	8,0%

Resultados consolidados 2014												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento
100%	99,5%	99,2%	99,3%	88,0%	97,0%	96,7%	95,6%	93,4%	-	-	-	<b>100%</b>

El indicador de reclamos resueltos en 140 días hábiles, mantiene su nivel de cumplimiento, durante el año 2014.

### 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	N° de atenciones presenciales realizadas en máximo 12 minutos	N° total de atenciones presenciales realizadas	<b>80,0%</b>	7,0%

Resultados consolidados 2014												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento
80,4%	76,6%	79,2%	80,5%	80,1%	80,4%	79,2%	79,7%	79,6%	-	-	-	<b>100%</b>

El indicador de tiempo de espera se observa cumplido. En el periodo enero a septiembre de este año se han realizado un total de 30.314 atenciones presenciales, de éstas 24.135 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		
Tasa de Fiscalizaciones efectuadas al proceso de Notificación GES en Prestadores Públicos de At. Primaria de Regiones (sin considerar Región Metropolitana)	Número de Fiscalizaciones efectuadas al proceso de Notificación GES en Prestadores Públicos de At. Primaria de Regiones (sin considerar Región Metropolitana)	Número total de Prestadores Públicos de At. Primaria de regiones (sin considerar Región Metropolitana)	<b>1,50</b>	16,0%

Resultados consolidados 2014												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento
1,17	1,17	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	1,55	-	-	-	<b>100%</b>

El indicador tasa de fiscalizaciones efectuadas al proceso de Notificación GES en Prestadores Públicos de Atención Primaria de Regiones, se observó 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	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>20,0%</b>	16,0%

Resultados acumulados 2014												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento
0%	50%	60%	66,7%	57,1%	66,7%	63,6%	69,2%	55,6%	-	-	-	<b>100%</b>

El indicador de Regulación se observó cumplido. Se han emitido un total de 20 Circulares, 2 son por ajuste legal y 18 de iniciativa interna. De estas últimas, 10 Circulares van en beneficio directo a las personas.

#### 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	Ponderación
	Numerador	Denominador		
Porcentaje de Solicitudes de Acreditación resueltas dentro del plazo de 90 días hábiles en el año t	N° de Solicitudes de Acreditación resueltas dentro del plazo de 90 días hábiles en el año t	N° total de Solicitudes de Acreditación resueltas en el año t	<b>90,0%</b>	15,0%

Resultados acumulados 2014												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	<b>100%</b>

Al 30 de septiembre del año 2014 se registran 105 Prestadores Institucionales Acreditados.

Indicador	Fórmula de Cálculo		Meta	Ponderación
	Numerador	Denominador		
Porcentaje de procesos de acreditación de Prestadores Institucionales de Salud fiscalizados durante el año t	N° de procesos de acreditación de Prestadores Institucionales de Salud fiscalizados durante el año t	N° total de procesos de acreditación de Prestadores Institucionales de Salud ejecutados durante el año t	<b>90,0%</b>	15,0%

Resultados acumulados 2014												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	<b>100%</b>

El indicador de porcentaje de procesos de acreditación de Prestadores Institucionales de Salud fiscalizados se observó cumplido.

#### 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 65 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 65 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>82,0%</b>	15,0%

Resultados acumulados 2014												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cumplimiento
99,2%	98,2%	98,3%	98,6%	98,8%	98,5%	98,2%	98,3%	98,4%	-	-	-	<b>100%</b>

Al 30 de septiembre del año 2014 se han resuelto un total de 51.728 solicitudes de inscripción, de ellas un 98,4%, es decir 50.907, fueron resueltas dentro de 65 días hábiles.