

INFORME PLATAFORMA DIGITAL SUPERINTENDENCIA SEGURIDAD SOCIAL

Desde nuestra unidad de Seguridad Social - USESO -, en FALMED asesoramos a nuestros médicos afiliados en diversas materias, dentro de las cuales se encuentran los procesos de fiscalización en la emisión de licencias médicas, llevadas a cabo por las COMPIN (Art.2 Ley 20.585), y las investigaciones por falta de fundamento médico realizadas por la Superintendencia de Seguridad Social (Art. 5 Ley 20.585).

En este contexto, hemos detectado algunos inconvenientes en la plataforma digital, los que afectan la adecuada gestión de trámites por parte de los médicos - usuarios.

Estas dificultades, (en accesibilidad poco clara, imposibilidad de descargar expedientes y tiempos de respuesta) que se manifiestan en ambos procesos (en las fiscalizaciones - respecto a las reclamaciones que se presentan ante esta Superintendencia - e investigación por falta de fundamento médico llevadas por la SUSESO) generan incertidumbre y desconfianza al médico - usuario, que se encuentra bajo alguno de los dos procesos comentados.

Considerando la relevancia de la SUSESO como organismo fiscalizador y garante de derechos en materia de seguridad social, resulta fundamental identificar las fallas, evaluar su impacto y proponer posibles soluciones o medidas de mitigación que permitan restablecer la eficiencia y confiabilidad de la plataforma.

A continuación, detallamos los problemas observados, y las implicancias prácticas para los distintos actores involucrados.

1.- Falta de acceso al expediente completo/ imposibilidad de descargar un expediente como en otras plataformas de organismos públicos.

Dentro de la plataforma, no es posible visualizar, revisar o descargar el expediente completo del proceso en curso. Esta falta de acceso impide revisar y verificar el detalle de los antecedentes ingresados a la plataforma, realizar un seguimiento del estado del trámite y conocer la etapa en la cual se encuentra y, por consiguiente, los tiempos de demora en su resolución o revisión.

Los médicos no pueden visualizar los documentos que ellos mismos han cargado en la plataforma. Esto impide verificar la correcta entrega de la información, provoca pérdida de tiempo y desconfianza en el sistema, problemas administrativos que retrasan el proceso pueden derivar en sanciones.

2.- Reclamaciones provenientes del proceso de fiscalización llevado a cabo por compin ART. 2 inc. III Ley 20.585.

El ingreso a la plataforma es confuso, y las instrucciones sobre cómo presentar reclamos o revisar expedientes no están claramente disponibles. La nomenclatura utilizada es ambigua, lo que entorpece la navegación y dificulta la presentación efectiva de antecedentes.

Al ingresar nuestro reclamo, intuitivamente pensaríamos que debemos ingresarlo en la casilla que indica **“Ingresa un nuevo reclamo de una situación no reclamada previamente”**. Sin embargo, la opción para reclamar sobre las sanciones aplicadas en el marco de la fiscalización realizada por la Compin no se encuentra en esta casilla, sino que debe ser ingresado en **“Hacer una denuncia contra emisor de licencia médica o médico contralor ISAPRE (Ley 20.585)”**, lo que es contra intuitivo, ya que el médico fiscalizado no pretende hacer denuncia de ningún tipo, sino que presentar una reclamación.

De esto dan cuenta las imágenes de más abajo.



The screenshot displays the SUSESO PAE (Plataforma de Atención al Usuario) interface. The header includes the SUSESO logo, a menu icon, the text 'PAE', and the user's name 'MARIA FERNANDA CORTEZ ALVAREZ'. A sidebar on the left contains 'Inicio' and 'Mis Casos'. The main content area is titled 'Selecciona una opción' and features four large, light blue buttons with icons and text:

- Hacer un Reclamo:** Ingresa un nuevo reclamo de una situación no reclamada previamente. Ingresar al formulario de reclamo.
- Consultar mis Casos:** Conoce el estado de tus casos. Ver Casos.
- Gestionar Mis Casos:** Realiza acciones en tus casos vigentes o terminados. Gestionar Casos.
- Denunciar a Médico:** Hacer una denuncia contra emisor de licencia médica o médico contralor ISAPRE (Ley N° 20.585). Ingresar.

SUSESO PAE MARIA FERNANDA CORTEZ ALVAREZ

PARA COMENZAR

* en rojo = obligatorio

SELECCIONA LA MATERIA

Materia de apelación * Submateria * Motivo *

Investigaciones a médicos y c... --- Selecciona --- --- Selecciona ---

Relato *

--- Selecciona ---

Investigación a médico contralor de ISAPRE

Investigación a profesional emisor

Reclamo por sanción de COMPIN

SUSESO PAE MARIA FERNANDA CORTEZ ALVAREZ

PARA COMENZAR

* en rojo = obligatorio

SELECCIONA LA MATERIA

Materia de apelación * Submateria * Motivo *

Investigaciones a médicos y c... Reclamo por sanción de COM... Reclamo por sanción de COM...

Documentos requeridos

1. Presentación escrita indicando los hechos, circunstancias y fundamentos

2. Copia digitalizada de resolución Compin que lo sanciona

3. Cualquier antecedente que desee aportar relacionado con la reclamación

--- Selecciona ---

Reclamo por sanción de COMPIN (Art. 2 Ley 20.585)

Así las cosas, es muy poco claro el acceso para presentar las reclamaciones por la aplicación de multas en COMPIN, lo que genera confusión en el médico - usuario, lo que puede implicar no presentar el recurso quedando este fuera de plazo.

3.- Proceso de Investigación por Falta de Fundamento Médico Art. 5 Ley 20.585.-

La instrucción contenida en resolución ordinaria, mediante la cual se comunica el inicio de la investigación, indica en lo pertinente:

- *“Estos antecedentes los deberá ingresar en formato digital junto a su presentación en el siguiente link <https://www.suseso.cl/606/w3-article-40310.html> que lo reenvía a la página de recepción de reclamos y debe seleccionar la opción “Mis casos” y ocupar “Añadir Nuevo Antecedente” sobre el folio D-149515-2024, para lo cual usted tiene un plazo de 10 días*

hábiles contados desde la notificación por carta certificada y correo electrónico de la presente resolución. Puede ingresar con su clave única, o bien, puede registrarse en SUSESO”.-

Lo primero que podemos observar, es que se señala que los antecedentes se deben ingresar en formato digital, sin especificar ni hacer referencia al formato concreto, ya sea PDF/ word u otro.

Por otra parte, el ingreso de los antecedentes es confuso, en primer lugar debido a que el médico usuario debe copiar el link <https://www.suseso.cl/606/w3-article-40310.html>, en la barra, luego el buscador le arrojará las alternativas:

- Atención usuario - reclame ante la SUSESO
- Atención usuario Seguimiento del reclamo

Sin embargo ninguna de las alternativas, hace intuir que es aquí donde debo presentar los antecedentes frente al proceso de investigación por falta de fundamento médico. o procedimiento de investigación, así da cuenta la siguiente imagen.

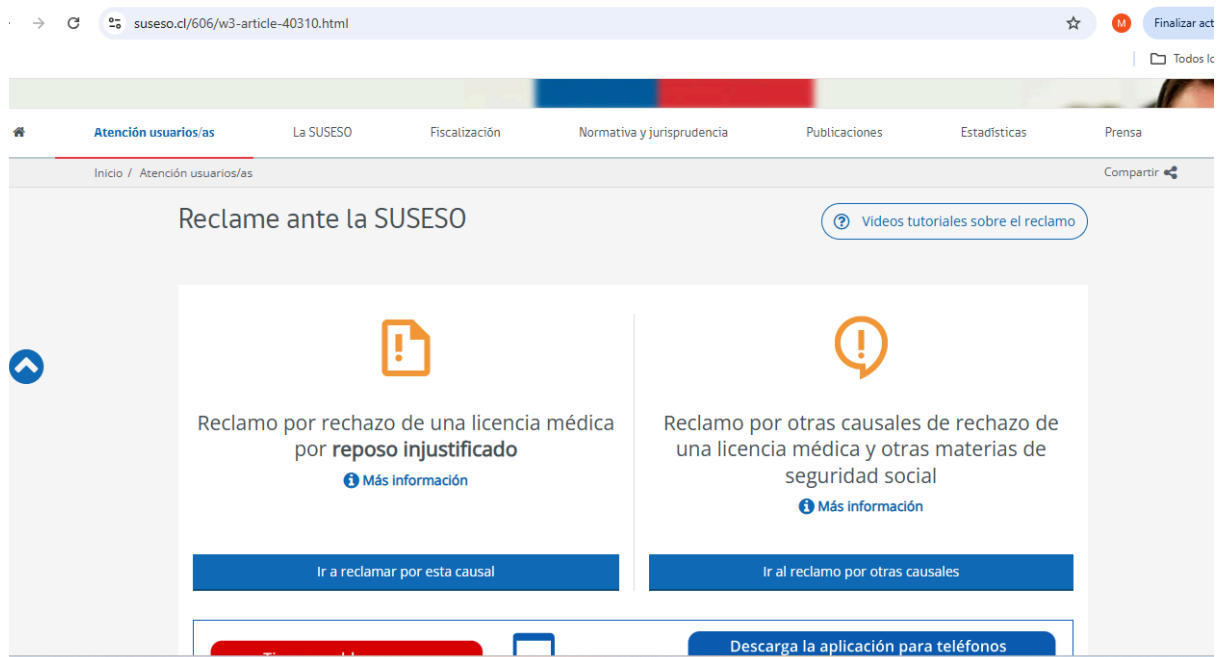


Luego y según la instrucción, al ingresar debería encontrarme con la “*página de recepción de reclamos*” de la SUSESO, lo que así ocurre, sin embargo a continuación la instrucción de la solicitud remitida por la superintendencia indica: “y debe seleccionar “Mis casos” y ocupar nuevo antecedente, lo que no ocurre, puesto que nos encontramos con “*Reclame ante la SUSESO*”, y luego 2 opciones:

- *Reclamo por rechazo de una licencia médica por reposo injustificado.*
- *Reclamo por otras causales de rechazo de una licencia médica y otras materias de Seguridad Social.*

Es decir, al ingresar al link, ocurren principalmente dos cosas, en primer lugar, no se redirecciona al médico - usuario al procedimiento de investigación y, en segundo lugar, no

ocurre lo señalado en la instrucción, esto es, la visualización de la opción “Mis casos” sino que se visualizan las 2 opciones, ya señaladas. Tal como se refleja en la imagen siguiente.



Luego, cuando el usuario ingresa a 2.- *Reclamo por otras causales de rechazo de una licencia médica y otras materias de Seguridad Social*”, debo ingresar la clave única y finalmente encuentro el ítem “Mis casos”.

Para una correcta gestión de casos, resulta fundamental contar con un acceso claro y eficiente para el ingreso de antecedentes en los procesos de investigación por falta de fundamento médico. Esto es especialmente relevante, considerando que los plazos establecidos para los médicos investigados son acotados. Asimismo, se requiere disponer de una visualización clara del estado del proceso, que permita identificar en qué etapa se encuentra, si está en revisión, quién la está llevando a cabo y la fecha en que se produjo el cambio de etapa. Todo lo anterior debe estar disponible más allá del formulario de ingreso del reclamo, a fin de garantizar un seguimiento adecuado y transparente del procedimiento.

4. Tiempo de Respuesta del organismo investigador.

Los plazos actuales de respuesta son excesivamente prolongados, con tiempos de espera que alcanzan entre 6 y 7 meses, cuando se trata de las reclamaciones presentadas por las multas aplicadas por la COMPIN y de hasta 1 año cuando el médico - usuario a presentado reposición en el marco del proceso de investigación por falta de fundamento médico.

Además, durante ese período, no se proporciona información actualizada sobre el estado del caso o reclamo, lo que agrava la incertidumbre y dificulta la planificación de la defensa.

Los puntos señalados en el presente documento constituyen oportunidades de mejora orientadas a optimizar el funcionamiento del sistema, con el objetivo de contar con una plataforma más amigable para el usuario. Esto permitirá a todos los intervinientes hacer un uso más eficiente del sistema, acceder de manera oportuna a la información y fortalecer los procesos de retroalimentación en el marco de la fiscalización e investigación de licencias médicas.

Ma. Fernanda Cortez
Unidad de Seguridad Social - FALMED.