

## FICHA DE IDENTIFICACIÓN AÑO 2009 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE SALUD	<b>PARTIDA</b>	16
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	<b>CAPÍTULO</b>	08

### Ley orgánica o Decreto que la rige

D F L N° 1 de Salud, de 2005

### Misión Institucional

Garantizar una regulación y fiscalización de calidad, que contribuya a mejorar el desempeño del Sistema de Salud chileno, velando por el cumplimiento de los derechos de las personas.

### Prioridades Gubernamentales

Número	Descripción
1	Protección Social y Derechos: Garantías Explícitas en Salud
2	Participación Ciudadana: incentivos y herramientas de participación
3	Discriminación: las GES eliminan la posibilidad de discriminación para 56 problemas de salud
4	Agenda Digital: Sigfe, Chilecompra, e-sello, sistemas de información (fiscalización, prestadores)

### Objetivos Estratégicos

Número	Descripción	Prioridades Gubernamentales a los cuáles se vincula
1	Perfeccionar el modelo de regulación y fiscalización para agregar valor al Sistema de Salud y asegurar el cumplimiento de las garantías y derechos de las personas, en el marco de un proceso de garantías crecientes.	1
2	Contar con mayor participación y empoderamiento de los usuarios a través de la información y la educación, para asegurar las garantías y derechos de las personas, evitando la discriminación en la	2, 3

	previsión de salud y aumentando la transparencia en la información.	
3	Contar con buenas prácticas de atención centradas en el usuario, la familia y la comunidad, para brindar servicios de calidad a través de una cultura organizacional centrada en el compromiso, el talento y la calidad de los servicios entregados.	4

<b>Productos Estratégicos ( Bienes y/o Servicios)</b>			
Número	Nombre	Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula	Aplica Enfoque de Genero (Si/No)
1	<u>Fiscalización</u>	1,2	Si
2	<u>Regulación</u>	1,2	Si
3	<u>Atención al beneficiario/a</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personal.</li> <li>• Atención telefónica.</li> <li>• Vía Internet.</li> </ul>	2,3	Si
4	<u>Mediación de Casos</u>	2,3	Si
5	<u>Resolución escrita de reclamos</u>	2,3	Si
6	<u>Resolución de controversias</u>	2,3	Si
7	<u>Estudios acerca del Sistema de Salud</u>	1	Si
8	<u>Registro de Prestadores</u>	1,2	Si
9	<u>Difusión y Educación</u>	2,3	Si

<b>Cientes/ Usuarios /Beneficiarios</b>	
Número	Nombre
1	Beneficiarios/as 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	Audidores externos
10	Entidades encargadas de la custodia de la garantía
11	Mediadores privados acreditados

<b>Productos Estratégicos y Clientes/ Usuarios /Beneficiarios</b>		
<b>Número</b>	<b>Producto Estratégico</b>	<b>Clientes/ Usuarios /Beneficiarios</b>
1	<u>Fiscalización</u>	Beneficiarios/as 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 Audidores externos Entidades encargadas de la custodia de la garantía Mediadores privados acreditados
2	<u>Regulación</u>	Beneficiarios/as del Sistema de Salud (FONASA e Isapres) Aseguradores (FONASA e Isapres) Prestadores (Institucionales e Individuales)

		<p>Audidores externos</p> <p>Entidades encargadas de la custodia de la garantía</p> <p>Mediadores privados acreditados</p>
3	<u>Atención al beneficiario/a</u>	<p>Beneficiarios/as del Sistema de Salud (FONASA e Isapres)</p> <p>Aseguradores (FONASA e Isapres)</p>
4	<u>Mediación de Casos</u>	<p>Beneficiarios/as del Sistema de Salud (FONASA e Isapres)</p> <p>Aseguradores (FONASA e Isapres)</p>
5	<u>Resolución escrita de reclamos</u>	<p>Beneficiarios/as del Sistema de Salud (FONASA e Isapres)</p> <p>Aseguradores (FONASA e Isapres)</p>
6	<u>Resolución de controversias</u>	<p>Beneficiarios/as del Sistema de Salud (FONASA e Isapres)</p> <p>Aseguradores (FONASA e Isapres)</p>
7	<u>Estudios acerca del Sistema de Salud</u>	<p>Entidades relacionadas con el sector salud, como el Ministerio de Salud</p>
8	<u>Registro de Prestadores</u>	<p>Prestadores (Institucionales e Individuales)</p> <p>Entidades acreditadoras</p> <p>Entidades certificadoras</p>
9	<u>Difusión y Educación</u>	<p>Beneficiarios/as del Sistema de Salud (FONASA e Isapres)</p> <p>Aseguradores (FONASA e Isapres)</p> <p>Prestadores (Institucionales e Individuales)</p> <p>Empleadores y entidades encargadas del pago de la pensión</p>

