



Fiscalización de la cobertura adicional para enfermedades catastróficas -CAEC

El 15 de octubre de 2009, se desarrolló el segundo Diálogo Participativo de la Superintendencia de Salud en el cual se consultó a la ciudadanía sobre la "**Fiscalización de la cobertura adicional para enfermedades catastróficas - Caec**". La actividad se realizó en coordinación con el Departamento de Control y Fiscalización.

Bajo el lema "Hablemos con Urgencia" asistieron al encuentro representantes de, asociaciones de pacientes, personas usuarias de isapres e integrantes del Consejo de la Sociedad civil Interino de la Superintendencia de Salud.

De este modo, la Superintendencia intenta pesquisar en forma más directa y participativa aquellos problemas que realmente interesan a la ciudadanía.

A continuación se presentan las propuestas entregadas por los 2 grupos, que son fruto del taller realizado en el cual se debatió sobre las siguientes preguntas:

1. **¿Usted conocía este beneficio? ¿Cómo se informó de él?**
2. **¿Qué opinión le merece la cobertura financiera que otorga este beneficio?**
3. **¿Qué aspectos cree Usted que la Superintendencia de Salud debería fiscalizar en materia de CAEC?**

GRUPO N° 1



1. ¿Usted conocía este beneficio? ¿Cómo se informó de él?

- La mayoría de los integrantes no conocían este beneficio o lo conocían de manera parcial.
- Entre las propuestas importantes es la Difusión de la Caec.
- Muchas personas no tienen acceso a Internet
- Las Isapre no dan a conocer que en sus páginas web están los prestadores Caec.
- La Superintendencia de Salud debería exigir a las Isapres mayor difusión de la Caec, a través, de medios de comunicación masivos, ejemplo: En los diarios de distribución gratuita, TV, Radios..
- Difusión del procedimiento en caso de Urgencias Vitales
- Preparación y entrega a los afiliados de material didáctico por parte de las Isapre.

2. ¿Qué opinión le merece la cobertura financiera que otorga este beneficio?

- A pesar de haber cancelado en dos años un deducible alto el ahorro en la cuenta total fue muy beneficioso para nuestra familia
- Desconocimiento de los préstamos y el monto de cuotas

3. ¿Qué aspectos cree Usted que la Superintendencia de Salud debería fiscalizar en materia de CAEC?

- Exigir a las Isapre que sus Prestadores tengan en la hoja de ingreso al Centro Asistencial los beneficios Caec.
- Otorgamiento de los préstamos en relación al Caec y determinación del monto de las cuotas.
- Período de los deducibles
- Se sugiere incorporación de préstamos de copagos derivados de la aplicación del Plan de Salud.
- Continuar con la fiscalización que realiza la Superintendencia de Salud.

GRUPO N°2



1. ¿Usted conocía este beneficio? ¿Cómo se informó de él?

- El beneficio no es totalmente conocido
- Existen testimonios de casos favorables para los pacientes
- Es asociado o confundido con el GES
- El sistema es percibido como complejo por su alta especialización
- La Superintendencia debiese difundir más el beneficio, incluyendo a los prestadores de la Red de cada Isapre, quienes debiesen tener un funcionario coordinador de apoyo permanente a la familia del paciente (no dependiente de la Isapre).
- Complementarlo con más charlas y capacitaciones en regiones

- Existe la idea que la Red Cerrada puede estar constituida por prestadores de mala calidad y no es necesariamente así.

2. ¿Qué opinión le merece la cobertura financiera que otorga este beneficio?

- Incluir las **enfermedades crónicas** que derivan en **Hospitalización Domiciliaria**. Ello debido a los altos costos de Clínicas y Hospitales.
- Analizar y estudiar el **proceso de la renovación de la CAEC**
- La cobertura es percibida como buena, pero revisar el deducible de aquellas enfermedades crónicas.
- Que la cobertura aplique a un prestador que no necesariamente sea parte de la Red CAEC de la Isapre (en caso de URGENCIA)
- Que el copago de las clínicas fuera de la RED sea acumulable al deducible.
- Evaluar que el deducible no sea anual en el caso de pacientes crónicos.

3. ¿Qué aspectos cree Usted que la Superintendencia de Salud debería fiscalizar en materia de CAEC?

- Se requiere que la Superintendencia **revise los costos v/s el copago** de las prestaciones en los establecimientos de salud.
- Supervisar la **calidad de información** que la Isapre entrega a sus beneficiarios (que sea completa, clara y especializada). Que se realicen exámenes de conocimiento ante la rotación de su personal.
- Los plazos de resolución (y de las apelaciones o recursos) de reclamos CAEC en la Superintendencia deben ser más acotados y velando por que el establecimiento o la Isapre **no interrumpa la entrega de las prestaciones**.
- Revisar el procedimiento en que la isapre asigna la empresa que otorga la hospitalización domiciliaria.
- Fiscalizar el envío de la carta que pone término y renovación del beneficio.