

FICHA DE IDENTIFICACIÓN AÑO 2006 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

MINISTERIO	MINISTERIO DE SALUD	PARTIDA	16
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	CAPÍTULO	08

Ley orgánica o Decreto que la rige

Ley N°18.933 – Ley N° 19.895 – Ley N° 19.937 - Ley N° 20.015

Misión Institucional

Garantizar el cumplimiento de la ley y generar una regulación y fiscalización efectiva, que contribuya a mejorar el desempeño del Sistema de Salud chileno, velando por el cumplimiento de los derechos y garantías de las personas, mediante el desarrollo y la entrega de servicios de excelencia.

Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Perfeccionar, a través del análisis y el desarrollo, el Sistema de Regulación y Fiscalización, con el fin de agregar valor al Sistema de Salud y a sus usuarios.
2	Velar por el cumplimiento de las garantías del Sistema de Salud, generando canales de información para los usuarios y resolviendo sus consultas y reclamos oportunamente.
3	Instalar un sistema de gestión de calidad que evalúe el desempeño y garantice la excelencia de nuestra contribución en la cadena de valor del Sistema de Salud.

Productos Estratégicos (Bienes y/o Servicios)

Número	Nombre	Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula	Aplica Enfoque de Genero (Si/No)
1	<u>Fiscalización</u>	1,2	No
2	<u>Regulación</u>	1,2	No
3	<u>Atención al beneficiario</u> Atención personal. Atención telefónica. Vía Internet.	2,3	No

4	<u>Mediación de Casos</u>	2,3	No
5	<u>Resolución escrita de reclamos</u>	2,3	No
6	<u>Resolución de controversias</u>	2,3	No
7	<u>Estudios acerca del Sistema de Salud</u>	1	No
8	<u>Registro de Prestadores</u>	1,2	No
9	<u>Registro de Mediadores privados</u>	1,2	No

Cientes/ Usuarios /Beneficiarios	
Número	Nombre
1	Beneficiarios del Sistema de Salud (FONASA e Isapres)
2	Aseguradores (FONASA e Isapres)
3	Prestadores (Institucionales e Individuales)
4	Entidades acreditadoras
5	Entidades certificadoras
6	Entidades relacionadas con el sector salud, como el Ministerio de Salud
7	Empleadores y entidades encargadas del pago de la pensión
8	Organismos fiscalizadores
9	Auditores externos
10	Entidades encargadas de la custodia de la garantía
11	Mediadores privados acreditados

Productos Estratégicos y Clientes/ Usuarios /Beneficiarios		
Número	Producto Estratégico	Clientes/ Usuarios /Beneficiarios
1	<u>Fiscalización</u>	Beneficiarios del Sistema de Salud (FONASA e Isapres) Aseguradores (FONASA e Isapres) Prestadores (Institucionales e Individuales) Entidades acreditadoras Empleadores y entidades encargadas del pago de la pensión Organismos fiscalizadores Auditores externos Entidades encargadas de la custodia de la garantía Mediadores privados acreditados
2	<u>Regulación</u>	Beneficiarios del Sistema de Salud (FONASA e Isapres) Aseguradores (FONASA e Isapres) Prestadores (Institucionales e Individuales) Auditores externos Entidades encargadas de la custodia de la garantía Mediadores privados acreditados
3	<u>Atención al beneficiario</u>	Beneficiarios del Sistema de Salud (FONASA e Isapres) Aseguradores (FONASA e Isapres)
4	<u>Mediación de Casos</u>	Beneficiarios del Sistema de Salud (FONASA e Isapres) Aseguradores (FONASA e Isapres)
5	<u>Resolución escrita de reclamos</u>	Beneficiarios del Sistema de Salud (FONASA e Isapres) Aseguradores (FONASA e Isapres)
6	<u>Resolución de controversias</u>	Beneficiarios del Sistema de Salud (FONASA e Isapres) Aseguradores (FONASA e Isapres)

7	<u>Estudios acerca del Sistema de Salud</u>	Entidades relacionadas con el sector salud, como el Ministerio de Salud
8	<u>Registro de Prestadores</u>	Prestadores (Institucionales e Individuales) Entidades acreditadoras Entidades certificadoras
9	<u>Registro de Mediadores privados</u>	Beneficiarios del Sistema de Salud (FONASA e Isapres) Aseguradores (FONASA e Isapres)