

## FICHA DE IDENTIFICACIÓN AÑO 2002 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

MINISTERIO	MINISTERIO DE SALUD	PARTIDA	16
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD PREVISIONAL	CAPÍTULO	08
PROGRAMA		PROGRAMA	

### LEY ORGÁNICA O DECRETO QUE LA RIGE

Ley N° 18.933

### MISIÓN INSTITUCIONAL

Velar porque los afiliados a Isapres obtengan los mejores beneficios por parte de tales instituciones. Esto implica ejercer una adecuada supervisión sobre el cumplimiento de leyes y normas regulatorias del sistema. Asimismo, la interpretación de la ley, la dictación de normativa y la difusión de información al público, contribuyen al mejoramiento del Sistema y transparencia del mismo, colaborando en la consecución de la Misión.

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

NUMERO	DESCRIPCIÓN
1.	Perfeccionar la regulación y fiscalización del Sistema Isapre.
2.	Contribuir al proceso de reforma del Sistema de Salud en Chile.
3.	Orientar al beneficiario en la toma de decisiones.
4.	Resolver los conflictos que surjan entre los afiliados y las Isapres.
5.	Monitorear el funcionamiento del Sistema Isapre.

<b>PRODUCTOS RELEVANTES (Bienes y/o Servicios)</b>	
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO (NÚMERO)<sup>(1)</sup></b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalización</li> <li>• Normalización<sup>(2)</sup></li> </ul>
3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al beneficiario: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Atención personal</li> <li>– Atención telefónica</li> <li>– Vía Internet</li> <li>– Resolución de consultas y reclamos escritos.</li> </ul> </li> <li>• Difusión y orientación al usuario en forma directa y a través de la página WEB. Entrega de información: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sobre el Sistema ISAPRE</li> <li>– De convenios con el SERNAC</li> <li>– De convenios con otras instituciones</li> </ul> </li> </ul>
4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de controversias.</li> <li>• Resolución escrita de reclamos</li> </ul>
5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios acerca del Sistema Isapre.</li> </ul>

<b>CLIENTES / BENEFICIARIOS / USUARIOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los beneficiarios del Sistema Isapre (Cotizantes y Cargas)</li> <li>• Personas interesadas en obtener alguna información sobre el sistema o que deseen ingresar a él.</li> <li>• Isapres.</li> </ul>

<sup>(1)</sup> Los objetivos estratégicos internos de la institución no están vinculados con productos finales

<sup>(2)</sup> Verificación de que los textos de los contratos y planes de salud se ajusten a la normativa