

PERIODO  
PRESIDENCIAL  
CR2269  
ARCHIVO

3. - SUPERINTENDENCIA DE ISAPRES:  
EVALUACION GESTION 1992  
PROGRAMA ACTIVIDADES 1993

*SUPERINTENDENCIA DE ISAPRE*

*EVALUACION GESTION 1992*

*NIVEL INSTITUCIONAL*

**NIVEL INSTITUCIONAL**  
**EVALUACION GESTION 1992**

La Superintendencia se planteó como objetivos para el año 1992, lo siguiente:

1. Lograr el perfeccionamiento del Sistema ISAPRE, a través de:
  - Aumentar la transparencia del Sistema.
  - Perfeccionar la normativa del Sistema dentro del marco de la actual legislación.
  - Perfeccionar el marco jurídico actual.
2. Fiscalización del Sistema ISAPRE, con el fin de garantizar a la comunidad que dicho sistema se ajuste a la legalidad vigente y a los contratos de salud.
3. Ser instancia expedita de resolución de conflictos y de controversias, entre los afiliados y las ISAPRE.
4. Perfeccionar el desarrollo de la Institución en todos sus aspectos, dando prioridad al recurso humano, con el fin que la Superintendencia cumpla eficientemente sus tareas.

Durante el año 1992, destacan las siguientes realizaciones, que apuntan al logro de los objetivos planteados:

1. Respecto al primer objetivo, destacan:
  - a. Envío al Parlamento del Proyecto de Ley que sustituye la actual normativa del Sistema ISAPRE.
  - b. Creación de una Comisión de Circulares, en la cual se estudió la actual normativa del Sistema, la cual propuso cambios tendientes a mejorar las diversas instrucciones emanadas de la Superintendencia. Actualmente, algunas mejoras se encuentran en aplicación.
  - c. Implementación y desarrollo de la Campaña de Comunicaciones, llevada a cabo durante el año 1992, en prensa, radio y mediante la emisión de folletos explicativos del Sistema ISAPRE, los cuales fueron distribuidos a los usuarios.

2..

- d. Realización de dos Estudios de Mercado con el fin de mejorar el proceso de toma de decisiones, respecto a la información que la Superintendencia debe entregar a los afiliados del sistema, público en general y evaluar las deficiencias del sistema detectadas por los afiliados con el fin de superarlas.
- e. Realización de diversos estudios del Sector, con el fin de contribuir a su perfeccionamiento y a una mayor transparencia del Sistema. Destacan entre otros los siguientes:
  - \* Alternativas de solución de salud en la tercera edad en el corto y mediano plazo.
  - \* Impacto de una reducción de la cotización de salud a 6.1%.
  - \* Evaluación macroeconómica del Rol de la Superintendencia de ISAPRE y del funcionamiento del Sistema ISAPRE y sus principales problemas.
  - \* Análisis del comportamiento de la tasa de ausentismo laboral por licencias médicas en el período 1984 - 1990 y su impacto en FONASA e ISAPRE.
  - \* Análisis estudio "Atención por el sistema ISAPRE del adulto mayor que se acoge a jubilación", de la Asociación de ISAPRE.
  - \* Actualización evaluación subsidios estatales al Sistema ISAPRE.

**2. Respecto al segundo objetivo, destacan:**

- a. Fiscalización al sistema ISAPRE, en materias relacionadas con contratos de salud, información estadística y beneficios pactados.

3..

**3. Respecto al tercer objetivo, destacan:**

- a. Aumento de la eficiencia en la dictación de sentencias arbitrales, fijándose sesiones extraordinarias e incorporándose terminales de computación que apoyaron la gestión.
- b. Elaboración, edición y distribución del Primer Boletín de Jurisprudencia Arbitral de la Superintendencia de ISAPRE.
- c. Resolución de consultas de los beneficiarios del Sistema, con aumento de eficiencia.

**4. Respecto al cuarto objetivo, destacan:**

- a. Consolidación Proyecto de Informática de la Superintendencia, encontrándose instalado los equipos computacionales y funcionando los sistemas operativos básicos correspondiente.
- b. Ejecución del Programa de Capacitación definido para el año 1992. Destaca el Taller de Desarrollo Organizacional, dirigido a todo el personal de la Superintendencia.
- Confección del catálogo de prestaciones médicas, el cual se aplicaría una vez aprobado el Proyecto de Ley.
- Evaluación del impacto de la incorporación de la atención odontológica en los Planes de Salud que ofrecen las ISAPRE.

**NIVEL INSTITUCIONAL  
PROGRAMA DE ACTIVIDADES 1992**

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES
1. PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA ISAPRE	Enero 1992
.Envío al parlamento el proyecto de ley que sustituye la actual normativa del Sistema ISAPRE	
.Desarrollo de normativa complementaria a la Proposición de Nueva Ley de ISAPRE	Postergado para 1993, a la espera de la promulgación del Proyecto de Ley de ISAPRE.
.Perfeccionamiento de la actual normativa del Sistema ISAPRE	Se creó una Comisión Interdepartamental que analizó toda la normativa del Sistema ISAPRE, y propuso modificaciones, las que algunas se encuentran actualmente en práctica.
.Implementación y Desarrollo Campaña Comunicaciones.	Se desarrolló plenamente el programa de Comunicaciones definido para el año 1992, en prensa, radio y mediante la emisión de folletos explicativos del Sistema ISAPRE, los cuales fueron distribuidos a los usuarios.
-Comunicaciones consumidores	
-Entrevistas, conferencias de prensa, etc.	
-Comunicación Nueva Ley ISAPRE	
.Realización de diversos estudios del sector con en fin de contribuir a su perfeccionamiento y a una mayor transparencia del Sistema.	Destacan la realización de los siguientes estudios: - Alternativas de solución de la atención de salud en la tercera edad en el corto y mediano plazo. - Impacto de una reducción de la cobertura de salud a 6.1%. - Evaluación macroeconómica del rol de la SISP y del funcionamiento del Sistema ISAPRE y sus principales problemas.

2..

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES
	- Análisis del comportamiento de la tasa de ausentismo laboral por licencias médicas en el período 1984/1990 y su impacto en FONASA e ISAPRE. - Análisis estudio "Atención por el sistema ISAPRE del adulto mayor que se acoge a jubilación" de la Asociación de ISAPRE. - Actualización evaluación subsidios estatales al Sistema ISAPRE.
<b>12. CONTROL Y FISCALIZACION</b>	
.Fiscalización y Control Sistema ISAPRE en sus aspectos operativos	Se fiscalizó el Sistema ISAPRE, en materias relacionadas con contratos de salud, información estadística y beneficios pactados entre otros aspectos.
.Realización de dos Estudios de Mercado con el fin de apoyar el proceso de toma de decisiones de la Superintendencia, en su rol fiscalizador y director del Sistema ISAPRE.	Enero y octubre 1992
<b>13. RESOLUCION DE CONTROVERSIAS</b>	
.Perfeccionamiento del sistema de controversias	El sistema de controversia aumentó su eficiencia, fijándose sesiones extraordinarias e incorporándose terminales de computación que apoyaron la gestión.
.Elaboración , edición y distribución del Primer Boletín de Jurisprudencia Arbitral de la SISP.	
.Resolución de consultas a los beneficiarios del sistema, con aumento de eficiencia.	



3..

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES
<p>4. ORGANIZACION Y FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCION</p>	
<p>.Consolidación Plan de Informática actividad cumplida plenamente encontrándose instalado y funcionando los sistemas operativos básicos correspondientes.</p>	
<p>. Elaborar proposiciones de líneas de acción para el fortalecimiento de la Superintendencia dirigidas a mejorar su rol de fiscalizador, superior y normativo del Sistema ISAPRE.</p>	<p>Al respecto se destaca la realización del siguiente estudio:            - Evaluación macroeconómica del rol de la Superintendencia de ISAPRE y del funcionamiento del Sistema ISAPRE y sus principales problemas.</p>
<p>- Proponer líneas de acción para mejorar la situación actual en la organización y fortalecimiento de la Superintendencia. Esta tarea se realizará con actividades de elaboración de estudios, talleres y trabajo grupal para todos los departamentos y estamentos de la Superintendencia.</p>	<p>Actividad que fue realizada, destacándose el Taller de Desarrollo Organizacional dirigido a todo el personal de la Superintendencia.</p>
<p>.Capacitación del Personal            -Capacitación en cursos específicos de acuerdo a requerimientos de la Institución.</p>	<p>El programa de capacitación definido para el año 1992, se cumplió plenamente.</p>

*FISCALIA*

*FISCALIA*  
*EVALUACION GESTION 1992*

La Fiscalía ha participado activamente en la elaboración de nuevas Circulares que norman el Sistema ISAPRE, ha emitido informes y pronunciamientos sobre diversas materias consultadas por los Departamentos de la Superintendencia, ha preparado diversos trabajos a fin de que los congresales comprendan de mejor manera los alcances de la reforma legal propiciada por el Supremo Gobierno y ha contestado, fundamentalmente, las críticas y observaciones que se han efectuado desde distintos frentes, al mencionado proyecto de Ley.

En el año 1992 destacan las siguientes realizaciones:

- Participación activa en la Comisión de Salud de la H. Cámara de Diputados, con el fin de informar sobre el proyecto ley que sustituye la actual legislación que rige el Sistema ISAPRE.
- Aumento de eficiencia en la dictación de las sentencias arbitrales, fijándose sesiones extraordinarias e incorporándose terminales de computación que apoyaron a la gestión.
- Elaboración, edición y distribución del primer Boletín de Jurisprudencia Arbitral de la Superintendencia de ISAPRE.

**FISCALIA**  
**EVALUACION GESTION 1992**

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES
<b>1. PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA ISAPRE</b>	
.Asesoría y apoyo en materia legal, judicial y Jurídica a todos los Departamentos y al Superintendente y especialmente en la nueva normativa que emanará de la promulgación de la Nueva Ley de ISAPRE	Actividad realizada en forma permanente durante el año 1992
<b>2. RESOLUCION DE CONTROVERSIAS</b>	
.Resolución de controversias con aumento eficiencia; se trata de incrementar la calidad y cantidad de resoluciones, velando para que estas se fundamenten en sólidos argumentos.	Actividad realizada satisfactoriamente, fijándose sesiones extraordinarias e incorporándose terminales de computación que apoyaron a la gestión.
.Instructivo Interno para Miembros Comisión Controversias, de esta forma la comisión comprenderá de mejor forma el marco jurídico en que desarrolla su función el juez arbitro.	Durante el mes de Julio se distribuyó un instructivo que contenía las directrices básicas que orientan al juez arbitro.
.Delimitar áreas jurisdiccionales SISP Central y Agencias	Una vez estudiado fue desestimado, finalmente por la autoridad, luego de analizar la capacidad técnica y operativa de las Agencias.
.Instructivo Complementario Circular Nº7 sobre procedimientos de arbitraje	Se complementó la Circular 17, a través de la normativa pertinente contenida en la Circular Nº 13, se efectuó modificaciones para su perfeccionamiento precisando las facultades e integrantes de los miembros de la comisión de resolución de controversias en el nivel Central y las Agencias Zonales.

2.

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES
.Otorgar autonomía de Agencias en proposición de resoluciones al Superintendente, de manera de propender a un grado de descentralización que le permita a dichas agencias presentar los textos de resolución arbitral directamente al Superintendente.	Luego de analizado fue desestimado, producto de la capacidad técnica y operativa de las Agencias. Las resoluciones se realizan en el Nivel Central, por abogados expertos.
.Elaboración y Difusión Jurisprudencia que emane de las sentencias de la SISP, de manera de dar a conocer a la opinión pública la labor jurisdiccional realizada por este organismo.	Se editó y distribuyó el primer Boletín de Jurisprudencia Arbitral durante el mes de Octubre del presente año, que recoge la experiencia más relevante del año 1991.
<b>3. ORGANIZACION Y FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCION</b>	
.Recopilación y elaboración Jurisprudencia . .Implementación Biblioteca Jurídica, en complemento a Centro de Documentación del Depto. Estudios, con el objeto de tener a disposición de los abogados una mayor cantidad de apoyo dogmático y mantener a los funcionarios actualizados sobre las reformas legales.	Se ha logrado la totalidad de los objetivos, recopilando jurisprudencia, implementando la Biblioteca con nuevas obras jurídicas y la suscripción a revistas de publicación periódica. Es así como se adhirió a la Revista Laboral Chilena, Revista de Fallo del mes, Revista Jurídica del Trabajo.
.Reuniones de Capacitación, a fin de que los funcionarios dependientes de esta unidad desarrollen y perfeccionen sus capacidades técnicas y profesionales.	Los abogados de la Unidad Asesora han participado en conferencias y cursos sobre materias vinculadas a sus labores profesionales, destacándose el curso sobre Derecho del Seguro.
.Reuniones con Organismos Afines a la SISP para aunar criterios, lo anterior es de suma importancia si se considera que existen ya criterios formados sobre diferentes aspectos que a esta Superintendencia les toca conocer entre las materias que podemos nombrar se encuentra; cotizaciones; incapacidad laboral e invalidez.	Destaca la reunión de trabajo realizada en el mes de julio, con profesionales de la Superintendencia de Seguridad Social.

3.

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES
<p>.Reuniones con Subdepto. de Atención de Público para unificar criterios. Debido a la íntima vinculación existente entre la respuesta que da el Subdepto. de Atención de Público y los pronunciamiento de Fiscalía, es que se hace necesario establecer instancias de coordinación.</p>	<p>En cuanto a este punto, se logró plenamente la unidad de criterios y coordinación con el Subdepto. de Atención de Público, mediante la revisión que hace un abogado de las consultas y a través del envío de copia de los dictámenes y jurisprudencia arbitral.</p>
<p>.Reuniones del Subdepto. para analizar los casos más relevantes. De esta forma se evita que exista resoluciones o pronunciamiento contradictorios, se unifican criterios, se comparte la experiencia individual y se informa sobre las orientaciones y objetivos generales de la institución.</p>	<p>En cumplimiento de los objetivos propuestos, los abogados se han reunido en sesiones semanales para unificar criterios.</p>

*DEPTO. CONTROL*

*DEPARTAMENTO CONTROL  
EVALUACION GESTION 1992*

En el año 1992 destacan las siguientes realizaciones:

- Participación activa en la Comisión de Circulares, creada por el Superintendente, con el fin de estudiar y readecuar las instrucciones que se han impartido desde la creación de la Superintendencia.

A la fecha se han revisado la mayoría de las Circulares y se han propuestos las modificaciones correspondientes, las cuales en algunas materias ya han sido aplicadas.

- Resolución de consultas de los beneficiarios del Sistema con aumento de eficiencia.
- Fiscalización suscripción de contratos de salud, cartera vigente y aplicación de la Circular N° 11 de la Superintendencia sobre tramitación de reclamos, a todas las ISAPRE con Casa Matriz en la Región Metropolitana.
- Fiscalización de información estadística y beneficios pactados.
- Realización de dos cursos de perfeccionamiento al personal del Departamento.
- Creación y puesta en marcha de un procedimiento para realizar un seguimiento y verificación de las instrucciones impartidas por la Superintendencia.



**DEPARTAMENTO CONTROL DE INSTITUCIONES**  
**EVALUACION GESTION 1992**

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES
1. PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA ISAPRE	
.Resolución de Consultas y Reclamos con aumento de eficiencia	Del total ingresado se ha resuelto a la fecha el 75%.
	Subdepto. Atención de Público
.Atención y Orientación Telefónica	Se está cumpliendo con atender el 100% de las consultas telefónicas y personales, dentro del horario definido al efecto.
	Subdepto. Atención de Público.
.Informativos sobre temas específicos para usuarios.	Dada la alta demanda de consultas (telefónicas, personales e escritas) y el trámite seguido por el proyecto de ley, se estimó conveniente postergar esta actividad.
	Subdepto. Atención de Público.
.Informes de Sistematización principales problemas planteados por los beneficiarios y que afectan el Sistema ISAPRE.	Su cumplimiento se ha ido logrando en forma paulatina y caso a caso. Por ejemplo, en una muestra de junio 1992, se detectó que las materias reclamadas fueron: Licencias Médicas y S.I.L: 22% Cotización de Salud : 15% Cobertura de Bonificación: 13%
	Subdepto. Atención de Público.
.Apoyo Técnico a SERNAC (Curso y Material de Apoyo)	Esta actividad no fue realizada, debiéndose evaluar la conveniencia de ejecutar la segunda etapa de esta actividad, lo que requiere una decisión Institucional.
	Subdepto. Atención de Público.

2..

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES
.Proposición Boletín de Información a Público	No se ha realizado por privile- giar actividades no programadas originalmente. Subdepto. Planificación
<b>2. CONTROL Y FISCALIZACION SISTEMA ISAPRE</b>	
.Proposición para mejorar proceso desafiliación voluntaria.	Las proposiciones respectivas se materializaron, incorporándose al actual proyecto de circular sobre procedimientos de contratos de salud. Subdepto. Planificación
.Adecuación FUN a nuevos tipos de notificaciones	También se propusieron cambios que se incorporaron al citado pro- yecto de circular. Subdepto. Planificación.
.Autorización formularios computacionales en Declaración y Pago Cotizaciones	Se materializó a través del Ord. Circular Nº 577, del 06 de marzo de 1992. Subdepto. Planificación
.Instrucción reliquidación cotizaciones correspondientes a períodos superiores a un mes (Ej.: gratificación)	El Subdepto. de Planificación rea- lizó una proposición específica, pero se prefirió esperar la apro- bación del proyecto de Ley. Subdepto. Planificación.
.Instrucciones para regular la fuerza de ventas	No se ha realizado, por privile- giar actividades no programadas originalmente. Subdepto. Planificación
.Fiscalización Suscripción Contratos, Cartera vigente y Aplicación Circular Nº11 -Traspaso de Afiliados según Ley Nº18.933 y contra- tos suscritos entre Sept.1990 y Julio 1991. R. Metropolitana.	Cumplido totalmente Auditoría Operativa

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES
-Programa de traspaso de cartera no adecuada	Cumplido totalmente Auditoría Operativa
-Seguimiento Programa de traspaso	Parcialmente cumplido, por no haber terminado el proceso de traspaso de todos los afiliados a la Ley 18.933. Auditoría Operativa
-Fiscalización Suscripción Contratos desde Agosto 1991	Cumplido totalmente Auditoría Operativa
-Fiscalización Circular Nº11 sobre tramitación reclamos en ISAPRE	Sólo se aplicó en la Sucursal de Concepción por modificaciones en la Circular. Auditoría Operativa
.Fiscalización Circular sobre Estados Financieros -Readecuación Módulo de Fiscalización -Aplicación Programa al Area Metropolitana -Aplicación Programa a ISAPRE Regionales	No se ha cumplido por no haber nueva circular sobre estados financieros. Continúa vigente la Resolución Exenta Nº 3842. Auditoría Operativa
.Evaluación Fiscalizaciones con Fines de Perfeccionamiento.	Como tal no se ha realizado pero se hizo una labor en tal sentido al redactar los Oficios con el resultado de las fiscalizaciones.
-Fiscalización Aspectos Financieros y Operativos -Atención de Público y Solución Consultas -Procedimiento Tramitación Reclamos en las ISAPRE	Subdepto. Planificación.

4..

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES
<b>3. ORGANIZACION Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</b>	
.Capacitación interna funcionarios Subdepto.	Se realizaron dos cursos de per-  feccionamiento: técnicas de redac-  ción y atención de público.  Se otorgó capacitación en terreno  a la recepcionista para resolver  consultas generales.  Subdepto. Atención de Público
.Evaluación demanda probable y requerimientos de recursos	Se diseñaron dos sistemas que per-  miten:   - Medir el grado de complejidad   de la consulta y el tiempo uti-   lizado en resolverla; y   - Cuantificar la producción total   del Subdepartamento.   Ambos tienen por finalidad deter-   minar objetivamente la producti-   vidad máxima del Subdepartamento   y tiempos estimados de proceso.   Subdepto. Atención de Público.
.Entrega de material de apoyo a Agencias Regionales para unificar criterios	Se diseñó e implementó un mecanis-   mo para centralizar los pronuncia-   mientos de Fiscalía y distribuir-   los a nivel Central y a las Zona-   les, puesto en práctica en julio   de 1992.   Subdepto. Atención de Público
.Reuniones con organismos a fines para aunar criterios	Esta tarea ha sido postergada pa-   ra el año 1993 por estimar nece-   sario tener una posición técnica   más consolidada a nivel de Super-   intendencia antes de efectuar es-   tas reuniones de coordinación.   Subdepto. Atención de Público.

5..

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES
.Evaluación mecanismos coordinación Agencias-Nivel central	No se ha realizado por privilegiar actividades no programadas originalmente. Subdepto. Planificación
.Proposición mecanismos coordinación entre Subdptos. del Dpto. Control	No se ha realizado por privilegiar actividades no programadas originalmente. Subdepto. Planificación.
<b>4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y NO PROGRAMADAS ORIGINALMENTE.</b>	
Perfeccionamiento de las Instrucciones vigentes.	Se creó una comisión de Circulares que realizó los siguientes trabajos: -Se ha concretado la emisión de la Circular 21, sobre tramitación de Licencias Médicas y se modificó la circular sobre tramitación de reclamos en las ISAPRES (Circular 20. -Se propuso una nueva Circular sobre procedimientos de contratos de salud, en reemplazo de la actual N° 8. -Se propusieron 2 nuevas Circulares sobre la cotización adicional Ley N° 18.566 y sobre declaración de invalidez. -Se ha analizado y emitido opinión respecto de circulares sobre garantía; contenido de los contratos de salud; F.E.F.I.; y de información estadística. Subdepto. Planificación.
Revisión permanente de modificaciones a los contratos de salud ya examinados.	Subdepto. Planificación.
Preparación de todos los Ords. derivados de la fiscalización del cumplimiento de las Circulares N°s. 8 y 9	Subdepto. Planificación

6..

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES
Elaboración de Programas de Fiscalización	Se elaboraron los siguientes programas: - Suscripción de Contratos - Adecuación anual de contratos - Otorgamiento de beneficios <b>Subdepto. Planificación.</b>
Fiscalización Información Estadística	Se comenzó a fiscalizar en agosto <b>Auditoría Operativa.</b>
Fiscalización Beneficios Pactados	Se comenzó a fiscalizar en agosto <b>Auditoría Operativa</b>
Seguimiento y verificación de instrucciones impartidas por la Superintendencia.	En marzo se implementó un procedimiento para efectuar seguimiento a todas las instrucciones que emanan de la Superintendencia. <b>Auditoría Operativa</b>
Apoyo a otras unidades	En forma permanente se ha apoyado a otras unidades en materias propias de Fiscalización.

*DEPTO. ESTUDIOS*

*DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS  
EVALUACION GESTION 1992*

Al Departamento de Estudios le ha correspondido una activa participación en el año 1992, en todos los aspectos relacionados con el proyecto de Ley que sustituye la actual normativa del Sistema ISAPRE, y que actualmente se encuentra en trámite legislativo en el Congreso Nacional.

Adicionalmente, ha elaborado una cantidad importante de estudios referidos no sólo al Sistema ISAPRE, sino también al sector salud en general, y que han servido de base para la toma de decisiones a nivel Institucional.

- Estudios y Evaluación Técnico Económicas del sector, con el fin de contribuir a su perfeccionamiento y una mayor transparencia.
  - \* Alternativas de solución de la atención de salud en la tercera edad en el corto y mediano plazo.
  - \* Impacto de una reducción de la cotización de salud a 6.1%.
  - \* Evaluación macroeconómica del rol de la Superintendencia de ISAPRE y del funcionamiento del Sistema ISAPRE y sus principales problemas.
  - \* Análisis del comportamiento de la tasa de ausentismo laboral por licencias médicas en el período 1984/1990 y su impacto en FONASA e ISAPRE.
  - \* Análisis estudio "Atención por el Sistema ISAPRE del adulto mayor que se acoge a jubilación", de la Asociación de ISAPRE.
  - \* Actualización evaluación subsidios estatales al Sistema ISAPRE.
- Consolidación Proyecto Informático de la Superintendencia, encontrándose instalado los equipos computacionales y funcionando los sistemas operativos.



DEPARTAMENTO ESTUDIOS

EVALUACION CUMPLIMIENTO OBJETIVOS 1992

OBJETIVO Y TAREAS	OBSERVACIONES	SUBDEPTO. RESPONSABLE
<b>1. PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA ISAPRE</b> <u>.Proyecto Modificación Ley 18.933</u>		Depto. Estudios con apoyo Fisca- lía y otros Deptos
- Profundización evaluación restricciones al uso - Presentación del proyecto - Fundamentación y apoyo a discusión parlamentaria. - Respuesta a objeciones de la Asociación de ISAPRE. - Fundamentaciones para debate Opinión Publica.	Terminado Terminado Actividad permanente. Terminado Actividad permanente.	
<u>. Elaboración de Instrucciones para regular el Sistema.</u>		
<u>Participación activa en la Comisión de Circulares nombrada por el Superintendente.</u> - Se entregaron 7 circulares que norman el Sistema ISAPRE en el período Enero-Octubre.	Actividad permanente.	Subdepto. Análisis y Eval. Tec. Econ. Depto. Control y Fiscalía.
<u>Adecuación Normativa a Modificación Ley</u>	Postergado para 1993. Comisión fue suspendida por cambio en prioridades. Avance: - Aspectos a normar, y - Normativa de flexibilización Garantía y Registro de nuevas ISAPRE.	Subdepto. Planif. y Metodología, en coordinación con Fiscalía y resto Deptos. SISP

2.-

OBJETIVO Y TAREAS	OBSERVACIONES	SUBDEPTO. RESPONSABLE
- <u>Perfeccionamiento Normativa sobre Información de las ISAPRE a la SISP. (Circular Nº 10).</u>		Subdepto. Análisis y Ev. Tec. Econom. con Asesoría Sub-
- Informe final y propuesta modificaciones de corto plazo en: - Archivo Maestro - Licencias Médicas - Subsidios Incapacidad Laboral - Examen de Salud Preventivo - Examen maternal e hijo menor de seis años - Afiliaciones y desafiliaciones	En proceso Termino-Diciembre	depto. Planif. y Metodología
. <u>Apoyo a definición y aplicación programas de fiscalización.</u>	Periódico	Depto. Estudios
. <u>Implementación y Desarrollo Campaña de Comunicaciones 1992.</u>  Con el fin de atenuar las asimetrías de información que existen en el Sistema ISAPRE, entre la oferta y la demanda.		Subdepto. Anal. y Eval. Tec. Econ.
- <u>Campaña de Prensa</u>	Terminada (Octub.)	
- <u>Folletos informativos</u>  - Impresión Volantes - Distribución Suc. SISP, Serv. Binestar, SERNAC, Colegio Médico.	Terminado (Julio) En proceso-Ene. 93	
- <u>Campaña Radios</u>	Terminada (Nov.)	
. <u>Estudios de Mercado.</u> Con el fin de apoyar la definición de la Campaña de comunicaciones.	Enero 1992 y octubre 1992.	Subdepto. Análisis y Eval. Tec. Eco.
. <u>Boletín Estadístico y otras informaciones del Sistema.</u>		Subdept. Análisis y Eval. Tec. Eco.
- Estadísticas Básicas	Actividad mensual	

3.-

OBJETIVO Y TAREAS	OBSERVACIONES	SUBDEPTO. RESPONSABLE
- Publicación Boletín	Actividad trimest.	
- Supervisión Publicación Información ISAPRE (Circular Nº 12)	Terminado	
- Memoria de la Superintendencia de ISAPRE.	En proceso (Termino Diciemb.)	
<u>. Estudios y Evaluaciones Técnico Económicas</u>		Subdepto. Análisis y Evaluac. Téc.
- Alternativas de Solución de la Atención de Sa- lud en la Tercera edad en el Corto y Mediano Plazo.	Terminado (Abril)	Econ. con aseso- ría de Subdepto. Planif. y Metod. y eventual apoyo
- Impacto de una reducción de la Cotización de salud a 6.1%	Terminado (Abril)	de Subdepto. de Informática y/o Consult. Ext.
- Evaluación Macroeconómica del Rol de la SISP y y del funcionamiento de Sistema ISAPRE y sus principales problemas.	Terminado (Mayo)	
- Análisis del comportamiento de la tasa de ausen- tismo laboral por licencias médicas en el pe- ríodo 1984-1990 y su impacto en FONASA e ISAPRE	Terminado (Mayo)	
- Análisis estudio "Atención por el sistema ISA- PRE del Adulto Mayor que se acoge a jubilación" de la Asociación de ISAPRE.	Terminado (Mayo)	
- Actualización evaluación subsidios estatales al Sistema ISAPRE.	Terminado (Julio)	

4.-

OBJETIVO Y TAREAS	OBSERVACIONES	SUBDEPTO. RESPONSABLE
- Marco global y base de Datos subsistemas Público y Privado de Salud.		
. Desarrollo Seminario Interno: "Marco Macroeconómico y evolución del Sector Salud en el período 1950-1991".	Terminado (Abril)	
. Elaboración información Macro del sector Salud, período 1980-1991."	Terminado (Nov.)	
. Caracterización población beneficiaria Sistema ISAPRE.	Terminado	
- Estudio de soluciones a problemas detectados		
. Definición de listado de Areas y Proyectos de estudio en función de los objetivos de la SISP y de los problemas detectados en el sistema.	Terminado (Julio)	
. Estudio de mecanismos de reducción de riesgo de la Cartera ISAPRE.	En proceso	
. Oferta de mercado de planes de salud.	Postergado 1993 a la espera de la promulgación de la nueva Ley.	
- Apoyo Extra Institucional		
. Proyectos de Modificación Subsidios: Maternal y 2% de Cotización Adicional Legal. Comisión Interministerial presidida por MIDEPLAN	Terminado (Julio)	
. Proyectos de Modificación subsidio del 2% de cotización adicional legal. Consejo de Salud Privada	Terminado (Junio)	
. Política Integral sobre Envejecimiento Comisión Interministerial presidida por Ministerio de Hacienda y MIDEPLAN.	Terminado (Julio)	
. Análisis del problema de sobreuso de licencias médicas en Comisión ad-hoc nombrada por el Consejo de Salud Privada.	En proceso	

5.-

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES	DEPARTAMENTO RESPONSABLE
<u>Estudios y actividades de apoyo a la Gestión del Superintendente.</u>		Subdepto. Análisis y Evaluac. Tec. Económica, y Subdepto. Planif. y Metodología.
- Antecedentes Comunicados de Prensa	Periódico	
- Antecedentes Mensaje Presidencial	Terminado (Abril)	
- Estudios varios relativos a: . Sistema de Salud Chileno e inserción de las ISAPRE.	Terminado	
. Mezcla público y privada en el Sistema de Salud.	Terminado	
. Financiamiento de la Salud en America Latina.	Terminado	
- Elaboración de antecedentes para presentación proyecto de presupuesto SISP 1993	Termin. (Octubre)	
- Analisis financiero de los Resultados del sistema ISAPRE en el periodo 1987-1991	Terminado (Junio)	
- Evaluación resultados del sistema ISAPRE 1er semestre 1992	Terminado (Agosto)	
<u>Evaluación Analisis de factibilidad de ISAPRE que solicitan registro</u>		Subdepto. Anal. y Evaluac. Técnico Econ. con Asesoría de Subdepto. de Planif. y Metodología.
- Isapre Optima Salud	Terminado	
- Isapre SFERA	En proceso	
- Isapre Del Pacífico (Se hicieron observaciones a la ISAPRE, la cual a Noviembre 1992 no ha dado respuesta).	Terminado	
<b>2.-ORGANIZACION Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</b>		
<u>Consolidación Centro de Documentación</u>		Subdepto. Análisis y Evaluac. Técnico Económica.
- Aplicación programa computacional Microisis	Terminado	
- Implementación del acceso computacional (por pantalla) a actualización de listado de documentos ingresados al Centro. Disponible para todos los Departamentos de la SISP.	Terminado	

6.-

OBJETIVO Y TAREAS	OBSERVACIONES	SUBDEPTO. RESPONSABLE
<b>Desarrollo y apoyo actividades de capacitación</b>		
- Capacitación del personal del Depto. Estudios		<b>Depto. Estudios</b>
. Capacidad de liderazgo y trabajo en equipo	Marzo-Mayo 1992	
. Curso de Magister en Administración mención Finanzas.	Año 1992	
. Curso de gestion en Salud	realizado en 2º semestre 1992	
. Curso de Seguros de Salud	realizado en 2º semestre 1992	
. Seminarios externos en el area de economía, salud, y administración, experiencias nacionales e internacionales.	Periódico	
. Desarrollo de seminarios internos de Análisis y Discusión con participación de todos los Profesionales del Departamento Estudios	Quincenal	
. Manejo de programas computacionales	Marzo-Diciembre	
. Perfeccionamiento Redacción	realizado en 1º semestre 1992	
. Atención de Público	realizado en 2º semestre 1992	
- Apoyo a programa de Capacitación de la SISP:		<b>Depto. Estudios</b>
. Proposición de areas de perfeccionamiento y propuestas técnicas de contenido y modalidades de programas.	Terminado (Nov.)	

7.-

OBJETIVOS Y TAREAS	CUMPLIMIENTO
<b>SUBDEPARTAMENTO DE INFORMATICA</b>	
Consolidación Proyecto Informático de la Superintendencia de ISAPRE.	
El proyecto Informático descrito en el documento Plan Informático de la Superintendencia de ISAPRE, contiene dos aspectos fundamentales, que corresponden a:	
i) <u>Equipamiento Computacional</u>	En relación con el equipamiento computacional, se ha terminado la instalación, encontrándose éste 100% operativo, tanto en su área de Hardware; es decir, el Sistema Central, estaciones de trabajo e impresoras, como software que incluye sistema operativo, conectividad, lenguajes, y programas productos para ambiente monousuarios y multiusuarios.
ii) <u>Sistema de Información Superintendencia</u>	Con respecto al estado de los subsistemas de información de apoyo a las áreas administrativas de la Institución, los cumplimientos coinciden con lo planificado tanto en las áreas de desarrollo interno de la Institución como de desarrollo externo (SONDA S.A.)
<b>OBJETIVOS PARCIALES</b>	
El cumplimiento de objetivos parciales del Subdepartamento de Informática, se basa en la realización de un conjunto de tareas que se clasifican en los siguientes criterios:	

8.-

OBJETIVOS Y TAREAS	CUMPLIMIENTO
<p><b>A. Participación directa.</b></p>	
<p>Las tareas de participación directa, que son parte de las labores diarias de este Subdepartamento, están contenidas en el siguiente detalle:</p>	
<p>i) Asesorías de apoyo en materias de información al Sistema de Información de la Superintendencia.</p>	Terminado.
<p>ii) Administración de los recursos computacionales.</p>	Terminado
<p>iii) Soporte interno de software y hardware.</p>	Terminado
<p>iv) Mantención de Sistemas.</p>	Terminado
<p>Otra de las tareas de participación directa correspondiente al desarrollo de Sistemas, involucra la realización de las siguientes actividades:</p>	
<p>i) Prueba de equipamiento.</p>	Terminado
<p>ii) Desarrollo proceso de cintas con archivos maestros. Sobre este proceso se efectúan constantes ajustes que permiten mejorar la validaciones que se realizan considerando la importancia de la información a procesar.</p>	Terminado
<p>iii) Módulo de información general ISAPRE</p>	Terminado
<p>iv) Módulo de consulta información general ISAPRE</p>	Terminado



OBJETIVOS Y TAREAS	CUMPLIMIENTO
v) Módulo de registro y control de controversias. Actualmente se encuentra en etapa de Análisis y Diseño.	De acuerdo a lo planificado
vi) Módulo de consulta de información de controversias. Actualmente se encuentra en etapa de análisis.	De acuerdo a lo planificado
vii) Sistema de Administración de Recursos Computacionales, en desarrollo por SONDA.	De acuerdo a lo planificado
viii) Módulo de Estadísticas Médicas.	Etapa de prueba
ix) Automatización Boletín Estadístico, completo en todos sus módulos, la emisión automatizada del Boletín Anual.	Etapa de prueba final
x) Sistema de Fiscalización. Apoyo en el manejo de documentos que generan las ISAPRE para la realización de controles hacia estas entidades.	Explotación por el usuario
xi) Catálogo de Prestaciones. Sistema de apoyo en la elaboración de un catálogo único de prestaciones, utilizado como información base por las ISAPRE.	Etapa de prueba final
<b>B. Participación de apoyo</b>	
Las tareas en que se tiene participación de apoyo, se describen en el siguiente detalle:	
i) Perfeccionamiento, elaboración y difusión del Boletín.	Terminado
ii) Estudios y evaluaciones técnico-económicos.	Terminado
iii) Apoyo en la preparación de estadísticas especiales.	Terminada

*DEPTO. MEDICO*

*DEPARTAMENTO MEDICO  
EVALUACION GESTION 1992*

A pesar que la Ley N° 18.933 no contempla dentro de la estructura formal de la Superintendencia un departamento Médico, éste funciona desde 1991, debido a la necesidad de que tuviera un nivel jerárquico dentro de la organización que le permitiera desarrollar una función de asesoría en lo relativo a las prestaciones y beneficios de salud que deben otorgar las ISAPRE, y en las demás funciones afines que debe realizar la Superintendencia.

En la gestión que ha cumplido el Departamento Médico, destacan las siguientes realizaciones:

- Confección del Catálogo de Prestaciones Médicas. Colaboración permanente con la Comisión Ministerial de Salud.
- Evaluación del impacto de la incorporación de la atención odontológica en los Planes de Salud que ofrecen las ISAPRE.
- Participación activa y permanente en la Comisión de Resolución de Controversias.
- Prestar apoyo en las actividades de fiscalización que realiza la Superintendencia.
- Prestar apoyo en las consultas que realizan los afiliados a las ISAPRE.
- Elaboración de documentos de apoyo técnico-médico, para mejor procedimiento de aplicación.

DEPARTAMENTO MEDICO  
EVALUACION GESTION 1992

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES
1. PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA ISAPRE	
.Proposición de normativa para garantizar información adecuada en los aspectos médicos de los contratos al momento de la suscripción.	Esta actividad debiera estar terminada en diciembre de 1992.
.Generación de información para evaluación de problemas y estudio de proposición de soluciones alternativas	Se ha cumplido según el requerimiento que se ha hecho al Depto. y proponiendo área de desarrollo nuevas, especialmente en Informática y en registro de datos del sistema ISAPRE.
.Unificación criterios y terminología de los contratos de Salud: -Catálogo de Prestaciones Médicas	Se cumplió lo propuesto, entregándose la información correspondiente al Departamento de Informática y colaborando con la Comisión Ministerial que tiene a su cargo la elaboración definitiva de dicho Catálogo. Coordinadora con la Comisión: Dra. Mili Belvederessi.
-Glosario Médico	Está en etapa de elaboración final, conteniendo toda la información que pueda ser útil para el mejor trabajo institucional. Se presentará, para análisis, al Comité Interdepartamental en el mes de noviembre. Profesional: Dra. Mili Belvederessi.

2..

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES
-Declaración de Salud	Se realizó un trabajo de registro y estudio de todos los casos que ha determinado opiniones médicas en los juicios arbitrales llevados a cabo por la Superintendencia. El análisis de la información se entregará dentro del mes de noviembre al Comité Interdepartamental. Profesional Dr. Roberto Mancini
-Homologaciones	Se está realizando el análisis requerido el cual quedaría concluido en diciembre. Profesional Dr. Roberto Mancini
.Participación en Seminario sobre Realidad Salud Mental en Sistema ISAPRE, presentando trabajo elaborado por el Depto.	La actividad no pudo ser realizada, por cuanto el profesional que estaba a cargo se retiró de la Institución.
.Evaluación impacto incorporación atención odontológica en los planes de salud: -Diagnóstico situación actual -Evaluación impacto incorporación gradual	Se está realizando el análisis requerido, el cual quedaría terminado en noviembre. Profesional Dr. Camilo Corral
<b>2. CONTROL Y FISCALIZACION SISTEMA ISAPRE</b>	
.Análisis problema de licencias médicas y definición rol fiscalizador de la Superintendencia	Se realizó estudio sobre la normativa legal el cual incluye recomendaciones, para mejorar la situación actual. Profesional Dr. Gabriel del Río
.Definic. Programa de Fiscalización en Medicina Preventiva	Se dispone de propuestas específicas sobre la ley 18.933, algunas ya utilizadas en juicios arbitrales. Queda pendiente la implementación de un Programa de Medicina Preventiva, sujeto a análisis previo. Profesional Dr. Héctor Montecinos

3..

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES
<b>3. ORGANIZACION Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</b>	
.Participación en Comisión Consultiva de Resolución de Controversias y Reclamos	Se ha cumplido plenamente, según    requerimientos de dicha Comisión.    Profesionales: Dra. Mili Baldeve-    ssi y Dr. Camilo Corral.
.Perfeccionar procedimientos administrativos en conjunto con Subdepto. de Resolución de Controversias	Se ha entregado toda la orienta-    ción y asesoría solicitada, así    como se han propuesto alternati-    vas de solución a los problemas    detectados.

*DEPTO. ADMINISTRACION Y FINANZAS*

*DEPARTAMENTO ADMINISTRACION Y FINANZAS  
EVALUACION GESTION 1992*

Durante el año 1992 destacan las siguientes realizaciones:

- Ejecución Programa de Capacitación, dirigido al perfeccionamiento del personal de la Superintendencia.
- Ejecución del Taller de Desarrollo Organizacional, dirigido a todo el personal de la Superintendencia.
- Implementación sistema computacional de control bienes.
- Implementación sistema de inventario manual.
- Ejecución programa de abastecimiento e inversiones.



DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
EVALUACION GESTION 1992

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES
<b>1. ORGANIZACION Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</b>	
.Implementación Proyecto Reglamento de Bienestar	<b>Subdepto. de Personal.</b> El Reglamento se encuentra aprobado por Fiscalía. Pendiente definición del plan de beneficios a otorgar y comprometer a un grupo de usuarios.
.Programa de Capacitación (Presupuesto M\$800)	<b>Subdepto. de Personal.</b> Ejecutado de acuerdo a programa.
.Plan de perfeccionamiento Relaciones Humanas	<b>Subdepto. de Personal.</b> Se reemplazó por un Taller de Desarrollo Organizacional, dirigido a todo el personal de la Superintendencia.
.Actualización Manual de Descripción de Cargos	<b>Subdepto. de Personal</b> No fue ejecutado. Quedó como actividad para el año 1993.
.Implementación Sistema de Escalafón Interno	<b>Subdepto. de Personal</b> Se desarrolló el sistema de escalafón para profesionales. En diciembre debiera quedar terminado el correspondiente a los Administrativos y Técnicos.
.Optimiz. Utilización Sist.Comput. Subdpto. Personal (definición de nuevos campos de información en materia de administración de personal; ej. costo del recurso humano por área de la organización)	<b>Subdepto. de Personal</b> El sistema de registro del personal se termina de modificar en diciembre de 1992 y su operación normal se espera a contar de enero de 1993.
.Readecuación planta, sujeto a aprobación Departamento Médico e Informática (Proyecto Ley)	<b>Subdepto. de Personal</b> Actividad no ejecutada, ya que se requiere la promulgación de la nueva Ley de ISAPRE.

2.

OBJETIVOS Y TAREAS	OBSERVACIONES
.Integración con Sector Salud, participación en actividades de capacitación del sector	Subdepto. de Personal Actividad no ejecutada.
.Implementación sistema computacional control de bienes	Subdepto. Contabilidad y Finanzas Actividad terminada y actualmente en uso. Falta elaborar el Manual del Usuario.
.Implementación sistema computacional control de abastecimientos.	Subdepto. Contabilidad y Finanzas Actualmente en desarrollo. Se espera su entrega por Subdepto. de Informática para puesta en marcha en paralelo entre el primer trimestre del año 1993.
.Manual Interno Proc. Adm. Subdepto. de Contabilidad y Finanzas	Subdepto. Contabilidad y Finanzas Actividad no ejecutada. Queda pendiente para 1993.
.Mantención Computacional Sistema Remuneraciones	Subdepto. Contabilidad y Finanzas Actividad que quedará concluida en noviembre de 1992. Faltaría corregir y actualizar el manual del usuario.
.Manual Organización y funciones Unidad de Administración dependiente del Dpto. de Adm. y Finanzas	Subdepto. Administración Se encuentra operando informalmente.
.Manual de Operaciones de Unidad de Administración	Subdepto. Administración No ha sido confeccionado mientras no se formalice y apruebe el funcionamiento de la Unidad.
.Implementación Sistema de Inventario (no Computacional)	Subdepto. Administración Actualmente en operación.
.Ejecución Programa de Abastecimiento e Inversiones	Subdepto. Administración Ejecutado de acuerdo al programa
.Revisión y Ajustes Instructivo sobre Comunicaciones	Subdepto. Administración Ejecutado de acuerdo al programa
.Revisión y Evaluación cumplimiento convenios suscritos con terceros	Subdepto. Administración Ejecutado de acuerdo al programa
.Revisión Inventario Físico	Subdepto. Administración Ejecutado de acuerdo al programa