

# Informe Ejecución del POA

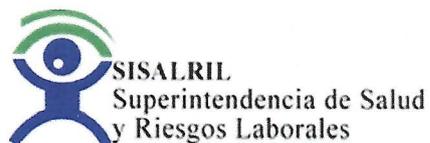
Período  
Octubre-  
Diciembre 2021

Aprobado por:



Lic. Melissa Yunes

**Directora de Planificación  
y Desarrollo**



## I. INTRODUCCION

El siguiente informe muestra, a modo de resumen, los niveles de cumplimiento de las metas programadas para el período Octubre-Diciembre de 2021, acorde a lo establecido en el Plan Operativo Anual (POA) de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL). Las calificaciones y avances presentados tienen como fuente las Matrices de Monitoreo Trimestral completadas por las diferentes unidades organizativas de la institución (Ver anexos en las pestañas del documento para mayor detalle).

En las siguientes secciones se presentan los niveles de cumplimiento correspondientes a: Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), Iniciativas Presidenciales y el Plan Operativo Anual. En el caso del POA, las metas programadas del trimestre representarán el universo de los logros que debieron ser alcanzados, por lo que los niveles de avance se expresarán en base a un 100%; en este apartado también se presentan los resultados más relevantes sobre la producción estratégica y rutinaria, el nivel de desempeño alcanzado por las áreas, y las actividades relevantes ejecutadas y no contempladas en el planificación operativa.

## II. INICIATIVAS PRESIDENCIALES

### 1. Afiliación Universal al SFS y al SRL



**96%**

**Afiliar el 100% de la población al SFS y al SRL**

Para noviembre de 2021, se tenían afiliados al Seguro Familiar de Salud un total de 10,138,584 ciudadanos, que representan aproximadamente el 96% de la población nacional protegida en el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). De estos, 4,290,785 pertenecientes al régimen contributivo, 5,749,762 al régimen subsidiado y 98,037 en planes de pensionados.

Con relación a la afiliación al Seguro de Riesgos Laborales, con corte a noviembre de 2021, se tenía afiliado un total de 2,324,487 trabajadores que representa un 51% de la población, económicamente activa y ocupada formal del mercado laboral.

### 2. Reducción del gasto de bolsillo en salud de los afiliados



**51%**

**Reducir a un 25% el Gasto de Bolsillo en Salud de los afiliados**

Durante el primer semestre de 2021, el equipo interno involucrado en esta meta presidencial, sostuvo reuniones de trabajo con el fin de definir la metodología para el abordaje de esta iniciativa. En dichos encuentros se decidió tomar como línea base para los cálculos de avances, el valor de 50.5%, a partir de los resultados de la Encuesta Nacional de Gastos e Ingresos de los Hogares (ENGIH) 2018, y los cálculos de Gasto de Bolsillo en Salud (GBS), realizado por la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE).

### 3. Servicio oportuno y de calidad a los usuarios



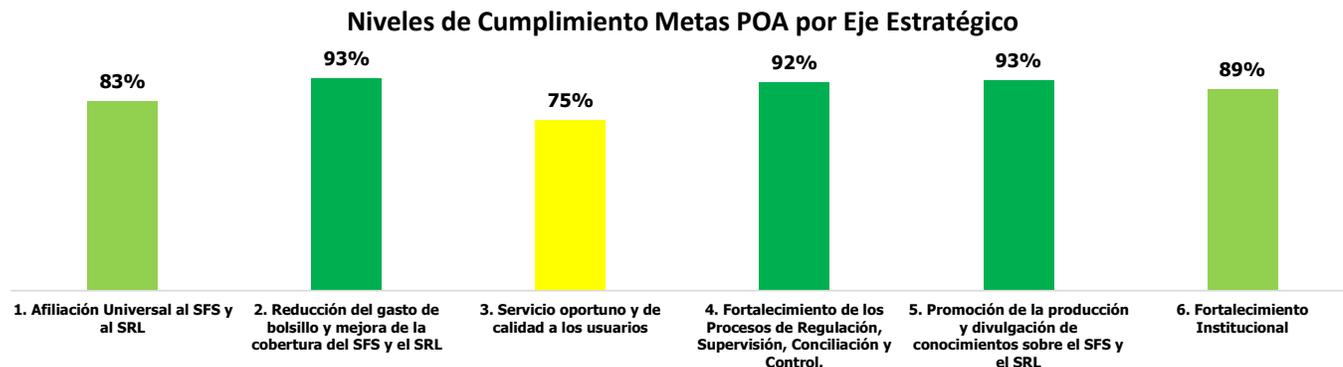
**88%**

**Incrementar a más de un 90% el grado de satisfacción de los usuarios**

La última medición sobre el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio brindado, se realizó en mayo de 2021, y fue de 88%.

### III. NIVEL DE CUMPLIMIENTO METAS ESTRATÉGICAS POA

A modo general, el nivel de cumplimiento de las metas estratégicas programadas para ser ejecutadas durante el período octubre-diciembre del POA 2021, y que coadyuvan al logro de los objetivos estratégicos 2021-2024, fue de un 90%. Debajo se presentan los porcentajes de avances por Eje Estratégico:



En el gráfico de barras se pueden observar desfases representativos sobre los niveles de cumplimiento de los Ejes Estratégicos 1, 3 y 6. En lo adelante se describen, por Eje, los principales logros obtenidos y las restricciones, en caso que aplique, que impidieron la consecución total de las metas planificadas:

#### 1. AFILIACIÓN UNIVERSAL AL SFS Y AL SRL

**83%**

##### Afiliación al Seguro Familiar de Salud

###### Logros

- Seguimiento a la supervisión al proceso de afiliación en menores con rango de edades entre 0 a 17 años afiliados al Régimen subsidiado.
- Actualización de los tableros de control para afiliación del SFS. Mejoras e inclusiones tipo de planes (RS,RC, planes alternativos).
- Construcción por salarios reportes de ingresos reportados en la franja menor o mayor de acuerdo a su contribución tributaria según DGII.

#### 2. REDUCCIÓN DEL GASTO DE BOLSILLO EN SALUD DE LOS AFILIADOS

**93%**

##### Garantía del acceso de los afiliados a las prestaciones del PBS

###### Logros

- Elaborado y entregado el documento descriptivo operativo con las condiciones que determinan el acceso a las coberturas actuales del PDSS y las que condicionan a las mejoras planteadas.
- Informe de análisis de medicamentos del PDSS para el establecimiento de los precios de referencia realizado.
- Implementado un plan de construcción y difusión de los elementos que permiten el acceso a la cobertura Integral de Trasplante Renal.
- Elaborado el Informe de matriz de análisis de variables para la elaboración de la Propuesta de resolución para la unificación de coberturas y servicios de los afiliados del SFS.

### **Revisión y actualización del Plan Básico de Salud**

#### **Logros**

- a. Para la implementación de la propuesta metodológica de revisión del PBS/PDSS, se elaboró el Plan de trabajo en conjunto con el BID, y se conformó el equipo de trabajo.
- b. Elaborada la Propuesta para la mejora de las atenciones de alto costo.
- c. Elaborado Informe de análisis de las prestaciones.
- d. Preparadas las Tablas para costeo.

### **Implementación de la Plataforma de solicitud y entrega de Dispositivos de apoyo**

#### **Logros**

Plan de capacitación y divulgación a los actores involucrados para la implementación de la Plataforma de solicitud y entrega de Dispositivos de apoyo, en proceso de implementación.

### **Encaminar a los PSS hacia una cultura de calidad en el servicio**

#### **Logros**

- a. Elaborado informe de resultados de encuesta de satisfacción y propuestas de mejora de la calidad del servicio de las PSS.
- b. Ranqueo de PSS. (informe)

### **Actualización de beneficios en el Seguro de Riesgos Laborales**

#### **Logros**

Elaborado el borrador de procedimiento para la extensión de los subsidios para casos excepcionales.

### **Garantía de los beneficios al SRL modificados por la Ley 397-19**

#### **Logros**

Remitida el 26/7/21 la comunicación al IDOPPRIL para la aplicación de retroactivos de la prestaciones por Ley 397 y Res.524-04 y seguimiento de los pagos por gastos fúnebres y recibida respuesta de los mismos.

### **Actualización al Reglamento del SRL**

#### **Logros**

- a. Remitida el 22/12/21 la comunicación al CNSS con propuesta de la SISALRIL de nuevo Reglamento del SRL revisado por DARL y DJ.
- b. Se cambió por NTC de Covid como Enfermedad profesional, emitido y difundido a las entidades competentes y publicado en página web SISALRIL para conocimiento público.

### **Mejora a las pensiones por discapacidad del SRL**

#### **Logros**

Ejecutada la jornada de orientación en Santiago de los Caballeros, específicamente en las siguientes PSS: Centro Médico Cibao, Instituto Materno Infantil y Especialidades, Centro Unión Médica, Hospital Metropolitano de Santiago (HOMS) y Clínica Dr. Bonilla, con una exitosa apertura, cargada de muchas inquietudes y presentación de situaciones a resolver entre esas prestadoras y las ARS-IDOPPRIL. La jornada fue llevada a cabo entre los días del 21 y 22 del mes de .

### **Estudios Actuariales de los diferentes modelos de financiamiento del SFS y SRL**

#### **Logros**

Elaborado un (1) informe a través de dashboards e infografía:

- 1) Medicamentos relacionados a coberturas de Alto Costo.
- 2) Elaborados tres (3) dashboards relacionados a la continuidad del COVID-19, cáncer de mama y siniestralidad ARS.
- 3) Elaborada una (1) Presentación de Reducción de Gasto de bolsillo.

### 3. SERVICIO OPORTUNO Y DE CALIDAD A LOS USUARIOS

**75%**

#### Gestión de PQRS

##### Logros

a. Se mantiene el uso de la línea \*462 para responder requisitos e informaciones sobre las principales funciones de la SISALRIL.

b. Se evaluó el proceso de gestión de PQRS y se determinó que si las reclamaciones que se reciben ameritan un caso, desde el área de PQRS sea tramitado al área involucrada. Esto ha permitido la eficientización en los procesos y su tiempo en respuesta, reduciéndolo considerablemente.

#### Reducción del tiempo de procesamiento de las solicitudes de subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común

##### Logros

Se capacitó al personal en la nueva plataforma de procesamiento y pagos de subsidios, y se ha trabajado a modo de prueba en la plataforma, haciendo los ajustes de lugar para su puesta en producción, iniciando en la primera semana del mes de Enero 2022.

### 4. FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DE REGULACIÓN, SUPERVISIÓN, CONCILIACIÓN Y CONTROL

**92%**

#### Implementación de la Supervisión basada en Riesgos

##### Logros

Preparados los Instrumentos para realizar evaluación diagnóstica sobre la supervisión basada en riesgos:

- 1.- Instrumento de Evaluación Cuantitativa.
- 2.- Instrumento de Evaluación Cualitativa.

#### Desarrollo e implementación del Sistema de Información y Gestión de Planes (SIGEP) ARS - SISALRIL

##### Logros

Socializado con la DTIC los validadores de las cargas para el registro de los Planes Alternativos de Salud (estandarizados), y fue realizada en fecha 15 de octubre de 2021 (vía correo electrónico) para dar inicio a la fase de prueba del software del registro de los Planes Alternativos de Salud y su documentación. Asimismo, para la carga de las coberturas de los planes aprobados por la SISALRIL.

#### Gestión de conflictos entre ARS y PSS

##### Logros

Fue emitida la Res. Adm. No.00239-2021, de fecha 3 de noviembre de 2021, mediante la cual se establece el Código Único del Profesional de la Salud en Calidad de Prestador de Servicios de Salud en el SDSS.

#### Emisión de normativas para fortalecer los procesos de regulación, supervisión, conciliación y control

##### Logros

**Normativa sobre auditorías médicas y glosas:** fue emitida la Res. Adm. No.00238-2021, de fecha 3 de noviembre de 2021, mediante la cual se aprueba la Normativa sobre Auditoría Médica, Calidad de las Atenciones en Salud, Glosas y Pagos entre ARS/ARL y PSS.

#### Cierre de brecha de los hospitales no contratados por las ARS

##### Logros

- Conformación de mesa técnica Dirección General de Habilitación y Acreditación del MSP/SNS/SISALRIL.
- Levantamiento ejecutado de la capacidad instalada en los PSS.
- Seguimiento a los PSS de los avances del proceso y/o acuerdos de contratación.
- Presentación de informe de resultados.

**Seguimiento a las PSS para validar el cumplimiento de normativas y resoluciones vigentes**

**Logros**

Impartido un taller de socialización y retroalimentación de instrumentos aplicados a las 92 PSS.

**5. PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE CONOCIMIENTOS SOBRE EL SFS Y EL SRL**

**93%**

**Diseño e implementación del Portal de Prevención Riesgos Laborales (PRL) para empleadores**

**Logros**

Implementados en un 90% los requerimientos del portal y en ejecución, solamente falta la pestaña "Actividades de Formación" para crear el acceso a la plataforma de selección de capacitaciones que tiene implementado la DCS.

**Desarrollo del Portal de manejo de Información estadísticas del SFS y el SRL**

**Logros**

Publicación de cubos de información elaborados para consumo de la población en general, dividido por SFS, SRL y otros planes, visto por subcategorías: afiliación, financiamiento, coberturas otorgadas y siniestralidad.

**Evaluación y Seguimiento a la Suficiencia Financiera, Técnica y Actuarial de los componentes del SFS y SRL**

**Logros**

Elaborados y remitidos al despacho dos (2) informes sobre el ciclo SFS Régimen Contributivo y Análisis del Régimen Subsidiado.

**6. Fortalecimiento Institucional**

**89%**

**Gestión Estratégica**

**Logros**

- Segunda fase de acuerdo con RedETSA para su desarrollo.
- Trabajos con el BID en apoyo para la implementación de la Propuesta Metodológica de Revisión del PBS.
- Desarrollo de acuerdo con SIUBEN para el intercambio de información (este presenta un giro pues incluye trabajos de gasto de bolsillo en población vulnerable).
- Carta de intención de financiamiento para ETS - OPS / SISALRIL.
- Se logró la materialización del Convenio Específico de cooperación entre la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).

**Responsabilidad Social**

**Logros**

*Octubre*

- Cardio Maratón 5K conecta tu corazón, organizado por la Sociedad Dominicana de Cardiología.
- Conmemoración del Día mundial de Ahorro de Energía: Mensaje de sensibilización y apagado de un ascensor
- Jornada de Reforestación, en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente.
- Mes de Prevención del Cáncer de Mama: Iluminar de color rosado el edificio SISALRIL, Charla Virtual de Prevención del Cáncer de Mama y Set para fotos. Organizado por la Dirección de Recursos Humanos.

*Noviembre*

- Charla de Alimentación Inteligente, organizado por la Dirección de Recursos Humanos.
- Charla Beneficios y Retos de la Lactancia Materna, Semana de la Calidad.

*Diciembre*

- Siembra una Sonrisa y Dona de Corazón al Centro de Niños y Niñas Andrea Soriano.

#### IV. NIVEL DE CUMPLIMIENTO METAS RUTINARIAS POA

A modo general, el nivel de cumplimiento de las metas rutinarias planificadas para ser ejecutadas durante el período, fue de un 98%. Debajo se muestran, por proceso, los logros alcanzados y las restricciones que incidieron en la desviación del 2%:

##### GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

###### Acreditación y renovación de promotores para afiliación al SFS

###### Logros

**Octubre 2021:** Se recibieron 69 renovaciones físicas y morales, de las cuales 69 se procesaron en el tiempo establecido de 30 días, cumpliendo así con el 100% del valor esperado.

**Noviembre 2021:** Se recibieron 71 renovaciones físicas, morales y cambio de razón social, de las cuales 71 se procesaron en el tiempo establecido de 30 días, cumpliendo así con el 100% del valor esperado.

**Diciembre 2021:** Se recibieron 57 renovaciones físicas y morales; de las cuales 57 se procesaron en el tiempo establecido de 30 días, cumpliendo así con el 100% del valor esperado.

###### Gestión de afiliación y traspaso entre ARS del SFS

###### Logros

Se recibieron 6,350 imágenes de traspaso y se respondieron dentro del tiempo establecido (20 días) 6,333; dándose respuesta a 17 imágenes fuera del tiempo.

###### Atención a Usuario Cede Principal

###### Logros

**Peticiones de servicio Presencial** fue de 4,499 en la DAU.

**El total de solicitudes recibidas fue** de 2,711, atendidas a tiempo (20 minutos) 2,692, según el indicador, fuera de tiempo 19.

**Total de Casos** recibidos 4,673. De los cuales 4,652 cerrados a tiempo y 21 fuera de tiempo.

###### Atención a Usuario Regional Norte

###### Logros

###### Gestión de Casos

**Octubre 2021:** Se recibieron 135 casos, de los cuales 118 se procesaron en el tiempo establecido de 30 días, cumpliendo así con solo un 87.4% del valor esperado.

**Noviembre 2021:** 140 casos, 137 se procesaron dentro de los 30 días, cumpliendo así con un 97.9%.

###### Gestión de Solicitudes

**Octubre 2021:** Se registraron 1,514, de las cuales 1,510 se procesaron antes de los 20 minutos, cumpliendo así con un 100% del valor esperado.

**Noviembre 2021:** 1,591 solicitudes, de las cuales 1,587 se registraron dentro del tiempo establecido, cumpliendo así con un 100%.

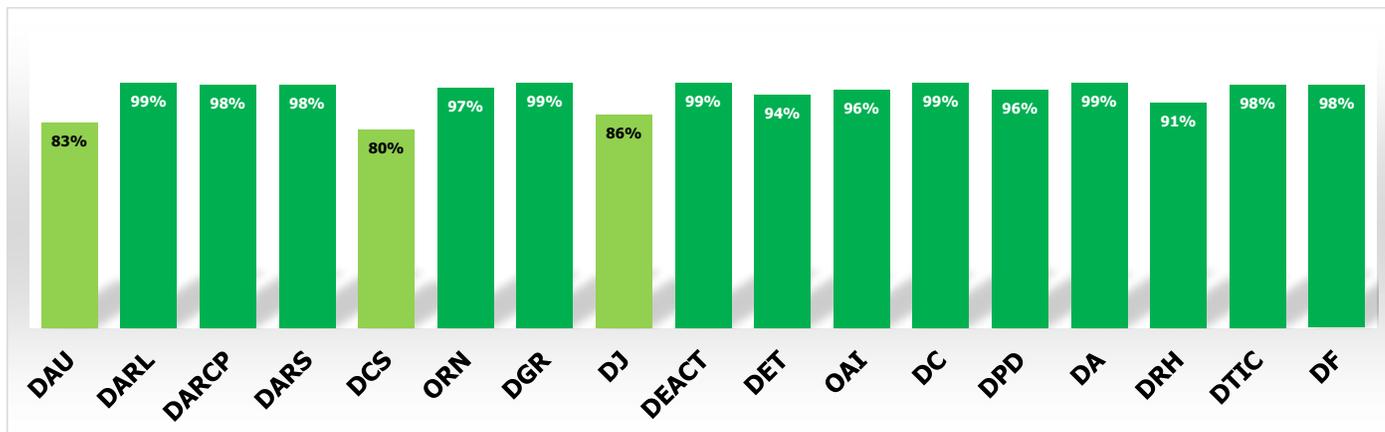
##### CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

###### Logros

a. Se recibió un solo (1) caso con motivo del proceso de conciliación y arbitraje, el cual fue tramitado y respondido en 17 días calendario.

b. Fueron notificadas dos (2) resoluciones sobre el procedimiento administrativo sancionador contra la ARS GMA y ARS RENACER, en fecha 20 y 23 de diciembre de 2021.

**V. NIVEL DE DESEMPEÑO POR UNIDAD ORGANIZATIVA**



En el gráfico de barra se visualiza el desempeño promedio de las diferentes áreas funcionales de la SISALRIL. Este porcentaje se obtiene considerando los niveles de cumplimiento y la ponderación otorgada a las siguientes variables: 55% al cumplimiento de las metas estratégicas, 35% al cumplimiento de las metas rutinarias, 3% para la gestión de riesgos, 3% para la gestión de interesados, 2% sobre la calidad del llenado del reporte de monitoreo, y 2% correspondiente al cumplimiento de los plazos de entrega.

**VI. ACTIVIDADES RELEVANTES EJECUTADAS Y NO PLANIFICADAS**

Actividad	Responsable e Involucrados
Preparación diaria Dashboard para reportar la prueba RT PCR SARS COV 2 y REMDESIVIR.	DGR
Preparación Dashboard para reportar proceso de recobro prueba RT PCR SARS COV 2 y REMDESIVIR.	DGR
Realización diaria del proceso de Revisión, Validación y autorización de pago para las solicitudes del proceso de Recobro prueba RT-PCR-SARS-COV-2 y REMDESIVIR.	DGR
Verificación de evidencias Plan de Acción de Auditorías de Sistemas a las ARS y seguimiento al Recaudo.	DGR

<p>A raíz de las consultas de un caso por la Dirección Jurídica (DJ), se realizaron las siguientes actividades:</p> <p>1/ Investigación de la cobertura de reembolso del Plan Especial de Medicina Prepagada "Prestige IV" (Cód. SIMON No. 49400055), aprobado por esta Superintendencia en fecha 04/Nov./2016, validando que las Condiciones Generales y/o Particulares no contemplen discrepancia en las coberturas ofrecidas.</p> <p>2/ Extracción de las reclamaciones pagadas y reportadas en el Esquema 35 por la mencionada ARS, correspondiente a las prestaciones por reembolso otorgadas por la ARS MAPFRE SALUD a los afiliados en el Plan Especial de Medicina Prepagada "Prestige Opción IV" (Cód. SIMON No. 49400055).</p> <p>Como resultado de esta investigación, la ARS MAPFRE SALUD debe de reevaluar nuevamente la solicitud del afiliado en referencia sobre el monto a reembolsar por los servicios ofrecidos, tomando en cuenta la Tabla de Honorarios Médicos contratados (THM), según la red de PSS a la que tienen acceso los afiliados al PEMP, de acuerdo a lo expuesto en el Art. 18, Numeral 3 del Contrato de Aseguramiento del Plan Prestige.</p>	<p>DEACT</p>
<p>Se procedieron a realizar dos Charlas de <b>Bienestar Laboral y Personal:</b></p> <p><b>A) Alimentación Saludable</b>, con el objetivo de sensibilizar el cuidado de la salud preventiva, con una participación de 16 colaboradores.</p> <p><b>B) Prevención del cáncer de mama:</b> con el objetivo de tomar conciencia sobre como prevenir esta enfermedad, con una participación de 30 colaboradores.</p>	<p>DRH</p>
<p>Se realizó una <b>Jornada de Azúcar en Equilibrio</b> donde se ejecutaron las siguientes actividades: Evaluación de antecedentes familiares, toma de glicemia, examen físico peso e índice de masa corporal, medición de presión arterial y creación de ficha de seguimiento, con una participación de 50 colaboradores.</p>	<p>DRH</p>

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados correspondientes a la Producción Estratégica y la Rutinaria tuvieron niveles de cumplimiento de un 90% y un 98%, respectivamente. Concerniente a la producción estratégica, que obtuvo el nivel de cumplimiento más bajo, se recomienda definir e implementar planes de acción para apoyar la iniciativa sobre **servicio oportuno y de calidad a los usuarios**, la cual evidenció mayores restricciones durante la ejecución de las actividades que apoyan el objetivo estratégico: *Alcanzar un nivel general de satisfacción de los usuarios igual o superior al 90%, brindando un servicio oportuno y de calidad, mediante la gestión integral y efectiva de la respuesta a las peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios.*