



UNIVERSIDAD
DE
VALPARAÍSO
CHILE

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**TEMA: "RECOPILACIÓN, ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS BASES DE INFORMACIÓN
PARA QUE EL USUARIO ACCEDA A PRESENTACIONES Y APELACIONES ANTE LA
COMISIÓN DE MEDICINA PREVENTIVA Y DE INVALIDEZ DE VALPARAÍSO"**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ALUMNA
NORMA ESTER OLIVERA RIVAS**

**PROFESOR GUÍA
EDUARDO SEPÚLVEDA**

VALPARAÍSO, DICIEMBRE DEL 2007

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

R. 5363

**TEMA: "RECOPIACIÓN, ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LAS BASES DE INFORMACIÓN
PARA QUE EL USUARIO ACCEDA A PRESENTACIONES Y APELACIONES ANTE LA
COMISIÓN DE MEDICINA PREVENTIVA Y DE INVALIDEZ DE VALPARAÍSO"**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ALUMNA
NORMA ESTER OLIVERA RIVAS**

**PROFESOR GUÍA
EDUARDO SEPÚLVEDA**

VALPARAÍSO, DICIEMBRE DEL 2007

Recopilación, análisis y diagnóstico de las bases de información para que el usuario acceda a presentaciones y apelaciones ante la Comisión de Medicina Preventiva y de Invalidez de Valparaíso.

DEDICATORIA

En este proceso tan largo y difícil que me ha tocado enfrentar durante estos cinco años, lejos de casa siempre has estado ahí; con un consejo sabio, con tu comprensión característica, con esos ojos llenos de lágrimas después de vacaciones, siempre ahí, es por eso que a ti te dedico todos mis logros y mi eterno agradecimiento por haberme brindado esta oportunidad, a ti papito, eternas gracias por tu incondicional apoyo.

A mi Madre por esas noches de desvelo, por su preocupación constante, por tantas aguas de yerbas, porque siempre estuvo a mi lado aunque estuviésemos lejos, muchas gracias.

A mi tía Juanita por haberme tratado como una hija durante todos los años que viví con ella y por haber entendido mis salidas constantes, también a los Olivera - Piña por su cariño y amistad nunca los olvidaré.

A mis hermanos por sus llamadas de teléfono, sus regalos, dineros y preocupación, porque sin ustedes todo habría sido más difícil aún.

Al Señor Eduardo Sepúlveda por su legado, paciencia, constancia, apoyo y por esa tremenda vocación de servicio y compromiso constante con la carrera y por haberme brindado la oportunidad de trabajar con él, espero no defraudarlo.

Y por último a mis amigos y amigas que siempre están y estuvieron presentes, por sus buenos deseos, por esas tantas historias que vivimos juntos, por esas miles de lágrimas y risas que compartimos y sin duda por haber sido parte de mi vida en estos cinco años tan largos e intensos, gracias chicos a todos y cada uno de ustedes nunca los olvidaré...

Valparaíso, Diciembre de 2007.

ÍNDICE

<u>TEMA</u>	<u>PÁGINA</u>
I. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO	
1. TEMA	1
2. RESUMEN	1
3. INTRODUCCIÓN	2
II. MARCO TEÓRICO	
1. LOS PRECEPTOS CONSTITUCIONALES	3
2. COMISIÓN DE MEDICINA PREVENTIVA Y DE INVALIDEZ	3
2.1. MISIÓN DE LA COMPIN	4
2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA COMPIN	4
2.3. ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN LA COMPIN	4 - 5
2.4. DESAFÍOS ESTRATÉGICOS	5 - 6
3. SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	6 - 7
4. LICENCIAS MÉDICAS	7
4.1. TIPOS DE LICENCIAS	8
4.2. RECHAZO DE UNA LICENCIA	8
4.2.1. CAUSAS DEL RECHAZO	9 - 10
4.3. PLAZOS DE PRESENTACIÓN DE LAS LICENCIAS	10
5. DERECHO DE APELACIÓN	10 - 11
6. APELACIONES	11
6.1. APELACIÓN EN PRIMERA INSTANCIA	11
6.2. APELACIÓN EN SEGUNDA INSTANCIA	11 - 12
7. MARCO LEGAL	12 - 13
8. POLÍTICAS DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO	13
8.1. DESCRIPCIÓN GENERAL	13
8.1.1. BENEFICIOS	14
8.1.2. INSTITUCIÓN RESPONSABLE	14
8.1.2.1. RESULTADOS A LA FECHA	15
8.1.3. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	15 - 16

III. DESARROLLO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2. HIPÓTESIS	18
3. OBJETIVO GENERAL	19
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
5. METODOLOGÍA	20
6. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	21
6.1. FIGURA Nº 1	21
6.2. FIGURA Nº 2	22
6.3. FIGURA Nº 3	23
6.4. FIGURA Nº 4	23
6.5. FIGURA Nº 5	24
6.6. FIGURA Nº 6	25
6.7. FIGURA Nº 7	26
6.8. ANÁLISIS DE ENCUESTAS	27
6.8.1 RESULTADOS ENCUESTA A USUARIOS	27
6.8.1.1 INTERPRETACIÓN ENCUESTA USUARIOS	28 - 29
6.8.2 RESULTADOS ENCUESTA A FUNCIONARI	30
6.8.2.1 INTERPRETACIÓN ENCUESTA FUNCIONARIOS	31
6.8.3 RESULTADOS ENCUESTA APLICADA A EMPLEADORES	32
6.8.3.1 INTERPRETACIÓN ENCUESTA EMPLEADORES	33
6.8.4 CONCLUSIONES GENERALES	34
7. CONCLUSIONES	35 - 36
8. BIBLIOGRAFÍA	37
9. ANEXOS	38
9.1. ORGANIGRAMA DE LA SEREMI DE VALPARAÍSO	38
9.2. POSICIONAMIENTO REGIONAL DE LA COMPIN	39
9.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COMPIN	40
9.4. ORGANIGRAMA DE LA COMPIN REGIONAL	41
9.5. ORGANIGRAMA DE LA SUSES	42
9.6. ANÁLISIS DE LICENCIASTRAMITADASPOR LA COMPIN VALPO	43
9.7. ANÁLISIS DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA OIRS	44 - 48
9.8. TABLA DE COTIZANTES DE FONASA POR REGIONES	49

9.9. INFORME DE RECLAMOS ANTE LA OIRS DE VAPARAISO	50
9.10. ENCUESTA PARA LOS USUARIOS	51 - 52
9.11.ENCUESTA PARA LOS FUNCIONARIOS	53
9.12.ENCUESTA PARA LOS EMPLEADORES	54
9.13.TABULACIÓN ENCUESTA USUARIOS	55
9.14.TABULACIÓN ENCUESTA FUNCIONARIOS	56
9.15.TABULACIÓN ENCUESTA EMPLEADORES	57
9.16.TRIPTICO	58 - 59

I. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO

1. TEMA

Recopilación, análisis y diagnóstico de las bases de información para que el usuario acceda a presentaciones y apelaciones ante la Comisión Médica Preventiva o de Invalidez de Valparaíso.

2. RESUMEN

En el presente trabajo se mostrará el funcionamiento de la Comisión de Medicina Preventiva y de Invalidez de Valparaíso, respecto del proceso de apelación de Licencias Médicas que son recepcionadas por la institución antes señalada, presentado las estadísticas correspondientes a los meses de enero a septiembre de 2007.

En el presente estudio se pretende lograr la creación de un manual de acceso simple y claro a los usuarios, en el cual ellos puedan encontrar la información de los diversos procedimientos que deberán realizar para proseguir con una apelación ante la Comisión de Medicina Preventiva o de Invalidez de Valparaíso; con el objetivo de aportar al proceso de mejoramiento de la gestión en el servicio antes descrito y, de esta manera, lograr un nuevo medio de información escrita entre el servicio y el usuario, lo que facilitará a éste la comprensión de los procesos y también prestará utilidad al servicio, y orientarse a agilizar el procesamiento de la información de manera de lograr mejores resultados en el proceso de apelación.

3. INTRODUCCIÓN

La Comisión de Medicina Preventiva y de Invalidez de Valparaíso se inserta en los planes de modernización del estado, tendiente a hacer que los procedimientos se vuelvan lo más expeditos y, de esta manera, lograr que los usuarios del sistema público se interesen por acceder a los diversos portales de Internet, mediante el acceso al gobierno electrónico. Sin duda, es relevante señalar que en la misma página de Internet sobre modernización del estado, se señala como próximo proyecto para la comisión de medicina preventiva o de invalidez la implementación de un nuevo sistema que permita a los usuarios realizar mediante el uso de la página de la comisión de medicina preventiva o de invalidez la tramitación de las licencias médicas, entonces con base en esto es de suma importancia generar un "Manual", en donde los usuarios puedan identificar los Procesos a seguir; y, en un futuro cercano podría ser parte del portal antes señalado.

Además, es pertinente mencionar que hoy por hoy, los empleadores juegan un rol fundamental en la tramitación de las licencias médicas, ya que son ellos los encargados de hacer llegar a la comisión de medicina preventiva y de invalidez, las licencias médicas en los plazos establecidos por la ley; esto en ocasiones no se da oportunamente provocando el rechazo automático del trámite, siendo los únicos perjudicados los pacientes, quienes son titulares de las licencias.

Dicho lo anterior, se puede inferir que en este proceso de tramitación de licencias médicas es necesario que estén en coordinación:

- Los médicos tratantes, para que las licencias no posean problemas de forma,
- Los empleadores para que informen de los pasos a seguir a sus empleados y gestionen el documento dentro de los plazos y por último,
- La comisión de medicina preventiva y de invalidez quien será la encargada de gestionar el documento y prestar asesoría a los usuarios.

Por todos los puntos expuestos anteriormente es que en esta oportunidad el estudio será de esta institución, porque el segmento donde pretendo desarrollarme laboralmente es el área de recursos humanos y, en cualquier institución de carácter público o privado se necesita tener dominio de la legislación laboral y muy ligado a esto el manejo de la tramitación de licencias médicas; es por ello que considero que con esta investigación me sentiré enriquecida en mis conocimientos, para lograr el tan anhelado éxito profesional.

II. MARCO TEÓRICO

1. LOS PRECEPTOS CONSTITUCIONALES

La carta fundamental de Chile manifiesta en su artículo 19, N° 9 “El derecho a la protección de la Salud”, señalando además que:

“El estado protege el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección y recuperabilidad de la salud y de rehabilitación del individuo.

Le corresponde, asimismo, la coordinación y control de las acciones relacionadas con la salud.

Es deber preferente del Estado garantizar la ejecución de las acciones de salud sea que se presten a través de instituciones públicas o privadas, en la forma y condiciones que determine la ley, la que podrá establecer cotizaciones obligatorias.

Cada persona tendrá derecho a elegir el sistema de salud al que desee acogerse, sea éste estatal o privado”.¹

2. COMISIÓN DE MEDICINA PREVENTIVA Y DE INVALIDEZ (COMPIN)

Es la Comisión de Medicina Preventiva y de Invalidez, comisión técnica administrativa dependiente del Ministerio de Salud, a la que le corresponde constatar, evaluar, declarar y certificar el estado de salud, la capacidad de trabajo, la recuperabilidad de los estados patológicos de los trabajadores y beneficiarios, con el fin de permitir la obtención de beneficios estatutarios laborales, asistenciales y o previsionales, como también pecuniarios.²

Las unidades que comprenden el COMPIN son:

- Unidad de Licencias Médicas,
- Unidad de Subsidios y
- Unidad de Pensiones

¹ Constitución de la República de Chile, edición 2006. -

² www.compín.cl

2.1. MISIÓN DE LA COMPIN

- Velar, de acuerdo a la ley, por el acceso de los ciudadanos a los beneficios de la protección social en salud, en condiciones de equidad, eficiencia y sostenibilidad
- Garantizar la fe pública con respecto a las actuaciones; tienen el carácter de reservada, autorizadas por un ministro de fe, y están dotadas de autonomía

2.2. LA COMPIN ADEMÁS POSEE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS:

- Estructura administrativa, que permite la autonomía
- Las autoridades y jefaturas, deben ejercer un control jerárquico permanente, extendiéndose a la legalidad y oportunidad.
- Prestaciones médico administrativas: Informes, dictámenes, resoluciones y certificaciones.
- Gozan de presunción de: legalidad, imperio y exigibilidad, produciendo efectos desde su notificación.
- Susceptibles de ser recurridos a través de:
 - Recurso de reposición de acuerdo a la ley N° 19.880 y
 - Ser apelados ante la Superintendencia de Seguridad Social y los Tribunales de Justicia.

2.3. ACTIVIDADES QUE EJECUTAN EN LA COMPIN

- Dictamen de invalidez del I.N.P.
- Salud Irrecuperable ex CANAEMPU Y A.F.P.
- Pensión asistencial D.L. 869
- Pensión de orfandad
- Asignación Familiar al duplo
- Resolución de incapacidad para seguro de vida
- Resolución de incapacidad para viudez
- Evaluación y dictamen familias víctimas de violación a los DD.HH. LEY 19.123
- Dictamen de Incapacidad para el Crédito Fiscal Universitario

- Evaluación y Dictamen Ley de Exonerados Políticos
- Evaluación Dictamen LEY 16.744
- Evaluación Dictamen de accidente escolar
- Vehículo especial para lisiados
- Evaluación de bomberos accidentados en servicio
- Ley de la discapacidad
- Cambio de faenas
- Venta y entrega de talonarios de licencias médicas
- Asignación familiar al quinto mes
- Apelaciones de afiliados de Isapres
- Contraloría de licencias médicas
- Evaluación de deudores habitacionales del Serviu y
- La evaluación de víctimas individualizadas por la Comisión Nacional sobre Prisión Política y Tortura
- La ley y las potestades reglamentarias establecen que, las resoluciones de la COMPIN son: obligatorias para las partes, dadas en única instancia, no admiten ulterior recurso, luego de la reposición.

2.4. DESAFÍOS ESTRATÉGICOS EN LA GESTIÓN DE LA COMPIN DE VALPARAÍSO

- Introducir nuevos indicadores regionales especialmente con visión sanitaria.
- Lograr una mirada epidemiológica de las incapacidades tanto temporales como permanentes.
- Cargos concursables a través del Servicio Civil³.
- Formación de profesionales que ejercen funciones de contraloría medica.
- Inclusión en la formación de pre-grado de aspectos médico - administrativos

³ Organismo creado el 17 de Enero de 2004 para cumplir la misión de implementar la reforma que permitirá dotar al estado de una administración profesional, donde el mérito, la idoneidad y la probidad sean los requisitos fundamentales de quienes conducen y son parte de los servicios públicos.

- Acreditación del conocimiento en el área de la medicina previsional.
- Interés por cautelar el buen uso de los recursos públicos
- Incorporar orientaciones clínicas referenciales para las instancias encargadas de controlar y supervisar el uso de este beneficio.
- Compartir un trabajo dirigido a concordar dichas orientaciones y materializarlo a través de un reglamento.

3. SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL.

La Superintendencia de Seguridad Social es una institución autónoma del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el ejecutivo a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Integra las llamadas Instituciones Fiscalizadoras, a que se refiere el artículo 2° del D.L. 3.551, de 1980.

Se inicia el 10 de diciembre de 1927, con la denominación de Departamento de Previsión Social. A partir de julio de 1945, se sustituyó su nombre por el de Dirección General de Previsión Social, y en el año 1953, se creó la Superintendencia de Seguridad Social, en reemplazo de dicha Dirección.

Su actual estatuto orgánico está contenido en la Ley N°16.395 y con posterioridad, diversas leyes le han conferido atribuciones adicionales

OBJETIVOS

- Garantizar el ejercicio de los derechos de las personas en materias de Seguridad Social.
- Aumentar la cobertura y el perfeccionamiento del Sistema de Seguridad Social chileno.
- Difundir los derechos y obligaciones de los diversos actores del Sistema de Seguridad Social chileno.

MISIÓN

Regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de Seguridad Social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, resolviendo con calidad y oportunidad sus consultas, reclamos, denuncias y apelaciones, proponiendo las medidas tendientes al perfeccionamiento del sistema chileno de seguridad social.

VISIÓN

Una Institución con autoridad reconocida, líder, ágil, moderna, proactiva, posicionada en el ámbito nacional e internacional, con un equipo humano comprometido, altamente capacitado, al servicio de las personas, capaz de promover los cambios necesarios que permitan construir un sistema de Seguridad Social justo, eficiente y equitativo.

ATRIBUCIONES DE LA SUSESO

- Goza de amplias atribuciones para pronunciarse en general sobre temas de seguridad social.
- Por lo tanto, para hacerlo respecto de las resoluciones de la COMPIN.
- Supervigilar y juzgar la gestión administrativa. y pronunciarse sobre asuntos financieros.
- Ejercer un control administrativo y técnico.
- Impartir instrucciones sobre procedimientos administrativos.
- Fijar la interpretación de las leyes de previsión social.
- En las materias técnicas de salud, los servicios deben sujetarse a las instrucciones que les imparta el Ministerio de salud.

4. LICENCIAS MÉDICAS

Si la persona es un trabajador activo dependiente o independiente y se enferma, tiene derecho a ausentarse de su trabajo, de manera parcial o total, si así lo ha indicado un médico cirujano (se incluyen los psiquiatras), un cirujano dentista o una matrona (ésta última para pre y post natales).

Este derecho al reposo con fines terapéuticos es el conocido como Licencia Médica, el cual se certifica a través de un formulario que constituye un justificativo para ausentarse del trabajo de manera total o parcial según indique el profesional que la extiende.

Si el empleado cumple con ciertos requisitos, durante la vigencia de la licencia médica, podrá gozar de un subsidio especial cuya finalidad es que mantenga sus ingresos por aquellos días que no los va a generar por encontrarse con reposo terapéutico.

Si el trabajador es activo dependiente, es decir tiene un contrato de trabajo, debe presentar la licencia médica a su empleador.

Si la persona es un trabajador independiente, debe presentar la licencia médica directamente en la Compín, Subcompín o Unidad de Licencias que le corresponda según su domicilio.

4.1. TIPOS DE LICENCIAS

- Las licencias médicas pueden ser por las siguientes causas:

- Enfermedad o accidente común.
- Prórroga medicina preventiva.
- Licencia maternal pre y post natal.
- Enfermedad grave del hijo menor de un año actualmente aplicable para ambos padres en el caso de que los dos trabajen, la decisión de quien hará uso de la licencia médica recae en la madre⁴.
- Accidente del trabajo o durante el trayecto.
- Enfermedad profesional.
- Patología del embarazo.

4.2. RECHAZO DE UNA LICENCIA

El rechazo de una licencia médica consiste en la no aceptación del documento por diferentes circunstancias que pueden obedecer a problemas de fondo o de forma como se señala más adelante.

Para determinar que licencias serán objeto de mayor examinación, las instituciones privadas de salud establecen criterios de índole clínico - epidemiológicos, legales o administrativos.

La reducción es la modificación adoptada con mayor frecuencia por las Isapres.

⁴ www.fonasa.cl

4.2.1. CAUSAS DEL RECHAZO

Desde que se emite una Licencia Médica, las Isapres cuentan con tres días hábiles para aceptarla, rechazarla o modificarla, lapso en que en la práctica resulta imposible para las contralorías Médicas realizar peritajes a todas las licencias médicas.

- Es objeto de revisión las licencias con períodos de reposo o cuya patología no los justifica, las que prorrogan otra de igual diagnóstico, aquellas emitidas por profesionales por algún motivo cuestionados, o las de personas que frecuentemente presentan licencias.
- Exageración de síntomas, con el fin de lograr un provecho indebido y prolongar un reposo innecesario.
- Fraudes, estos son, falsificación de planillas de pago o de contratos de trabajo con asignación de sueldos elevados, entre otros.
- Incumplimiento de reposo.
- Existen licencias que son rechazadas por estar administrativamente mal tramitadas, como son aquellas presentadas fuera de plazo o con información insuficiente.

A su vez, la Superintendencia de Seguridad Social, enumera otros dos factores:

- Falta de justificación médica, y
- Entrega fuera de plazo al empleador.

Sin embargo, las causales más importantes de rechazo de una licencia médica, son las que se relacionan directamente con el padecimiento de diversas patologías, como:

- Enfermedades psiquiátricas
- Enfermedades traumatológicas
- Enfermedades cardiovasculares y diabetes

Esto ocurre principalmente, porque en todas y cada una de ellas se requiere mucho más que un simple diagnóstico médico. Por lo cual, existe especial cuidado y exigencia a la hora de otorgar una licencia, para cualquier tipo de estas enfermedades.

Las enfermedades psiquiátricas han sido denominadas subjetivas, debido a que su diagnóstico está basado principalmente en la versión del paciente frente a su médico. En tanto, las traumatológicas y las cardiovasculares han sido catalogadas como enfermedades objetivas, indicando que son patologías que se pueden evidenciar a través de exámenes y radiografías.⁵

4.3. PLAZOS DE PRESENTACIÓN DE LAS LICENCIAS MÉDICAS.

❖ Para el trabajador

I. Si es trabajador dependiente del sector privado tiene dos (2) días hábiles de plazo para entregar la licencia a su empleador.

II. Si es trabajador dependiente del sector público usted tiene tres (3) días hábiles para entregar la licencia a su empleador.

III. Si es trabajador independiente tiene dos (2) días hábiles para presentar la licencia en el Compin, Subcompin, o Unidad de Licencias respectiva.

Los plazos antes mencionados se cuentan a partir de la fecha de inicio de la licencia médica.

❖ Para el empleador

El empleador, una vez que completa el formulario en las partes que le corresponden, debe presentarlo en el Compin, Subcompin o Unidad de Licencias respectiva en un plazo de tres (3) días hábiles, siguientes a la fecha de recepción. (Art. N° 13, DS N° 3).

Si el responsable no cumple con sus plazos y no entrega la documentación requerida su licencia podría ser rechazada.

5. DERECHO DE APELACIÓN

Si un trabajador no se encuentra conforme con el resultado del proceso de pago de una licencia médica, ya sea porque ésta haya sido rechazada o reducida, puede apelar.

En el caso de los afiliados a Fonasa, la institución que corresponde es la COMPIN. Tanto en la Región Metropolitana, como en el resto del país, existen diferentes oficinas de este organismo, donde el o la paciente puede dirigirse. Así, a través de la Contraloría Médica que posee cada COMPIN, se solicitan exámenes e informes al médico tratante.

⁵ Presidente de la Compin de la Zona Central, el Doctor Alfonso Chelén

Esta comisión, dictamina la autorización, ampliación, reducción o rechazo de la licencia médica presentada por el afiliado.

Para los afiliados a Isapres, la situación es distinta, pues al ser rechazada una licencia médica, éstos deben dirigirse directamente a la Isapre correspondiente. Pero, si ésta no les otorga una respuesta satisfactoria, la alternativa es acudir a la COMPIN de la zona en que se viva.

Cuando se acude a esta instancia, la COMPIN solicita a la Isapre, el envío de una carta certificada explicando las razones por las cuales se ha rechazado total o parcialmente la licencia médica. Si ésta no se contesta, se resuelve el problema con los antecedentes que se obtienen del peritaje que se realiza en la COMPIN y de los que aporta el propio usuario.

Esta comisión dictamina la autorización, ampliación, reducción o rechazo de la licencia médica, presentada por el afiliado.

6. APELACIONES

6.1. APELACIÓN EN PRIMERA INSTANCIA

En el caso de las licencias rechazadas, el afiliado o la afiliada pueden acudir al Recurso de Reposición. Es decir, apelar nuevamente a la COMPIN para que reconsidere el caso, siempre y cuando aporte nuevos antecedentes que avalen la aprobación de la licencia.

6.2. APELACIÓN EN SEGUNDA INSTANCIA

Cuando una licencia es definitivamente rechazada (en el caso de los afiliados a Isapres o al Fonasa), previa apelación en primera instancia ante la COMPIN como se describió anteriormente, aún existe otra instancia a la cual es posible acudir, esta es: La Superintendencia de Seguridad Social, con un recurso de reposición.

A este organismo pueden asistir todas las personas afiliadas a Fonasa o Isapre, que les han rechazado una licencia médica en la Compin.

En el caso de corresponder a un afiliado a Fonasa, el plazo de presentación no está definido, pero no debe exceder de 6 meses contados desde el término de la licencia.

Si es un trabajador afiliado a una ISAPRE puede apelar al COMPIN que le corresponde al Servicio de Salud según el domicilio del trabajador, el plazo es de 15 días hábiles contados desde la recepción de la carta certificada en que la ISAPRE notifica el rechazo. La resolución del COMPIN puede ser apelable a la Superintendencia de Seguridad Social.

Documentos requeridos:

- Copia formulario de la Licencia Médica.
- Cédula de identidad.
- Documento o resolución de la Isapre, en que conste responder a la Superintendencia.

Pasos a seguir:

- 1 - Dirigirse a la Superintendencia de Seguridad Social.
- 2 - Presentar el reclamo por escrito, acompañado de toda la documentación necesaria.
- 3 - También puede enviarse una carta dirigida a la Sra. Superintendente de Seguridad Social, en la cual se debe relatar el problema con el mayor detalle posible, indicando nombre, dirección, RUT, números de teléfono y fax, y todas las copias de los documentos y antecedentes anexos al caso.
- 4 - Esperar la resolución de la Superintendencia.

7. MARCO LEGAL

Las licencias médicas se rigen por los siguientes preceptos:

- LEY 18.834 Estatuto Administrativo
(Que regula a al personal administrativos y profesional no médico.)
- LEY 15.076 Ley médica que regula a Médicos Contralores
- Ley 18.933, Crea Superintendencia de ISAPRE, dicta normas para el otorgamiento de prestaciones por ISAPRE y deroga el D.F.L. N° 3, de 1981, del Ministerio de Salud
- Ley 18.469 de la salud, regula requisitos FONASA
- Ley 20.015, Modifica ley 18.933 sobre instituciones de Salud Previsional.
- Ley 16.744 Sobre Accidentes Laborales y Enfermedades Profesionales.

- Decreto Supremo N°3 de 1984 regula la tramitación de las licencias médicas. Decreto Ley 44 de 1978 sobre subsidios por incapacidad laboral.
- Ley 19.880 Establece los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Reglamento de Autorización de Licencias Médicas por los Servicios de Salud e ISAPRE.
- Normas comunes para S.I.I. de los trabajadores dependientes del sector privado.
- Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Ley 19.284 sobre Discapacidad
- Ley 869 Pensiones Asistenciales (Municipales)
- Ley de Autoridad Sanitaria.
- Reglamento del Ministerio de Salud

8. POLÍTICAS DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Esta área se viene a dar gracias al desarrollo de tecnologías de la Información y Comunicación (T.I.C) en el sector salud (Licencia Médica Electrónica). El objetivo de esta iniciativa que aún no se encuentra implementada sólo esta en etapa de estudio de factibilidad, es facilitar el proceso de otorgamiento y tramitación de licencias médicas, mediante el uso de un sistema de información vía Internet.

El proyecto Licencia Médica Electrónica tiene como objetivo facilitar el proceso de otorgamiento y tramitación de licencias médicas mediante el uso de las tecnologías de información, proporcionando múltiples beneficios a los distintos actores vinculados al proceso.

8.1. DESCRIPCIÓN GENERAL

El modelo operativo de la licencia médica electrónica establece el uso de un sistema de información en Internet, a través del cual los profesionales podrán otorgar las licencias médicas, los empleadores podrán ser notificados de las mismas, completarlas y remitirlas a las contralorías médicas (de Isapres y COMPIN), las cuales podrán obtenerlas y pronunciarse sobre ellas.

A su vez, los trabajadores podrán conocer el estado de tramitación de su licencia médica en cada momento a través de un sitio Web.

8.1.1. BENEFICIOS

- Los trabajadores evitarán el trámite de traslado del formulario de la licencia a su empleador en caso que éste se encuentre adscrito al sistema, ahorrando tiempo y el costo asociado y evitando una preocupación incompatible con su estado de salud.
- Los empleadores que se adscriban podrán ser notificados electrónicamente de la ausencia de sus trabajadores de manera oportuna y evitarán también los costos de traslado del formulario.
- Los profesionales autorizados a otorgar licencias médicas y los prestadores institucionales, cuando corresponda evitarán malas prácticas en el otorgamiento de licencias médicas, tendrán garantía de que se preservará el secreto médico sobre los diagnósticos y tendrán acceso a información de las licencias electrónicamente otorgadas.
- Las contralorías médicas de Isapres y COMPIN dispondrán de información más oportuna, lo cual permitirá mejorar el desempeño de sus sistemas de fiscalización, facilitando de este modo el control del gasto en subsidios por incapacidad laboral. También experimentarán ahorros operacionales debido a la sustitución del procesamiento de licencias en papel.
- El Gobierno (los Organismos Públicos competentes en la materia) podrá diseñar mejores políticas públicas de salud y seguridad social, gracias a la mejor calidad de la información que irá generando el sistema electrónico a través del tiempo.

8.1.2. INSTITUCIÓN RESPONSABLE:

Superintendencia de Seguridad Social (SUSESOS)⁶

Esta institución como se señaló anteriormente es la encargada de⁷:

Regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de Seguridad Social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, resolviendo con calidad y oportunidad sus consultas, reclamos, denuncias y apelaciones, proponiendo las medidas tendientes al perfeccionamiento del sistema chileno de seguridad social.

⁶ Bitácora e-gov licencia médica(03/01/05)

⁷ Páginas 10-11 señalan la estructura y características de la SUSESOS.

8.1.2.1. RESULTADOS A LA FECHA

Trabajo conjunto de una comisión técnica integrada por profesionales de diferentes instituciones públicas relacionadas al tema.

Estudio de pre-factibilidad de la iniciativa de implementación de Licencias médicas electrónicas.⁸

8.1.3. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Cerca de \$300 millones se mueven cada año por talonarios de licencias médicas. Cada talonario de 50 cuesta \$5.000 (lo paga cada médico) y al año se emiten tres millones de permisos. Sin embargo, el gasto total para el país es más de US\$ 400 millones, casi el doble del valor de la reforma a la salud.

En los últimos años ha crecido el gasto logístico y el número de permisos solicitados, y la sospecha de fraude reiterativo obligó a buscar cambios.

Tal como ocurrió con los impuestos, la digitalización de los permisos dados por médicos, dentistas y matronas quiere ser un mecanismo revolucionario que acelere y simplifique los trámites, pero que a la vez permita detectar cualquier fraude.

Ximena Rincón⁹ resaltaba que los pacientes ya no deberán ir personalmente o enviar a un familiar a dejar la copia del permiso, ni tampoco se arriesgarán a que este documento se extravíe. Y el cálculo del pago del permiso se hará sobre la base de las cotizaciones declaradas por el empleador, lo que reduce disminuciones no justificadas.

Además, vía Internet podrán saber en qué estado de tramitación se encuentra el permiso solicitado y podrán recibir el pago directamente en la cuenta corriente.

Para los empleadores, añadió, implicará que sabrán inmediatamente los días de permiso y ahorrarán recursos humanos en la tramitación.

Las contralorías (de Isapre y las comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez) simplificarán sus procesos, fiscalizarán las licencias breves, que duran menos de 7 días y accederán a información clara, pues hay licencias casi ilegibles.

Para las entidades pagadoras (INP, cajas de compensación e isapres) implicará un mecanismo estandarizado de los pagos basándose en la declaración de cotizaciones hecha por el empleador.

⁸ Rodrigo Gutiérrez Castro, Jefe Unidad Licencia Médica Electrónica

Y para los médicos significará menos riesgo de pérdida o robos de los talonarios o de rechazo por aspectos como mala letra.

El secreto del diagnóstico se mantendrá durante la tramitación, la licencia podrá llegar a dos empleadores simultáneamente y tendrán acceso a un registro personal de su historial de emisión de los permisos.

Los otros cambios en estudio, reducir el pago por día no trabajado y suprimir la carencia de los tres primeros días ya están en la carpeta de cambios del Gobierno.

Aunque hay numerosas alternativas para frenar el abuso con las licencias médicas, el Gobierno estudia oficialmente tres.

En la que hay más acuerdo, dijo la ex superintendente Ximena Rincón, es en eliminar los tres primeros días de carencia o no pago, cuando un permiso es inferior a los 11 días.

Esta medida busca evitar la extensión innecesaria de los permisos para que se pague la licencia completamente.

La segunda es la llamada "legislación comparada", es decir, cuánto se paga en otros países por cada día de permiso. Mientras en Chile se paga el 100% del valor de un día trabajado y sin tope de días por año, en Argentina es el 100% después de cinco años de servicio con un tope de 180 días al año. En Alemania se paga el 70%, con un máximo de 546 días en tres años. Venezuela paga sólo el 66,6% del valor por día trabajado y tope de 360 días. España paga el 60% hasta el día 20 y sube a un 75% desde el día 21. México y Japón pagan sólo el 60%.

El fin es desincentivar la solicitud pues se mermarán los sueldos.

Una tercera en estudio, pero sobre la cual hay más dudas, es la de extender el período post natal a seis meses y con ello reducir las licencias por "enfermedad grave del hijo menor de un año". Sin embargo, hay dudas, pues se cree que podría impactar negativamente el mercado laboral femenino. Una de las posibilidades es flexibilizar la jornada laboral, planteó.

A éstas tres se sumarían la licencia digital y el registro nacional de licencias médicas (ya en marcha).¹⁰

⁹Ex Superintendente de Seguridad Social hasta Enero de 2007, actualmente es la intendenta de Santiago.

¹⁰ www.modernizacion.cl/1350/article-51393.html#h2_1

III. DESARROLLO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“Velar de acuerdo a la ley, por el acceso de los ciudadanos, a los beneficios de la protección social en salud, en condiciones de equidad, eficiencia y sostenibilidad”¹¹

Si consideramos la misión establecida podemos observar que basándose en este planteamiento que proviene de la COMPIN, se diagnostica la necesidad de modernizar los servicios que presta esta institución de carácter público es urgente atendiendo a una multiplicidad de reclamos que se presentan por la calidad de la información que se presta al usuario, además del incumplimiento constante de los plazos referentes a la temática de apelación a una resolución de la COMPIN, estos reclamos son totalmente válidos de acuerdo a lo que se señala en las OIRS regionales (Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias).

Y con todo lo anterior se entiende que la problemática radica en la Carencia de instrucciones escritas, para que el usuario del sistema ejecute una apelación ante la Comisión de Medicina Preventiva y de Invalidez de Valparaíso y con esto se agilizaría en gran medida el procesamiento de las licencias médicas y se evitaría el rechazo de éstas; ya que el usuario sabría de antemano los documentos, plazos y características necesarias al momento de presentar la licencia como al momento de apelar a una resolución desfavorable de la COMPIN.

2. HIPÓTESIS

La carencia de instrumentos informativos condiciona y desmejora la posición de las personas para ejecutar una apelación hacia la comisión de medicina preventiva y de invalidez de Valparaíso.

De acuerdo a lo planteado en el párrafo anterior se puede señalar que la COMPIN de Valparaíso no posee ninguna especie de folleto, instructivo o similar que se encuentre físicamente en el servicio si es que algún usuario requiriera ver la información; más aún cuando se investigó sobre la existencia de éstos se pudo constatar que el único material escrito al que hacen alusión en el servicio es al D.S. N° 3, lo que deja a entrever que por sus propios medios el usuario debería obtener dicho D.S.

Dicho lo anterior, hace falta agregar que además al momento de realizarse la apelación se le entrega al usuario un formulario en el que él plantea su postura ante la apelación, sin embargo, podríamos preguntarnos ¿ Si el usuario no conoce el sustento, la causa de rechazo de la licencia ni las fuentes jurídicas que lo resguardan, en que basa su apelación? Esta es una interrogante interesante de dilucidar es lo que sustenta la hipótesis planteada y que se pretende responder y atender mediante la creación de un manual diseñado especialmente para el usuario, el cual puede estar disponible físicamente o como una guía de ayuda y consulta a través de Internet

¹¹ Misión de la COMPIN, www.compín.cl

3. OBJETIVO GENERAL

Establecer la actual situación sobre la presentación y apelación a las licencias médicas ante la Comisión de Medicina Preventiva y de Invalidez de Valparaíso y la forma en que se articulan los instrumentos de información a los usuarios.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de la Comisión Médica Preventiva y de Invalidez de Valparaíso, respecto al porcentaje de licencias rechazadas versus el porcentaje de apelaciones realizadas a tales licencias.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los funcionarios y usuarios.
- Mejorar el proceso de reclamación o apelación que efectúan los usuarios del sistema.
- Aportar mayor información y transparencia al proceso de reclamación

5. METODOLOGÍA

En Primera instancia para el desarrollo de este trabajo, ha sido necesario investigar los datos derivados de las estadísticas que mantiene la Comisión de Medicina Preventiva y de Invalidez y otras que se obtienen producto del presente trabajo y del análisis de los datos propios del servicio, junto con otros datos provenientes del Instituto Nacional de Estadísticas. Con esta información se logra diagnosticar la situación actual del servicio en el área de las licencias médicas, luego mediante una investigación basada principalmente en páginas de Internet se obtiene una apreciación de las características generales del servicio, de las instituciones involucradas y una serie de detalles como son los reclamos efectuados por los usuarios.

Luego para obtener datos en forma directa de los participantes de esta temática y conocer sobre el grado de satisfacción de usuarios, funcionarios y empleadores se aplicaron las siguientes herramientas

- Uso de encuesta orientada a los usuarios
- Uso de encuesta orientada a los funcionarios
- Uso de encuesta orientada a los empleadores

6. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Licencias Médicas presentadas ante la Compín de Valparaíso Año 2007

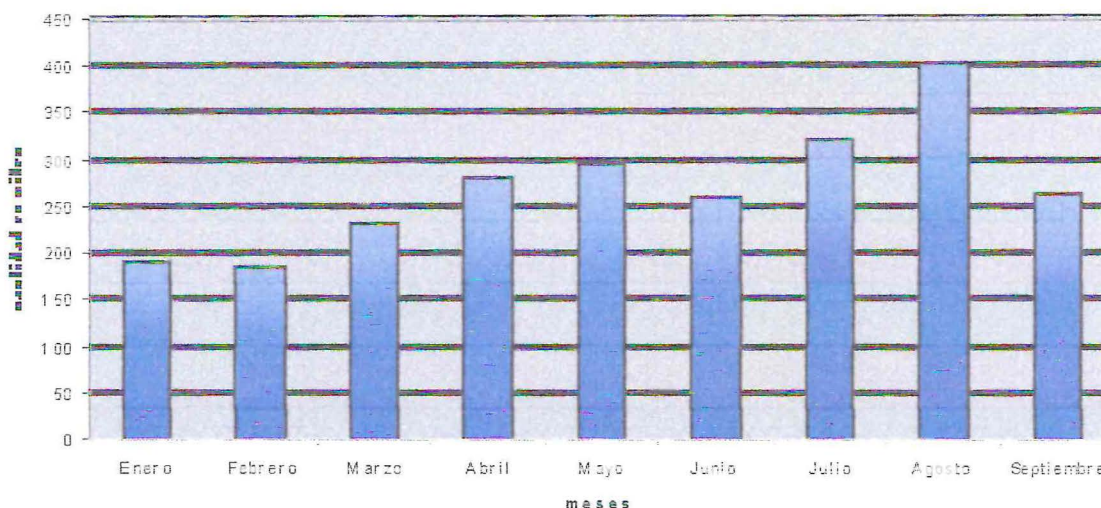


Figura N° 1

En este primer gráfico se plantea la cantidad de licencias médicas que se presentan mensualmente ante la COMPIN de Valparaíso, las cuales provienen de Valparaíso y San Antonio, el mes que se presentó la mayor cantidad de licencias fue en junio del año 2007 como podemos observar llegando a ser 28.788 licencias presentadas.

Además se puede señalar que en este gráfico sólo puede ver la cantidad total de licencias presentadas ante la COMPIN de Valparaíso, sin embargo no podemos saber cuantas de esas licencias presentadas pertenecen a Isapre o Fonasa respectivamente, esto ya que en el servicio no manejan un registro en donde se puedan observar dichos datos.

Apelaciones presentadas ante la Compin de Valparaíso Año 2007.

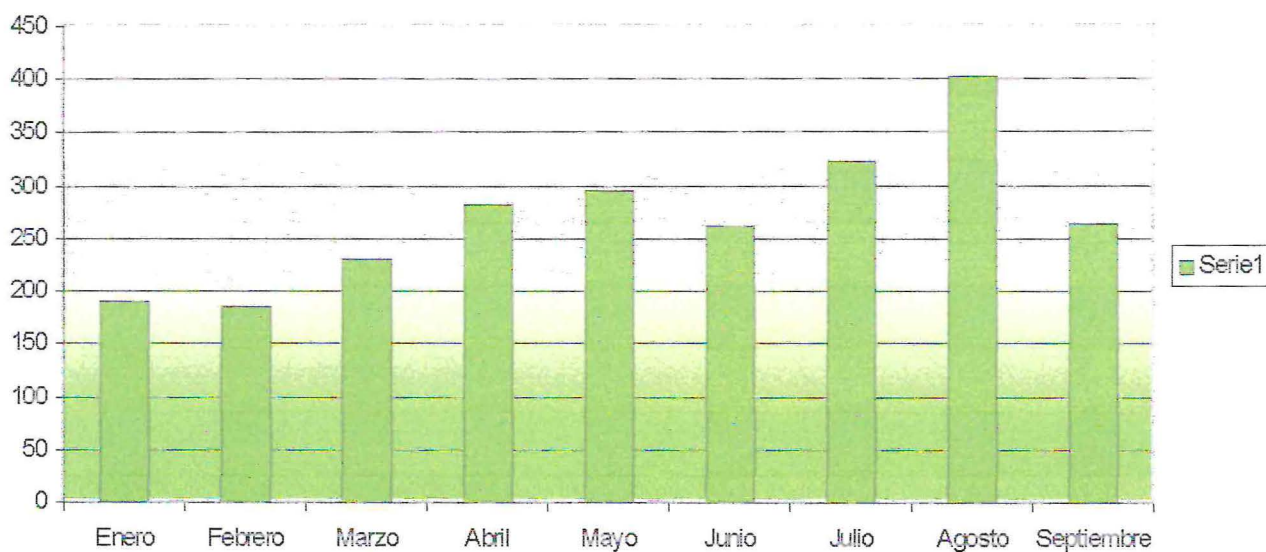


Figura N° 2

Con respecto al gráfico anterior, en este podemos observar la cantidad de apelaciones que se dan respecto de las licencias presentadas mensualmente, cabe señalar que estas apelaciones pueden proceder desde dos fuentes entre las que figuran Fonasa e Isapre.

N° de Apelaciones realizadas en Primera Instancia ante la Compin de Valparaíso (Isapre)

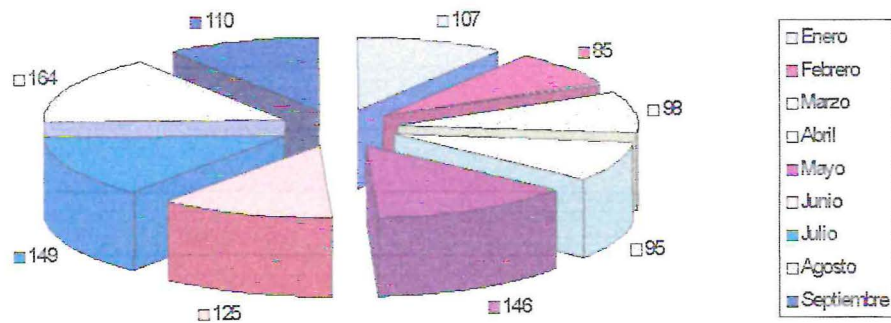


Figura N° 3

Aquí Observamos la cantidad exacta de apelaciones que son presentadas por parte de las Isapres en cada mes del año 2007.

N° de Apelaciones presentadas en Primera Instancia ante la Compin de Valparaíso Año 2007 (Fonasa)

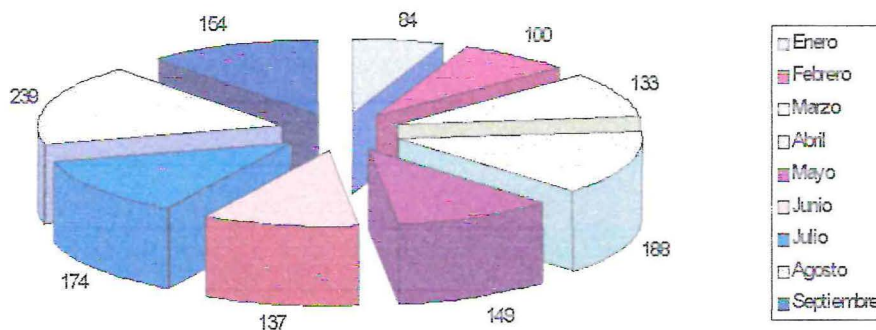


Figura N° 4

En esta figura observamos la otra parte que compone el total de apelaciones presentadas ante la COMPIN de Valparaíso y que pertenecen a Fonasa, durante el año 2007.

TABLA DE DATOS PARA LICENCIAS PRESENTADAS VERSUS APELACIONES

Meses	Licencias Presentadas	Cant. de Licencias Médicas Rechazadas	Total de Apelaciones	% de Apelaciones Equivalente a Licencias Presentadas
Enero	20.394	¿?	191	0.93%
Febrero	21.241	¿?	185	0.87%
Marzo	25.734	¿?	231	0.89%
Abril	21.382	¿?	283	1.32%
Mayo	26.250	¿?	295	0.01%
Junio	28.788	¿?	262	0.009%
Julio	8.709	¿?	323	3.70%
Agosto	10.240	¿?	403	3.93%
Septiembre	8.013	¿?	264	3.29%

Figura N° 5

Excepcionalmente a esta tabla le falta una sección de datos, esta no es una omisión, al contrario es que en la Compin de Valparaíso no existe ningún dato estadístico que refleje la cantidad de licencias médicas que se rechazan en primera instancia, entonces es bastante difícil tener un precedente sobre el porcentaje de licencias que con relación con las presentadas se rechazan, más aún se hace sumamente difícil identificar cuanta gente no apela en ninguna oportunidad.

La situación expuesta anteriormente manifiesta la debilidad en el sistema de información que debería apoyar la gestión dentro de la COMPIN de Valparaíso de manera de facilitar el análisis de eficiencia del servicio.

TABLA DE COMPARACIÓN DE APELACIONES ISAPRE VERSUS FONASA

Meses	Total de Apelaciones	Apelaciones de Isapre	% Referente al total de apelaciones	Apelaciones de Fonasa	% Referente al total de apelaciones
Enero	191	107	56.0%	84	43.9%
Febrero	185	85	45.9%	100	54.0%
Marzo	231	98	42.4%	133	57.5%
Abril	283	95	33.5%	188	66.4%
Mayo	295	146	49.4%	149	50.5%
Junio	262	125	47.7%	137	52.2%
Julio	323	149	46.1%	174	53.8%
Agosto	403	164	40.6%	239	59.3%
Septiembre	264	110	41.6%	154	58.3%

Figura N° 6

En esta tabla podemos encontrar las variantes entre las apelaciones que provienen de Isapre tanto como de Fonasa; sin embargo, tampoco es un dato viable ya que de la cantidad de licencias presentadas a la COMPIN de Valparaíso no existe un registro de origen, o sea no se sabe la cantidad que proviene desde Isapre y la de Fonasa¹².

De la sola observación de los datos se puede inferir que Fonasa adjudica la presentación de la mayor cantidad de apelaciones por parte de los usuarios, mientras que las Isapres siguen la tendencia con una considerable diferencia de un 12%, ya que Fonasa alcanza en promedio el 56% mientras que las Isapres alcanzan un 44%. Esto se puede explicar ya que la mayoría de los cotizantes del sistema de Salud en la quinta región están afiliados Fonasa.

¹² Figura N° 1, página N° 26, en este gráfico se puede observar la aseveración planteada.

TABLA DE APELACIONES EN PRIMERA INSTANCIA VERSUS RESOLUCIONES DE LA COMPIN

Meses	Total de Apelaciones	Resoluciones Favorables	Resoluciones Desfavorables	Sin resolución
Enero	191	¿?	¿?	¿?
Febrero	185	¿?	¿?	¿?
Marzo	231	¿?	¿?	¿?
Abril	283	¿?	¿?	¿?
Mayo	295	¿?	¿?	¿?
Junio	262	¿?	¿?	¿?
Julio	323	¿?	¿?	¿?
Agosto	403	¿?	¿?	¿?
Septiembre	264	¿?	¿?	¿?

Figura N° 7

Estos datos que serían de suma importancia para determinar la capacidad de respuesta del servicio y principalmente para saber si las apelaciones han tenido buen asidero, no existen, pues nunca se han manejado este tipo de estadísticas dentro del servicio; por lo tanto no podemos saber si se ha dado una respuesta positiva o negativa a la apelación ni las características por las cuales se podrían haber rechazado las apelaciones. Sin embargo, la señora Bernarda Huerta Vargas encargada de las apelaciones en la COMPIN de Valparaíso señala que en ocasiones el usuario ni siquiera conoce en que consiste una licencia médica y la gran mayoría de los rechazos a las apelaciones es por falta de conocimiento sobre la documentación necesaria para adjuntarse al formulario de apelación.

6.8.1 RESUMEN DE LA TABULACIÓN DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA COMPIN DE VALPARAÍSO. VER ANEXO 9.13

Muestra: 30 personas, Objetivo: Medir el nivel de información y satisfacción del usuario respecto de los mecanismos informativos que proporciona la COMPIN de Valparaíso.

Nota: Encuesta aplicada a los usuarios dentro de la COMPIN de Valparaíso.

1. ¿Tiene usted conocimiento respecto a que es lo que representa la sigla COMPIN y cuál es su función principal?

Sí	%	No	%
3	10	27	90

2. ¿Si su respuesta a la pregunta anterior fue Sí por favor indíquela?

Sí	%	No	%
3	10	27	90

3. ¿Considera que usted conoce bien los procedimientos a seguir, respecto de las Licencias Médicas y el proceso de apelación ante un rechazo de la misma?

Sí	%	No	%
0	0	30	100

4. ¿Cree usted que la COMPIN de Valparaíso le brinda la información que usted necesita respecto de las Licencias Médicas y su tramitación?

Sí	%	No	%
0	0	30	100

5. ¿Considera usted que es necesario incluir mecanismos o instrumentos como encuestas, folletos informativos u otros en la COMPIN de Valparaíso?

Sí	%	No	%
27	90	3	10

6. ¿Si usted tuviera que calificar la información que le brinda la COMPIN de Valparaíso, Cuál sería su evaluación?

Bueno	%	Regular	%	Malo	%
0	0	4	13	26	87

7. ¿Tiene usted conocimiento de un folleto de orientación al usuario en el que se señale en que consisten las Licencias Médicas y el proceso de apelación a las mismas?

Sí	%	No	%
1	7	29	93

8. ¿Cómo cree usted que le resultaría más fácil acceder a la información de las Licencias Médicas y el proceso de apelación?

Internet	%	COMPIN	%	Información Empresarial	%
3	10	23	77	4	13

6.8 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS

6.8.1.1 ENCUESTA A USUARIOS

- Respecto a la pregunta N°1 que señala lo siguiente: ¿Tiene usted conocimiento a que es lo que representa la sigla COMPIN y cuál es su función principal?

Sólo el 3% de los encuestados conocía el significado de la sigla, sin embargo no podían definir la función principal de esta institución, con esto se puede inferir que los usuarios desconocen totalmente la misión de la COMPIN, además la gran mayoría de los encuestados no sabe siquiera el significado de la sigla situación que se evidencia al observar que en el servicio en ningún lugar existe una explicación de la sigla.

- Respecto a la pregunta N°2 que señala lo siguiente: ¿Si su respuesta a la pregunta anterior fue Sí por favor indíquela?

El 3% antes mencionado lo señaló correctamente, sin embargo no describió la función principal, es evidente que se desconoce la función principal de la Compón ya que los usuarios desconocen las múltiples actividades que esta desempeña.

- Respecto a la pregunta N°3 que señala lo siguiente: ¿Considera que usted conoce bien los procedimientos a seguir, respecto de las Licencias Médicas y el proceso de apelación ante un rechazo de la misma?

El 100% de los encuestados asevero no conocer los procedimientos, lo que nos indica que el nivel de información del usuario es nulo.

- Respecto a la pregunta N°4 que señala lo siguiente: ¿Cree usted que la COMPIN de Valparaíso le brinda la información que usted necesita respecto de las Licencias Médicas y su tramitación?

Aquí el 100% de los encuestados considera que la COMPIN no proporciona la información adecuada, con esto se puede decir que los usuarios no encuentran el nivel informativo adecuado a pesar de que los tiempos de espera son reducidos, no existen paneles informativos dentro del servicio, ni folletos ni otro instrumento que proporcione información escrita.

- Respecto a la pregunta N°5 que señala lo siguiente: ¿Considera usted que es necesario incluir mecanismos o instrumentos como encuestas, folletos informativos u otros en la COMPIN de Valparaíso?

El 90% de los encuestados considera que si es necesario incorporar nuevos mecanismos, mientras que el 10% restante señala que el problema son los funcionarios. De esto se puede señalar que a la mayoría de los encuestados les gustaría informarse mediante un instrumento tangible.

- Respecto a la pregunta N°6 que señala lo siguiente: ¿Si usted tuviera que calificar la información que le brinda la COMPIN de Valparaíso, Cuál sería su evaluación?

El 87% de los encuestados califica como mala la calidad de la información, mientras que el 13% restante lo encuentra regular. Se condice con las inferencias anteriores que la calificación más alta obedezca a la opción mala ya que no existen instrumentos informativos además de la atención personalizada que le brinda el funcionario.

- Respecto a la pregunta N°7 que señala lo siguiente: ¿Tiene usted conocimiento de un folleto de orientación al usuario en el que se señale en que consisten las Licencias Médicas y el proceso de apelación a las mismas?

El 97% de los encuestados señaló desconocer la existencia de algún folleto, mientras que el 3% restante dice conocer alguno. Esto nos indica que no existe un folleto de conocimiento común que este incorporado en la gestión del servicio.

- Respecto a la pregunta N°8 que señala lo siguiente: ¿Cómo cree usted que le resultaría más fácil acceder a la información de las Licencias Médicas y el proceso de apelación?

El 77% de los encuestados señaló que le gustaría recibir información en el mismo servicio, es decir en la COMPIN de Valparaíso, un 13% manifestó su preferencia en el acceso por medio de la empresa y por último el 10% restante prefiere que sea vía Internet. Estos porcentajes indican en primer lugar la intención de los usuarios de informarse principalmente en el servicio ya que la mayoría de ellos han conocido éste debido a la tramitación de alguna licencia, los que sugieren la información vía Internet son en su mayoría personas que se desempeñan laboralmente en empresas y tienen acceso a este medio, mientras que los que requieren la información empresarial representan a un grupo no menor de encuestados pertenecientes a Isapre.

6.8.2 RESUMEN DE LA TABULACIÓN DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COMPIN DE VALPARAÍSO VER ANEXO 9.14

Muestra: 10 personas (Equivale al total de funcionarios administrativos que se encontraban en el servicio y que desearon responder la encuesta, el total era de 15 funcionarios)

Objetivo: Reflejar la apreciación de los funcionarios respecto a la satisfacción del usuario y el uso de los mecanismos informativos que proporcionan en la COMPIN de Valparaíso.

Nota: La encuesta fue aplicada a la COMPIN de Valparaíso

1. ¿Considera usted que el usuario desconoce los procedimientos a seguir, respecto de las Licencias Médicas y el proceso de apelación ante un rechazo de la misma?

Sí	%	No	%
10	100	0	0

2. ¿Considera usted que el manejo de sistemas de información, es necesario para mejorar la calidad de la atención de los usuarios en la COMPIN de Valparaíso?

Sí	%	No	%
10	100	0	0

3. ¿Considera usted que es necesario incluir mecanismos o instrumentos como encuestas, u otros para medir la satisfacción de los usuarios de la COMPIN de Valparaíso?

Sí	%	No	%
9	90	1	10

4. Si la respuesta anterior fue no, ¿existe un folleto de orientación al usuario?

Sí	%	No	%
0	0	1	10

5. Si usted tuviera que calificar los mecanismos de información al usuario con que cuenta la COMPIN de Valparaíso. ¿Cuál sería su evaluación?

Bueno	%	Regular	%	Malo	%
2	20	4	40	4	40

6. ¿Cree usted que si existiera un folleto de orientación al usuario en el que se señale en que consisten las Licencias Médicas y el proceso de apelaciones cuando éstas son rechazadas, la satisfacción del usuario sería mayor?

Sí	%	No	%
9	90	1	10

6.8.2.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COMPIN

- Respecto a la pregunta N°1 que señala lo siguiente: ¿Considera usted que el usuario desconoce los procedimientos a seguir, respecto de las Licencias Médicas y el proceso de apelación ante un rechazo de la misma? El 100% de los encuestados señaló que los usuarios no conocen los procedimientos. Los funcionarios señalan una situación de desconocimiento total de los procedimientos, lugares de reclamo y pasos a seguir para realizar un trámite, por parte de los usuarios.
- Respecto a la pregunta N°2 que señala lo siguiente: ¿Considera usted que el manejo de sistemas de información, es necesario para mejorar la calidad de la atención de los usuarios en la COMPIN de Valparaíso? El 100% de los encuestados manifestó la importancia de los sistemas de información. Atendiendo a la reflexión anterior los funcionarios están convencidos que incorporando una mejora en los procesos informativos se agilizarían los tramites de los usuarios.
- Respecto a la pregunta N°3 que señala lo siguiente: ¿Considera usted que es necesario incluir mecanismos o instrumentos como encuestas, u otros para medir la satisfacción de los usuarios de la COMPIN de Valparaíso? El 90% de los encuestados considera que si es necesario incluir nuevos mecanismos, el 10% restante cree que no es una vía de solución. Esto nos proporciona un referente de que sí es necesario incorporar nuevos mecanismos, el 10% que se encuentra en contra plantea que aunque éstos existieran los usuarios seguirían preguntando constantemente.
- Respecto a la pregunta N° 4 que señala lo siguiente: Si la respuesta anterior fue no, ¿existe un folleto de orientación al usuario? El 10% que respondió no a la pregunta anterior, además señala que no existen folletos u otros, sin embargo no lo consideran necesario.
- Respecto a la pregunta N°5 que señala lo siguiente: Si usted tuviera que calificar los mecanismos de información al usuario con que cuenta la COMPIN de Valparaíso. ¿Cuál sería su evaluación? Un 40% de los encuestados lo encuentran malo, otro 40% lo considera regular y el 20% restante lo califican como bueno. Sin duda acá lo importante es considerar que los mecanismos no son buenos y que se necesita incorporar mejoras.
- Respecto a la pregunta N° 6 que señala lo siguiente: ¿Cree usted que si existiera un folleto de orientación al usuario en el que se señale en que consisten las Licencias Médicas y el proceso de apelaciones cuando éstas son rechazadas, la satisfacción del usuario sería mayor? Un 90% cree que mejoraría, el 10% restante no piensa lo mismo.

6.8.3 RESUMEN DE LA TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADORES QUE SE RELACIONAN CON LA COMPIN DE VALPARAÍSO. VER ANEXO 9.15

Muestra: 15 personas

Objetivo: Medir el nivel de información y satisfacción de los empleadores respecto de los mecanismos informativos que les proporciona la COMPIN de Valparaíso.

Nota: Encuesta aplicada a empleadores dentro del plan de Valparaíso.

1 ¿Considera que la COMPIN de Valparaíso le brinda la atención pertinente respecto de la tramitación de las Licencias Médicas?

Sí	%	No	%
10	67	5	33

2 ¿Cree usted que la COMPIN de Valparaíso le brinda la información que usted necesita respecto de las Licencias Médicas y su tramitación?

Sí	%	No	%
0	0	15	100

3 ¿Considera usted que la COMPIN de Valparaíso se preocupa de capacitar constantemente al personal encargado de tramitar las Licencias Médicas?

Sí	%	No	%
0	0	15	100

4 ¿Si usted tuviera que calificar la información que le brinda la COMPIN de Valparaíso, Cuál sería su evaluación?

Bueno	%	Regular	%	Malo	%
0	0	5	33	10	67

5 ¿Existe un folleto de orientación al usuario?

Sí	%	No	%
0	0	15	100

6 Si la respuesta anterior fue no ¿ Cree usted que si existiera un folleto de orientación al usuario; en el que se señale en que consisten las Licencias Médicas y el proceso de apelación, sería más fácil para informar a sus trabajadores?

Sí	%	No	%
14	93	1	7

6.8.3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADORES

- Respecto a la pregunta N° 1 que señala lo siguiente: ¿Considera que la COMPIN de Valparaíso le brinda la atención pertinente respecto de la tramitación de las Licencias Médicas? El 67% señaló que si, mientras que el 33% restante considera que es lento para responder. Esto respecto a la recepción de licencias médicas ya que en la tramitación recaen constantes problemas.
- Respecto a la pregunta N° 2 que señala lo siguiente: ¿Cree usted que la COMPIN de Valparaíso le brinda la información que usted necesita respecto de las Licencias Médicas y su tramitación? El 100% de los encuestados considera que la COMPIN no se preocupa por dar información a las empresas. Esto abre una nueva posibilidad de innovación al poder masificar la información de manera de reducir la población desinformada.
- Respecto a la pregunta N° 3 que señala lo siguiente: ¿Considera usted que la COMPIN de Valparaíso se preocupa de capacitar constantemente al personal encargado de tramitar las Licencias Médicas? El 100% de los encuestados señalaron que no se manifiesta ningún tipo de relación de capacitación entre estos dos estamentos. Lo que sin duda señalan los perjudica ya que en ocasiones la información proveniente de Internet se contradice dependiendo la página de ingreso y además adolece de faltas según casos de Isapre y Fonasa.
- Respecto a la pregunta N° 4 que señala lo siguiente: ¿Si usted tuviera que calificar la información que le brinda la COMPIN de Valparaíso,Cuál sería su evaluación?
El 67% de los encuestados la califica como mala, el 33% restante lo considera regular. Con esto se puede referenciar que nadie la encuentra buena por lo tanto es factible incluir mejoras en lo que respecta a la relación entre la COMPIN y los empleadores.
- Respecto a la pregunta N° 5 que señala lo siguiente: ¿Existe un folleto de orientación al usuario? El 100% de los encuestados manifiesta desconocer la existencia de algún tipo de folleto informativo. Por lo tanto sería importante crear un manual u otro que se distribuya a empresas como un proceso evolutivo de capacitación.

- Respecto a la pregunta N° 6 que señala lo siguiente: Si la respuesta anterior fue no ¿ Cree usted que si existiera un folleto de orientación al usuario; en el que se señale en que consisten las Licencias Médica y el proceso de apelación, seria más fácil para informar a sus trabajadores? El 93% de los encuestados considera que si facilitaría el acceso informativo a sus trabajadores mientras que el 7% restante piensa lo contrario. Por lo tanto es seria una iniciativa bien recibida si quisiera implementarse.

6.8.4 CONCLUSIONES GENERALES RESPECTO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS

En general se puede señalar que con la aplicación de estas encuestas es posible deducir que los usuarios y empleadores desconocen totalmente el funcionamiento de la COMPIN de Valparaíso, más aun siquiera conocen el significado de la sigla, además consideran que la información que se les brinda es inexistente y que no existen mecanismos de información el mismo servicio, mientras que los empleadores manifiesta que nunca han contado con alguna especie de contacto con la COMPIN como medio de capacitación con el propósito de hacer más expedita la tramitación de las licencias médicas.

Por otra parte los mismos funcionarios encuentran que la información es deficiente y que hace mucha falta la implementación de nuevos mecanismos que informen a los usuarios de los pasos a seguir en determinados casos.

Es importante destacar la reticencia de los funcionarios a contestar la encuesta y a pensar en crear alguna para poder medir la satisfacción de los usuarios, ellos manifiestan que no aplican ningún tipo de encuesta en el servicio por que creen que sin duda saldrían mal evaluados.

7. CONCLUSIONES

Sin duda, la temática se ha abordado en este trabajo, ha sido difícil de dilucidar debido a la falta de información estadística existente dentro de la COMPIN de Valparaíso; sin embargo, se debe señalar que mediante esta investigación se pudo constatar que los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) implementados últimamente como herramienta de control impulsada por el proceso de modernización del Estado, han contribuido a que la imposición de metas en los servicios públicos, haga de alguna manera que éstos presten especial atención al servicio que brindan y más aún a la calidad del servicio.

Esta situación se puede ratificar debido a que la única estadística existente en la COMPIN de Valparaíso que atiende al N° de Licencias Médicas que se presentan mensualmente y que llevan registro sólo a partir de Enero del 2007, es generada a partir de un PMG que está vigente dentro del servicio, el que brinda una asignación por parte de Fonasa por cada licencia tramitada.

A continuación se enumeran las diferentes conclusiones que se han producto de la presente investigación y trabajo.

- En primer lugar la COMPIN de Valparaíso se encarga de la tramitación de todas las Apelaciones a Licencias Médicas rechazadas de Valparaíso - San Antonio – Isla de Pascua. Parece ser que ese trabajo pudiese ser demasiado para que sea desarrollado por un solo funcionario y peor aún si ese funcionario no cuenta con material bibliográfico que apoye su gestión.

Es fundamental entonces que se cuente con un folleto tipo instructivo que evite el problema de información deficiente por parte de los usuarios sobre los procesos de apelación ante la COMPIN o en su caso pautas orientadoras por Internet.

- La falta de herramientas estadísticas y datos de la COMPIN de Valparaíso dificulta el diagnóstico en el nivel de gestión que se tiene en los procedimientos referentes a las licencias médicas; incluidas el proceso de apelación. Sin embargo, ellos como institución reconoce la existencia de falencias en la atención y tramitación de las apelaciones, lo que indica que la COMPIN de Valparaíso no sabe con certeza que nivel de satisfacción brinda a los usuarios de su servicio.

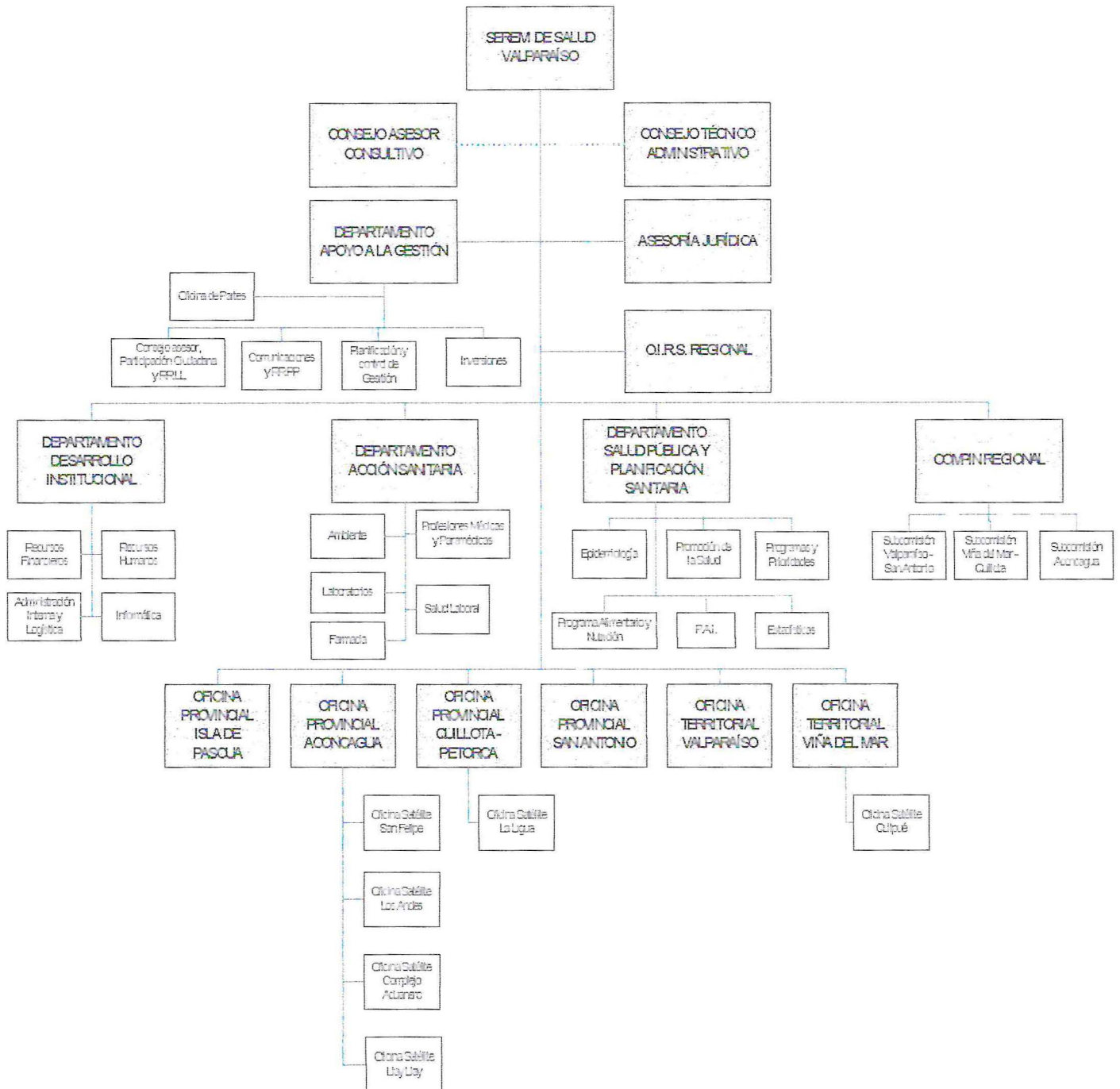
- Sobre la base de la suposición anterior se puede señalar que la COMPIN de Valparaíso necesita modernizar sus procesos y, con suma urgencia, generar estadísticas mensualmente para poder diagnosticar y más específicamente lograr identificar los procesos que poseen deficiencias, con el propósito de implementar nuevas técnicas y herramientas de gestión con el propósito de hacer el servicio uno mas moderno y eficiente.

8. BIBLIOGRAFÍA

- www.minsal.cl
- www.compin.cl
- www.elbuscador.cl
- www.ssr.cl
- Ley 19.880 sobre Procedimientos Administrativos
- Ley 20.015 sobre Instituciones Provisionales
- www.fonadis.cl
- Servicio de Salud Valparaíso- San Antonio
- Compín de Regional (Av. Brasil # 1405, 2 Piso, Valparaíso)
- Subcomisión Valparaíso- San Antonio (Av. Brasil N° 1435, 2 Piso, Valparaíso)
- www.fonadis.cl
- www.conadis.cl
- Como hacer una tesis, editorial grjalbo, primera edición 1982.
- Apuntes de Estadística Básica, Profesor Alberto Caro, 2005.
- O.I.R.S. DE Valparaíso, Avda. Errázuriz 1744 Valparaíso.
- Seremi Valparaíso, Melgarejo 669, piso 6.

9. ANEXOS

9.1 ORGANIGRAMA SEREMI DE VALPARAÍSO.



9.2 POSICIONAMIENTO REGIONAL

V REGIÓN VALPARAÍSO:

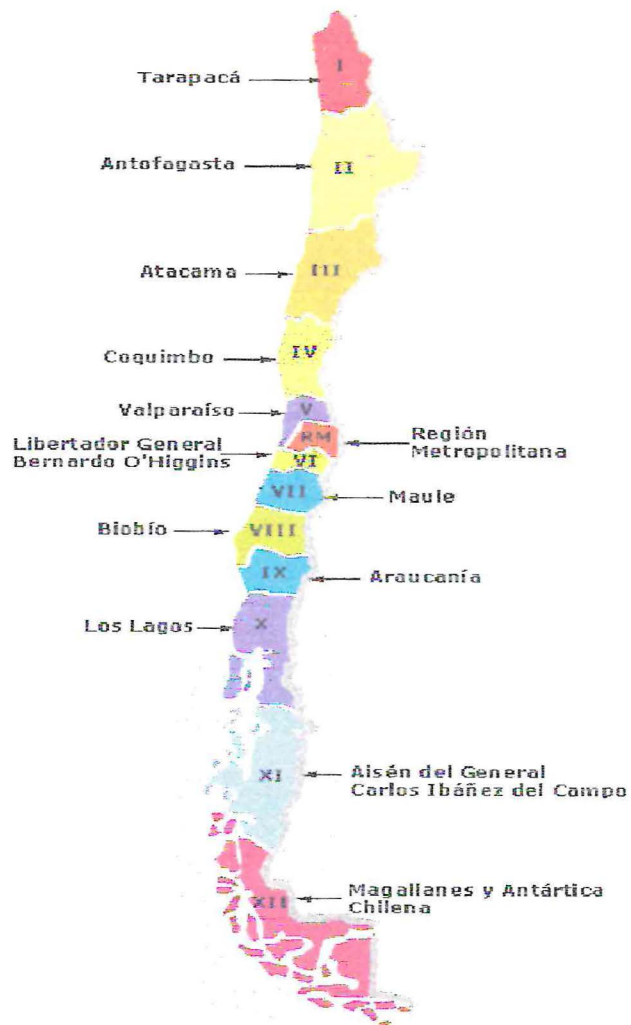
SUBCOMISION

GRAN VALPARAÍSO

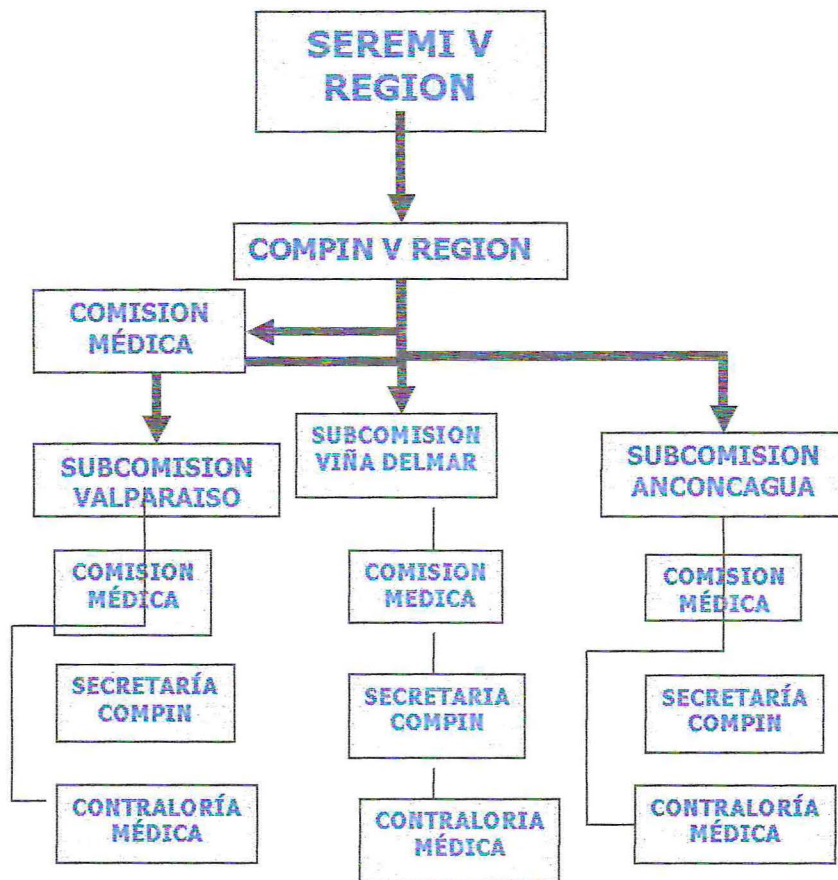
Viña del Mar, San Antonio e I. Pascua

SUBCOMISION ACONCAGUA: San Felipe, Los Andes,

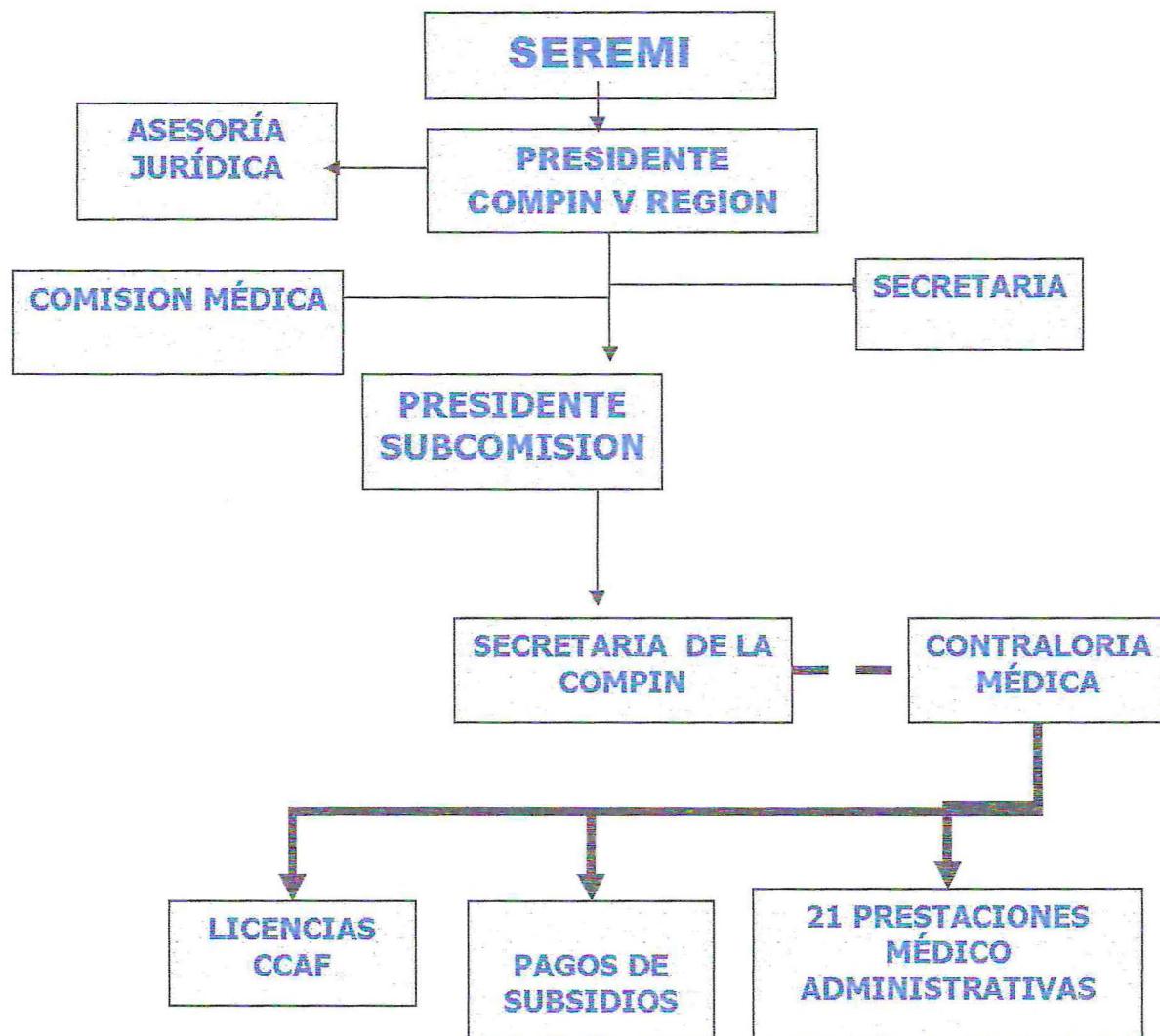
SUBCOMISION VIÑA DEL MAR, V. Alemana, Limache, Petorca y Quillota



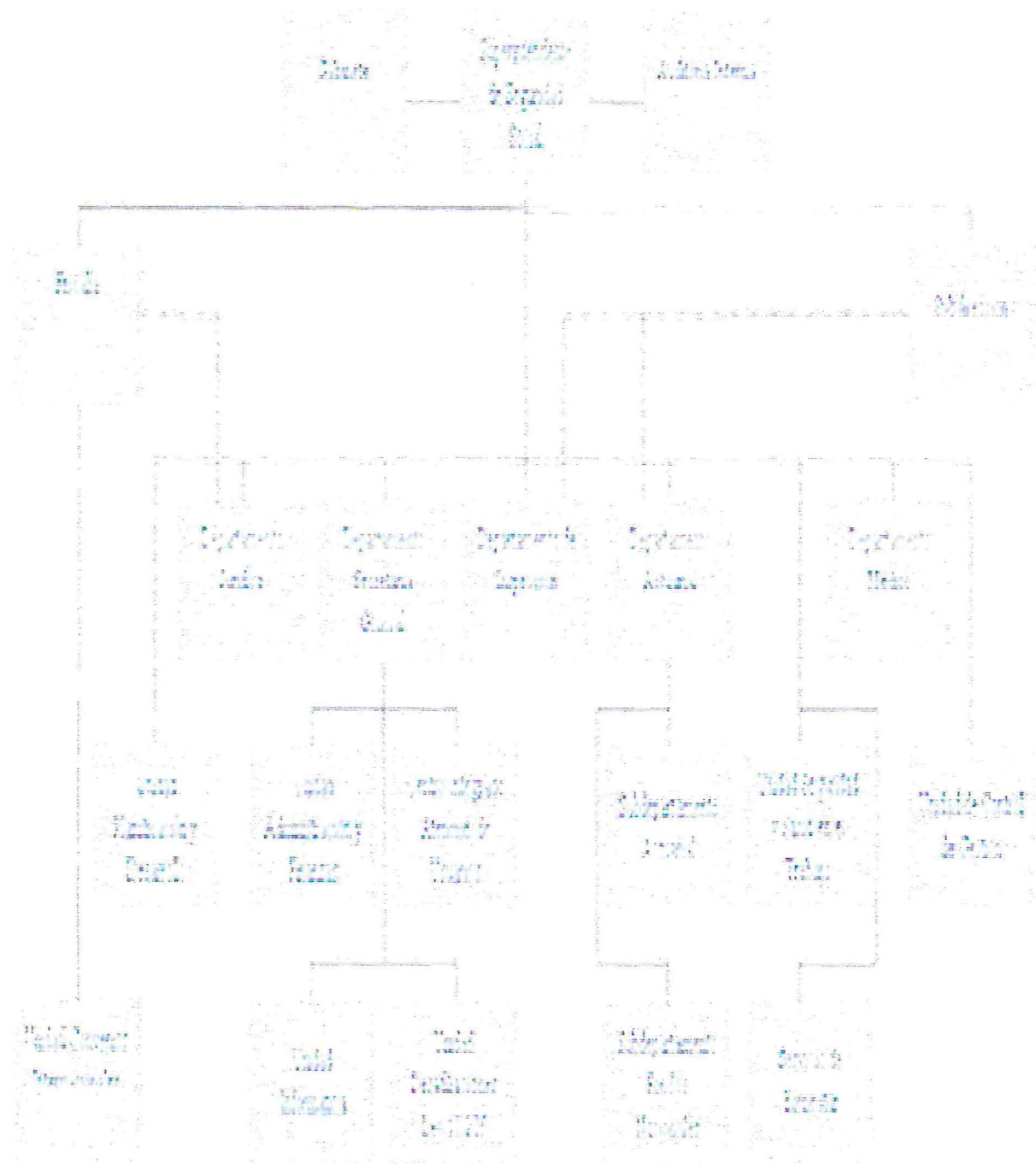
9.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL COMPIN V REGIÓN DE VALPARAÍSO



9.4 ORGANIGRAMA DE LA COMPIN REGIONAL



9.5 ORGANIGRAMA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL



9.6 ANÁLISIS DE LICENCIASTRAMITADASPOR LA COMPIN DE VALPARAÍSO

SUBCOMISIÓN Valparaíso	1º trimestre			2º trimestre			3º trimestre			4º trimestre				RESULTADO ANUAL		
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE		DICIEMBRE	TOTAL
2005 Nº Total de Licencias médicas tramitadas	2.131	1.525	2.185	2.433	2.832		5.841									
Nº de Licencias médicas CAAF tramitadas																
SUBCOMISIÓN Valparaíso	1º trimestre			2º trimestre			3º trimestre			4º trimestre				RESULTADO ANUAL		
2006 Nº Total de Licencias médicas tramitadas	4.655	5.298	5.752	4.844	6.690	8.256	19.790	9.391	6.844	9.325	25.560	6.865	6.760	8.763	22.388	83.443
Nº de Licencias médicas CAAF tramitadas	2.461	2.709	3.047	2.473	3.720	4.128	10.321	4.472	3.813	4.235	12.520	3.828	3.828	4.264	11.920	42.978
SUBCOMISIÓN Valparaíso	1º trimestre			2º trimestre			3º trimestre			4º trimestre				RESULTADO ANUAL		
2007 Nº Total de Licencias médicas tramitadas	5.980	5.656	9.421	6.144	8.851	10.512	25.507	8.709	10.240	8.013	26.962					73.526
Nº de Licencias médicas CAAF tramitadas	3.638	3.094	4.655	3.316	4.418	5.847	13.581	5.269	4.779	3.990	14.038					39.006

**9.7 ANALISIS DE LOS
RECLAMOS
PRESENTADOS ANTE
LAOIRS DE
VALPARAISO**

N° OIRS	fecha	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE	FOLIO LICENCIA	RECLAMO	ESPECIALIDAD	SUGERENCIA	ESTADO	RESUELTO
1051	21/08/2007	MACUER	WIRTH	ALEJANDRO	18559488	IMPAGA	CARDIOLOGIA		RESUELTA	RESUESTA X ESCRITO
1051	22/08/2007	MACUER	WIRTH	ALEJANDRO	18559474	IMPAGA	CARDIOLOGIA		RESUELTA	RESUESTA X ESCRITO
1118	29/08/2007	HERNANDEZ	CASTRO	ERICA	ENF.PROF.	50%	TRAUMA	CALIDAD ATENCION	RESUELTA	RESPONDIDA POR EMAIL
1140	03/09/2007	SOTOMAYOR	VALDEBENITO	CLAUDIA	20879985	RECHAZADA	PSIQUIATRIA	APELACION FONASA	RESUELTA	APROBADA
1181	07/09/2007	MANRIQUEZ	VARAS	EVELYN	21398520	SIN AUTORIZAR	PSIQUIATRIA	CITADA 02/10/2007	RESUELTA	APROBADA
1175	07/09/2007	OLIVARES	VERA	GUILLERMO	19301603	SIN AUTORIZAR	PSIQUIATRIA		RESUELTA	sin resolver
1182	08/09/2007	MANRIQUEZ	VARAS	EVELYN	20970916	SIN AUTORIZAR	PSIQUIATRIA	CITADA 02/10/2008	RESUELTA	APROBADA
1175	08/09/2007	OLIVARES	VERA	GUILLERMO	19221676	SIN AUTORIZAR	TRAUMA		RESUELTA	pendiente
1183	09/09/2007	MANRIQUEZ	VARAS	EVELYN	20975670	SIN AUTORIZAR	PSIQUIATRIA	CITADA 02/10/2009	RESUELTA	APROBADA
1175	09/09/2007	OLIVARES	VERA	GUILLERMO	19240873	SIN AUTORIZAR	TRAUMA	APELACION FONASA	RESUELTA	se mantiene RECHAZADA
1242	20/09/2007	VARGAS	RODRIGUEZ	ANA	18793553	SIN AUTORIZAR	NEUROLOGIA	TRANSITADA A DR.AGUIRRE 09/10/2007	RESUELTA	APROBADA EN ESPERA DE ANTECEDENTES
1259	21/09/2007	JEREZ	BELTRAN	SERGIO	20805655	SIN AUTORIZAR	PSIQUIATRIA		PENDIENTE	
1278	25/09/2007	NOVOA	SANCHEZ	MARIA	19311397	SIN AUTORIZAR	MEDICINA		RESUELTA	APROBADA
1278	25/09/2007	NOVOA	SANCHEZ	MARIA	21431496	RECHAZADA	MEDICINA		RESUELTA	RECHAZADA Se solicita evaluacion por psiquiatra
1278	25/09/2007	NOVOA	SANCHEZ	MARIA	19029840	RECHAZADA	MEDICINA		PENDIENTE	
1296	26/09/2007	DIAZ	AGUIRRE	MARIA	20874708	SIN AUTORIZAR	TRAUMA		RESUELTA	APROBADA

	01/10/2007	HERNANDEZ	VALENZUELA	MARIA	19221392	SIN	MEDICINA		RESUELTA	APROBADA
1311	02/10/2007	ARANCIBIA	ARANCIBIA	CESAR		AUTORIZAR		COMPIN VIÑA MANTIENE	RESUELTA	Debe ser resuelta en VIÑA
1297	02/10/2007	MARINKOVIC	VASQUEZ	CATHERINE	20576569	RECHAZADA	PSIQUIATRIA	RECHAZO	RESUELTA	APROBADA
	03/10/2007	MESIAS	SANTIBAÑEZ	ROLANDO	20585176	IMPAGA	PSIQUIATRIA	LABORAL	RESUELTA	SE AVISO A EMPLEADOR
	04/10/2007	MESIAS	SANTIBAÑEZ	ROLANDO	20585177	IMPAGA	PSIQUIATRIA	LABORAL	RESUELTA	SE AVISO A EMPLEADOR
	05/10/2007	MESIAS	SANTIBAÑEZ	ROLANDO	20585178	IMPAGA	PSIQUIATRIA	LABORAL	RESUELTA	SE AVISO A EMPLEADOR
	06/10/2007	MESIAS	SANTIBAÑEZ	ROLANDO	20585179	IMPAGA	PSIQUIATRIA	LABORAL	RESUELTA	SE AVISO A EMPLEADOR
1307	09/10/2007	ALEGRIA	SILVA	ALVARO	20585650	SIN	PSIQUIATRIA	LABORAL	RESUELTA	EMPLEADOR
						AUTORIZAR		AUTORIZADA	RESUELTA	APROBADA
										SE PRIORIZA CON
1353	11/10/2007	CONTRERAS	BENITEZ	SANDRA	20573401	RECHAZADA	PSIQUIATRIA	SIN	PENDIENTE	CONTRALOR DR. ACEVEDO
								RESOLVER		SE PRIORIZA CON
1353	11/10/2007	CONTRERAS	BENITEZ	SANDRA	20879882	RECHAZADA	PSIQUIATRIA	SIN	PENDIENTE	CONTRALOR DR. ACEVEDO
								RESOLVER		SE PRIORIZA CON
1353	11/10/2007	CONTRERAS	BENITEZ	SANDRA	21431530	RECHAZADA	PSIQUIATRIA	SIN	PENDIENTE	CONTRALOR DR. ACEVEDO
1367	17/10/2007	BENTANCOURT	RAMIREZ	RICARDO	1884436	SIN	TRAUMA	RESOLVER		SE PRIORIZA CON
s/f	19/10/2007	ARREDONDO	ALARCON	ANDREA	20872291	AUTORIZAR	TRAUMA	EXTRAVIADA	RESUELTA	APROBADA
s/f	19/10/2007	BORQUEZ	BERNAL	RODRIGO	20079879	IMPAGA	PSIQUIATRIA	SIN	PENDIENTE	RESOLVERA DR. FAJARDO
1412	23/10/2007	RUBIO	CABEZAS	RONNY	21425445	SIN	PSIQUIATRIA	RESUELTA	REDUCIDA	
1412	23/10/2007	RUBIO	CABEZAS	RONNY	21425446	AUTORIZAR	PSIQUIATRIA			
1423	25/10/2007	BAHAMONDES	CONTRERAS	MARIO	20980725	SIN	PSIQUIATRIA	SIN	PENDIENTE	APROBADA
1424	25/10/2007	BENTANCOURT	RAMIREZ	RICARDO	19331248	AUTORIZAR	TRAUMA	RESOLVER	RESUELTA	APROBADA
s/f	25/10/2007	BRAVO	RODRIGUEZ	DANIEL	20880471	RECHAZADA	PSIQUIATRIA	SIN	PENDIENTE	Resolvente DR. ACEVEDO
1424	26/10/2007	BAHAMONDES	CONTRERAS	MARIO	20971040	RECHAZADA	PSIQUIATRIA	SIMULACION	PENDIENTE	
1437	26/10/2007	BECERRA	CASTRO	ERIC		SIN	PSIQUIATRIA	FOR ANT. ANT.	PENDIENTE	APROBADA
								SIN	PENDIENTE	Resolvente

13/11/2007	GONZALEZ	LAGOS	LINDA	21689544	RECHAZADA	PSIQUIATRIA	Imedica	SIN	
13/11/2007	GONZALEZ	LAGOS	LINDA	21154647	RECHAZADA	PSIQUIATRIA	Imedica	SIN	
13/11/2007	GONZALEZ	LAGOS	LINDA	21081562	RECHAZADA	PSIQUIATRIA	Imedica	SIN	
13/11/2007	GONZALEZ	LAGOS	LINDA	20845358	RECHAZADA	PSIQUIATRIA	Imedica	SIN	
									RESOLVERA dr. Acevedo
					SIN	PSIQUIATRIA	Imedica	RESUELTA	RESOLVERA dr. Acevedo

9.8 TABLA N° 1.2.9 DISTRIBUCION POBLACION BENEFICIARIA SEGUN REGION Y TRAMOS DE INGRESO, RESPECTO DE POBLACION TOTAL, REGIONAL Y NACIONAL, AÑO 2006

Región	Población Censo (1)	Beneficiarios Seguro Público de Salud según tramos de ingreso				Subtotal				Total Pob.			
		A	B	C	D	Reg.	Cat. b, c, d	Reg.	Beneficiaria	Reg.	%		
I	478.854	86.176	95.218	53.567	62.008	18,0%	19,9%	11,2%	12,9%	210.793	44,0%	296.969	62,0%
II	551.421	83.566	94.580	60.679	74.882	15,2%	17,2%	11,0%	13,6%	230.141	41,7%	313.707	56,9%
III	273.497	68.430	57.282	36.342	39.268	25,0%	20,9%	13,3%	14,4%	132.892	48,6%	201.322	73,6%
IV	682.604	184.168	160.092	90.640	84.815	27,0%	23,5%	13,3%	12,4%	335.547	49,2%	519.715	76,1%
V	1.691.958	365.204	427.991	186.426	217.215	21,6%	25,3%	11,0%	12,8%	831.632	49,2%	1.196.836	70,7%
VI	853.686	212.305	238.531	96.068	98.337	24,9%	27,9%	11,3%	11,5%	432.936	50,7%	645.241	75,6%
VII	979.566	313.279	247.367	110.768	102.365	32,0%	25,3%	11,3%	10,5%	460.500	47,0%	773.779	79,0%
VIII	1.989.830	620.096	413.255	238.101	240.265	31,2%	20,8%	12,0%	12,1%	891.621	44,8%	1.511.717	76,0%
IX	930.988	394.886	169.727	60.505	78.735	42,4%	18,2%	6,5%	8,5%	308.967	33,2%	703.853	75,6%
X	1.185.268	389.928	235.693	131.359	121.740	32,9%	19,9%	11,1%	10,3%	488.792	41,2%	878.720	74,1%
XI	101.054	30.715	19.421	8.577	11.405	30,4%	19,2%	8,5%	11,3%	39.403	39,0%	70.118	69,4%
XII	156.834	35.315	33.452	19.260	21.767	22,5%	21,3%	12,3%	13,9%	74.479	47,5%	109.794	70,0%
R.M.	6.642.698	1.155.332	1.378.662	862.764	860.855	17,4%	20,8%	13,0%	13,0%	3.102.281	46,7%	4.257.613	64,1%
Total	16.518.258	3.939.400	3.571.271	1.955.056	2.013.657	23,8%	21,6%	11,8%	12,2%	7.539.984	45,6%	11.479.384	69,5%

Fuente: Depto. Planeamiento Institucional - Estadísticas y Red de Conocimiento

(1) Consideran proyecciones y estimación de población INE 1990-2050

9.9 INFORME DE RECLAMOS ANTE LAOIRS DE VAPARAISO

Estimada Norma: Hasta el día de ayer, 19 de Noviembre, hemos recibido 204 requerimientos ciudadanos relacionados con la COMPIN.

Compín Regional : 21

Compín Aconcagua : 2

Compín Valparaíso : 112

Compín Viña : 68

Se refieren en general a reclamos por demora en el pago de licencias o demora en respuesta a las apelaciones.

Esperamos haber sido útiles. Te agradezco confirmar el recibo de este correo

Atentamente,

M^a Angélica Rojas Matamala

Asistente Social

Unidad de Atención Usuarios - OIRS Regional

SEREMI de Salud Región de Valparaíso

Anexo Minsal: 321551, Fono: 32-2571551

9.10 ENCUESTA PARA USUARIOS DE LA COMPIN DE VALPARAÍSO

Universidad de Valparaíso
Facultad de Cs. Económicas y Administrativas
Campus Las Heras
Administración Pública



ENCUESTA PARA USUARIOS DE LA COMPIN DE VALPARAÍSO

Nombre:

Previsión:

1. ¿Tiene usted conocimiento a que es lo que representa la sigla COMPIN y cuál es su función principal?

Sí	No

2. ¿Si su respuesta a la pregunta anterior fue Sí por favor indíquela?
-
-

3. ¿Considera que usted conoce bien los procedimientos a seguir, respecto de las Licencias Médicas y el proceso de apelación ante un rechazo de la misma?

Sí	No

4. ¿Cree usted que la COMPIN de Valparaíso le brinda la información que usted necesita respecto de las Licencias Médicas y su tramitación?

Sí	No

5. ¿Considera usted que es necesario incluir mecanismos o instrumentos como encuestas, folletos informativos u otros en la COMPIN de Valparaíso?

Sí	No

6. ¿Si usted tuviera que calificar la información que le brinda la COMPIN de Valparaíso, Cuál sería su evaluación?

Bueno	Regular	Malo

7. ¿Tiene usted conocimiento de un folleto de orientación al usuario en el que se señale en que consisten las Licencias Médicas y el proceso de apelación a las mismas?

Sí	No

8. ¿Cómo cree usted que le resultaría más fácil acceder a la información de las Licencias Médicas y el proceso de apelación?

Internet	Folleto en la COMPIN	Información empresarial

9.11 ENCUESTA PARA LOS FUNCIONARIOS

Universidad de Valparaíso
Facultad de Cs. Económicas y Administrativas
Campus Las Heras
Administración Pública



ENCUESTA PARA FUNCIONARIOS DE LA COMPIN DE VALPARAÍSO

1. ¿Considera usted que el usuario desconoce los procedimientos a seguir, respecto de las Licencias Médicas y el proceso de apelación ante un rechazo de la misma?

Sí	No

2. ¿Considera usted que el manejo de sistemas de información, es necesario para mejorar la calidad de la atención de los usuarios en la COMPIN de Valparaíso?

Sí	No

3. ¿Considera usted que es necesario incluir mecanismos o instrumentos como encuestas, u otros para medir la satisfacción de los usuarios de la COMPIN de Valparaíso?

Sí	No

4. Si la respuesta anterior fue no, ¿existe un folleto de orientación al usuario?

Sí	No

5. Si usted tuviera que calificar los mecanismos de información al usuario con que cuenta la COMPIN de Valparaíso. ¿Cuál sería su evaluación?

Bueno	Regular	Malo

6. ¿Cree usted que si existiera un folleto de orientación al usuario en el que se señale en que consisten las Licencias Médicas y el proceso de apelaciones cuando éstas son rechazadas, la satisfacción del usuario sería mayor?

Sí	No

9.12 ENCUESTA PARA LOS EMPLEADORES

Universidad de Valparaíso
Facultad de Cs. Económicas y Administrativas
Campus Las Heras
Administración Pública



ENCUESTA PARA EMPLEADORES QUE HACEN USO DE LA COMPIN DE VALPARAÍSO

Institución:

1 ¿Considera que la COMPIN de Valparaíso le brinda la atención pertinente respecto de la tramitación de las Licencias Médicas?

Sí	No

2 ¿Cree usted que la COMPIN de Valparaíso le brinda la información que usted necesita respecto de las Licencias Médicas y su tramitación?

Sí	No

3 ¿Considera usted que la COMPIN de Valparaíso se preocupa de capacitar constantemente al personal encargado de tramitar las Licencias Médicas?

Sí	No

4 ¿Si usted tuviera que calificar la información que le brinda la COMPIN de Valparaíso, Cuál sería su evaluación?

Bueno	Malo	Regular

5 ¿Existe un folleto de orientación al usuario?

Sí	No

6 Si la respuesta anterior fue no ¿ Cree usted que si existiera un folleto de orientación al usuario; en el que se señale en que consisten las Licencias Médicas y el proceso de apelación, sería más fácil para informar a sus trabajadores?

Sí	No

**ANEXO 9.13 TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA
COMPIN DE VALPARAÍSO**

N°	PREGUNTA N°1		PREGUNTA N°2		PREGUNTA N°3		PREGUNTA N°4		PREGUNTA N°5		PREGUNTA N°6			PREGUNTA N°7			PREGUNTA N°8		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Bueno	Regular	Malo	Si	No	Internet	Compin	Emp.	
1	X		X	-		X	X		X				X		X		X		
2		X		-		X	X		X				X		X		X		
3		X		-		X	X		X				X		X		X		
4		X		-		X	X		X				X		X		X		
5		X		-		X	X		X			X			X		X		
6		X		-		X	X		X				X		X		X		
7		X		-		X	X		X				X		X		X		
8		X		-		X	X		X				X		X		X		
9		X		-		X	X		X				X		X		X		
10		X		-		X	X		X				X		X		X		
11		X		-		X	X		X				X		X		X		
12		X		-		X	X		X				X		X		X		
13		X		-		X	X		X				X		X		X		
14		X		-		X	X		X				X		X		X		
15		X		-		X	X		X			X			X		X		
16		X		-		X	X		X				X		X		X		
17		X		-		X	X		X				X		X		X		X
18		X		-		X	X		X				X		X		X		
19		X		-		X	X		X				X		X		X		X
20		X		-		X	X		X				X		X		X		
21		X		-		X	X		X				X		X		X		
22	X		X			X	X		X				X		X		X		
23		X		X		X	X		X			X			X		X		
24		X		X		X	X		X				X		X		X		
25		X		X		X	X		X				X		X		X		
26		X		X		X	X		X				X		X		X		
27		X		X		X	X		X				X		X		X		
28		X		X		X	X		X				X		X		X		X
29		X		X		X	X		X				X		X		X		X
30	X		X			X	X		X				X		X		X		X
Total	3	27	3	27	0	30	0	30	27	3	0	4	26	1	29	3	23	4	
5%	10%	90%	10%	90%	0%	100%	0%	100%	90	10%	0%	13%	87%	3%	97%	10%	77%	13%	

ANEXO 9.14 TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COMPIN DE VALPARAISO

Nº ENCUESTA	PREGUNTA Nº1		PREGUNTA Nº2		PREGUNTA Nº3		PREGUNTA Nº4		PREGUNTA Nº5			PREGUNTA Nº6	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	BUENO	MALO	REGULAR	SI	NO
1	X		X			X		X		X			X
2	X		X		X		-			X		X	
3	X		X		X		-				X	X	
4	X		X		X		-				X	X	
5	X		X		X		-				X	X	
6	X		X		X		-			X		X	
7	X		X		X		-			X		X	
8	X		X		X		-			X		X	
9	X		X		X		-				X	X	
10	X		X		X		-				X	X	
TOTAL	10	0	10	0	9	1	0	1	2	4	4	9	1
%	10%	0%	10%	0%	9%	1%	0%	1%	2%	4%	4%	9%	1%

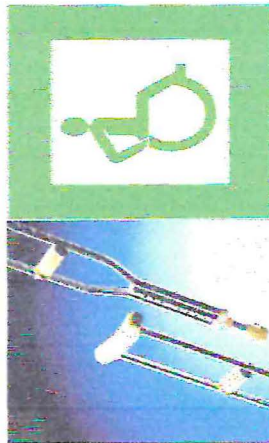
ANEXO 9.15 TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADORES QUE SE RELACIONAN CON LA COMPIN DE VALPARAÍSO

Nº ENCUESTA	PREGUNTA Nº1		PREGUNTA Nº2		PREGUNTA Nº3		PREGUNTA Nº4			PREGUNTA Nº5		PREGUNTA Nº6	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	BUENO	REGULAR	MALO	SI	NO	SI	NO
1		X		X		X			X		X	X	
2	X			X		X		X			X	X	
3		X		X		X		X			X	X	
4	X			X		X			X		X		X
5	X			X		X			X		X	X	
6		X		X		X			X		X	X	
7	X			X		X			X		X	X	
8	X			X		X			X		X	X	
9	X			X		X			X		X	X	
10	X			X		X		X			X	X	
11	X			X		X			X		X	X	
12	X			X		X			X		X	X	
13		X		X		X			X		X	X	
14		X		X		X		X			X	X	
15	X			X		X		X			X	X	
TOTAL	10	5	0	15	0	15	0	5	10	0	15	14	1
%	67%	33%	0%	100%	0%	100%	0%	33%	67%	0%	100%	93%	7%



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

COMPIN DE VALPARAÍSO INFORMA...



LA COMPIN... desarrolla prestaciones médico-administrativas para constatar, evaluar, declarar o certificar el estado de salud, la capacidad de trabajo o recuperabilidad de los estados patológicos permanentes o transitorios de los trabajadores, con el objetivo de permitir a obtención de beneficios estatutarios, laborales, asistenciales y/o previsionales para que las autoridades administrativas y los empleadores adopten las medidas que las leyes y reglamentos establecen en tales situaciones.

Universidad de Valparaíso
C.P.I.C.E.
FEDERACIÓN ESCUELAS LA INNOVACIÓN

Norma Ester Olivera Rivas
Alumna testista

9.16 TRIPTICO

Licencias Médicas

¿Quién tiene Derecho a obtener una Licencia Médica?

Si usted es un trabajador activo dependiente o independiente y se enferma, tiene derecho a ausentarse de su trabajo, de manera parcial o total, si así lo ha indicado un médico cirujano, un cirujano dentista o una matrona (ésta última para pre y post natales).

¿En qué consiste una Licencia Médica?

En un derecho al reposo con fines terapéuticos, el cual se certifica a través de un formulario que constituye un justificativo para ausentarse del trabajo de manera total o parcial según indique el profesional que la extiende.

¿Dónde se deben presentar las Licencias Médicas al momento de su emisión?

Si usted es trabajador activo dependiente, es decir tiene un contrato de trabajo, debe presentar la licencia médica a su empleador.

Si usted es un trabajador independiente, debe presentar la licencia médica directamente en la Compin, Subcompin o Unidad de Licencias que le corresponda según su domicilio.

Plazos de Respuesta de la Compin y la Superintendencia de Seguridad Social en el caso de presentación de una Apelación.

Art. 24, LEY 19.880, Establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de la administración del Estado.

El funcionario del organismo al que corresponde resolver, que reciba una solicitud, documento o expediente deberá hacerlo llegar a la oficina correspondiente a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.

Las providencias de mero trámite deberán dictarse por quien deba hacerlo, dentro del plazo de 48 horas contado desde la recepción de la solicitud, documento o expediente.

Los informes, dictámenes, u otras actuaciones similares, deberán evacuarse dentro del plazo de 10 días, contado desde la petición de la diligencia.

Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse. La prolongación injustificada de la certificación dará origen a la responsabilidad Administrativa.

Cualquier consulta sobre el actuar de la Compin debe dirigirse personalmente a la Oficina de Información y Reclamos ubicada en Errázuriz # 1744, Valparaíso.

Derecho de Apelación

Si un trabajador no se encuentra conforme con el resultado del proceso de pago de una licencia médica, ya sea porque ésta haya sido rechazada o reducida, puede apelar.

En el caso de los afiliados a Fonasa

La institución que corresponde es la Compin. Así, a través de la Contraloría Médica que posee cada Compin, se solicitan exámenes e informes al médico tratante. Esta comisión, dictamina la autorización, ampliación, reducción o rechazo de la licencia médica, presentada por el afiliado.

En el caso de los afiliados a Isapres

Al ser rechazada una licencia médica, éstos deben dirigirse directamente a la Isapre correspondiente. Pero, si ésta no les otorga una respuesta satisfactoria, la alternativa es acudir a la Compin de la zona en que se viva. Cuando se acude a esta instancia, la Compin solicita a la Isapre, el envío de una carta certificada explicando las razones por las cuales se ha rechazado total o parcialmente la licencia médica. Si ésta no contesta, se resuelve el problema con los antecedentes que se obtienen del peritaje que se realiza en la Compin y de los que aporta el propio usuario. Esta comisión dictamina la autorización, ampliación, reducción o rechazo de la licencia médica, presentada por el afiliado.

Apelación en Primera Instancia

En el caso de las licencias rechazadas, el afiliado(a) puede acudir al Recurso de Reposición. Es decir, apelar a la Compin para que reconsidere el caso, siempre y cuando aporte nuevos antecedentes que avalen la aprobación de la licencia.

Generalmente se solicitan informes complementarios que deben ser emitidos por el médico tratante, en el que deben constar todos los fundamentos técnicos que hacen válida la Licencia Médica, es de suma importancia que estos documentos vayan acompañados de los exámenes si existiesen y que el usuario se quede con una copia de los antecedentes que entrega a la Compin, si entregase los originales la copia que queda en su poder debe ser timbrada por el Compin y debe llevar la fecha de recepción por ésta institución, así usted tendrá en su poder un respaldo en caso de que se extravíe su documentación.

Plazos para presentar Apelación

Si es trabajador afiliado a Fonasa el plazo de apelación es de días y lo deberá realizar directamente en la Compin donde se le rechazó la licencia. Si es un trabajador afiliado a una ISAPRE puede apelar al COMPIN que le corresponde al Servicio de Salud según el domicilio del trabajador, el plazo es de 15 días hábiles contados desde la recepción de la carta certificada en que la ISAPRE notifica el rechazo.

Apelación en Segunda Instancia

Cuando una licencia es definitivamente rechazada, previa apelación en primera instancia ante la COMPIN, aún existe otra instancia a la cual es posible acudir, esta es: La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), con un recurso de reposición. A este organismo pueden asistir todas las personas afiliadas a Fonasa o Isapre, que les han rechazado una licencia médica en la Compin.

En el caso de corresponder a un afiliado a Fonasa, el plazo de presentación no está definido, pero no debe exceder de 6 meses contados desde el término de la licencia. Si el afiliado pertenece a Isapre el plazo será de

➤ **Documentos requeridos**

- Copia formulario de la Licencia Médica.
- Cédula de identidad.
- Documento o resolución de la Isapre, en que conste responder a la SUSESO.

➤ **Pasos a seguir**

- 1- Dirigirse a la SUSESO.
- 2- Presentar el reclamo por escrito, acompañado de toda la documentación necesaria.
- 3- También puede enviarse una carta dirigida a la Sra. SUSESO, en la cual se
- 4- Esperar la resolución de la SUSESO.