

**FICHA DE IDENTIFICACIÓN AÑO 2003**  
**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**

Número	Descripción
1	Perfeccionar la regulación y fiscalización del Sistema Isapre.
2	Contribuir al proceso de reforma del Sistema de Salud en Chile.
3	Orientar a los beneficiarios y resolver los conflictos que surjan entre éstos y las Isapres.
4	Introducir mecanismos para el mejoramiento continuo de la gestión interna.

**Productos Estratégicos o Relevantes ( bienes y/o servicios)**

Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula
Fiscalización Descripción :Es el control del cumplimiento de normas e instrucciones por parte de las Isapres, como de las condiciones pactadas en los contratos de salud.	1
Normalización Descripción : Es la verificación de que los textos de los contratos y planes de salud se ajusten a la normativa.	1

<b>Productos Estratégicos o Relevantes ( bienes y/o servicios)</b>	
Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuáles se vincula
<b>Atención al beneficiario</b> Descripción :Se materializa a través de la atención personal, telefónica y vía internet, para dar respuesta a las inquietudes y consultas de los usuarios. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personal.</li> <li>- Atención telefónica.</li> <li>- Vía Internet.</li> </ul>	3
<b>Difusión y orientación al usuario en forma directa y a través de la página WEB</b> Descripción : Es la entrega de información al usuario a través de la página web y otros canales como la publicación de la Guía del Usuario, la folletería, los convenios de educación y la presencia en lugares de circulación pública. <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>	3
<b>Resolución de controversias</b> Descripción : Resolución de las controversias que surjan entre afiliados e isapres y que se deriva de la facultad del Superintendente para actuar como árbitro arbitrador.	3
<b>Resolución escrita de reclamos</b> Descripción : Respuesta escrita a los reclamos que presentan los beneficiarios del Sistema Isapre.	3
<b>Estudios acerca del Sistema Isapre</b> Descripción : Monitoreo del funcionamiento del Sistema Isapre.	1

<b>Clientes/Beneficiarios/Usuarios</b>
<b>Nombre</b>
Todos los beneficiarios del Sistema Isapre (Cotizantes y Cargas)
Personas interesadas en obtener alguna información sobre el sistema o que deseen ingresar a él.
Isapres.