



SISALRIL

Superintendencia
de Salud y Riesgos Laborales



SISALRIL
Superintendencia
de Salud y Riesgos Laborales

Coordinación Dirección:

Despacho del Superintendente

Dirección de Planificación y Desarrollo

Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Oficina de Atención al Usuario

Dirección de Control de Subsidios

Dirección de Aseguramiento en Salud para el Régimen Contributivo

Dirección de Aseguramiento en Salud para el Régimen Subsidiado

Dirección de Aseguramiento en Riesgos Laborales

Oficina de Estudios Actuariales y Estadísticas

Dirección Jurídica

Dirección Técnica

Diseño y Diagramación: Roberto Lantigua 809-776-3058

Fecha de Publicación: 25 de noviembre de 2019

Todos los derechos reservados. Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta publicación, sea por medios mecánicos o electrónicos, sin la debida autorización.

CONTENIDO

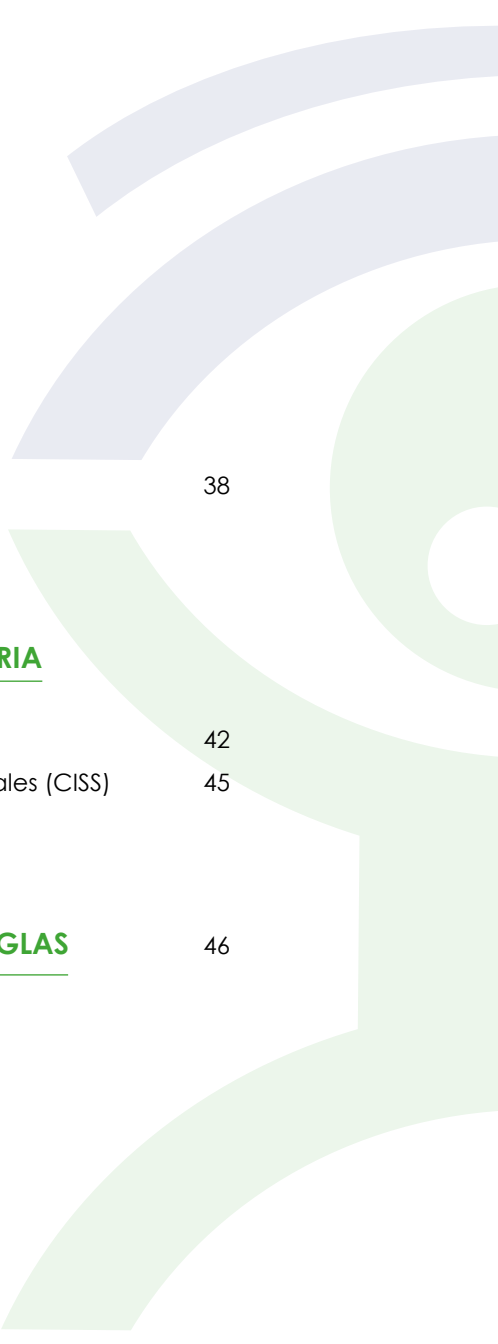
PALABRAS DEL SUPERINTENDENTE

1. UNA GESTIÓN EFECTIVA Y TRANSPARENTE

- A. Conoce nuestra institución 10
- B. ¿Cuáles son tus derechos como ciudadano con relación a los productos y servicios? 15
- C. ¿Qué productos y servicios ofrecemos a la ciudadanía? Conoce nuestros productos y servicios 19
- D. Condiciones de entrega de estos productos y servicios 24

2. UNA GESTIÓN ORIENTADA A LA EXCELENCIA

- A. Reconocimientos y certificaciones 32
- B. Cumplimiento a requerimientos legales 34



3.	<u>UNA GESTIÓN MÁS CERCA DE TI</u>	
	A. Cómo puedes contactar nuestra institución	38
4.	<u>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</u>	
	A. Nuestra base legal	42
	B. Representación de Comisiones Internacionales (CISS)	45
5.	<u>GLOSARIO DE SIGLAS</u>	46





Dr. Pedro Luis Castellanos
Superintendente

Palabras del Superintendente

El Sistema Dominicano de Seguridad Social, surgido de la Ley 87-01, promulgada en el mes de mayo del año 2001, de acuerdo con el Artículo 01 de dicha Ley, es esencialmente un sistema de financiamiento para la protección de la población contra los riesgos de vejez, discapacidad, sobrevivencia, enfermedades y necesidades de salud, y riesgos laborales. Está constituido por tres grandes seguros: El Seguro de Vejez, invalidez y Sobrevivencia, el Seguro Familiar de Salud y el Seguro de Riesgos Laborales.

En este marco, los dos seguros (Seguro Familiar de Salud y Seguro de Riesgos Laborales) tienen como propósito básico la protección financiera del derecho a la salud establecido en la Constitución de la República, en sus Artículos 60 y 61. Persiguen reducir o eliminar la desigualdad social en el acceso a los servicios de promoción de la vida saludable, la prevención de enfermedades y la atención integral para el restablecimiento ante las enfermedades y necesidades prioritarias de salud; sobre todo, las desigualdades de acceso que derivan de la capacidad de pago y de la disponibilidad financiera de las familias. Además, procuran mitigar o superar el riesgo de daño financiero al presupuesto familiar como consecuencia de necesidades de salud.

La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) es una institución creada mediante la Ley 87-01, como órgano del Estado dominicano, con carácter autónomo, y con el propósito de velar por el cumplimiento del marco legal, reglamentario y normativo que rige los dos seguros y amparan los derechos de los afiliados. Así mismo, tiene la misión de aportar técnicamente a los procesos de decisión del Consejo Nacional de Seguridad Social y de actuar como árbitro conciliador ante controversias entre los Prestadores de Servicios de Salud y las Aseguradoras de Riesgos de Salud, en lo referente a los seguros antes mencionados.

La SISALRIL brinda servicios directos a los afiliados y a los empleadores, los cuales se especifican en esta Carta de Servicios; y mantiene un compromiso permanente con la calidad y calidez en la entrega de los mismos. Este compromiso se expresa en un sistema de gestión que ha recibido certificaciones nacionales e internacionales altamente reconocidas; y en el esfuerzo permanente por mejorar la eficiencia en los procesos y por la transparencia de los mismos ante la ciudadanía y ante los órganos de conducción estratégica del Sistema Dominicano de Seguridad Social y del Estado Dominicano.

Dr. Pedro Luis Castellanos
Superintendente



SISALRIL
Superintendencia
de Salud y Riesgos Laborales





»»»» 1.
UNA GESTIÓN
EFECTIVA Y
TRANSPARENTE



A. Conoce nuestra institución

La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) es una entidad estatal, autónoma, con personería jurídica y patrimonio propio, dotada de un personal técnico y administrativo altamente calificado; la cual, a nombre y representación del Estado Dominicano, ejerce las siguientes funciones:

- Dictar normas reguladoras del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en su rol de ente supervisor y fiscalizador del Seguro Familiar de Salud (SFS) y del Seguro de Riesgos Laborales (SRL).
- Velar por el estricto cumplimiento de la ley 87-01 y sus normas complementarias.
- Proteger los intereses de los afiliados al Seguro Familiar de Salud y al Seguro de Riesgos Laborales.
- Autorizar el funcionamiento de las Administradoras de Riesgos de Salud; ejercer su supervisión, control y fiscalización, e imponer sanciones cuando incumplan sus obligaciones.
- Vigilar la solvencia financiera de las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).
- Supervisar el pago puntual a las ARS; y de éstas, a las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS).




- Contribuir al fortalecimiento del Sistema Nacional de Salud.
- Ejercer la supervisión, control y monitoreo del Seguro de Riesgos Laborales.
- Fungir como árbitro conciliador entre las ARS y las PSS.
- Conocer de los recursos interpuestos por los afiliados al Seguro de Riesgos Laborales con motivo de la negación de prestaciones como consecuencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales o la demora en otorgarlas.
- Resolver en primera instancia, y dentro de su área de influencia, las controversias relativas a la aplicación de la Ley y sus reglamentos, que se susciten entre ARS y PSS; así como, entre patronos y asegurados.
- Administrar los Subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común o Accidente No Laboral.






Filosofía institucional



Misión: Garantizar a la población la protección del aseguramiento en salud y riesgos laborales en condiciones de calidad, equidad y sostenibilidad, actuando en representación del Estado Dominicano en la regulación, supervisión, conciliación y arbitraje, así como en la formulación de propuestas técnicas.



Visión: Ser una institución líder en la garantía del derecho de la población a la protección en salud y riesgos laborales, en el Sistema Dominicano de Seguridad Social.



Nuestros Valores: La SISALRIL fomenta y promueve una cultura institucional de trabajo en equipo que se sustenta en la interacción armoniosa y respetuosa entre todos sus integrantes sin distinción de nivel. Nuestros valores constituyen el reflejo por el cual nuestra institución quiere ser reconocida; es por esto que al establecerlos no solo fue elegido un listado de palabras, sino que fueron agregadas definiciones alineadas a su razón de ser. En la elección de estos valores, participó todo el personal de la institución:

1. Nuestra **INTEGRIDAD** se refleja haciendo lo correcto en todo momento y en cada circunstancia.
2. Nuestro mayor **COMPROMISO** es defender los derechos de los afiliados.
3. Procuramos la **EXCELENCIA** gestionando nuestros procesos con calidad, innovación y mejora continua.
4. Actuamos con **EQUIDAD** en nuestras decisiones garantizando a cada quien lo que corresponde según sus derechos y méritos.
5. Ejercemos la función pública con **TRANSPARENCIA** rindiendo cuentas a la sociedad de lo que hacemos.
6. **TRABAJAMOS EN EQUIPO** aunando esfuerzos para alcanzar nuestros objetivos.
7. Mostramos **SOLIDARIDAD** al reconocer las necesidades de los demás y actuar en consecuencia.

Cada uno de los valores fue definido sobre la base del respeto a la diversidad, la libertad de expresión, credo, raza e ideología política.





Política del Sistema de Gestión

La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) en calidad de ente supervisor y fiscalizador del SFS y SRL del SDSS, se compromete en procurar un ambiente de trabajo seguro, saludable y de calidad para sus servidores públicos y funcionarios a través de un Sistema de Gestión Integral, el cual abarca aspectos de calidad, seguridad de información, seguridad física y salud en el trabajo.

Dirigiendo nuestras acciones bajo los siguientes principios fundamentales:

- Mostramos transparencia en nuestras acciones.
- Damos respuesta oportuna y satisfactoria.
- Garantizamos la provisión de recursos.
- Procuramos la mejora continua de nuestros procesos.
- Contamos con las competencias de nuestros recursos humanos.
- Incentivamos una cultura de prevención de riesgos.

B. ¿Cuáles son tus derechos como ciudadano con relación a los productos y servicios?

Con el objetivo de que conozcas todos tus derechos como ciudadano y puedas empoderarte de los mismos, a continuación te presentamos un listado de los mismos y cómo nos comprometemos en cumplirlos.

Derechos	Compromisos de la SISALRIL
<p>Derecho a recibir información acerca del procedimiento para ejercer un reclamo o apelación en contra de una entidad supervisada.</p>	<p>Nuestros colaboradores, luego de escuchar el tipo de reclamo o solicitud, proporcionarán asistencia verbal y documentada acerca de la forma de ejercer este derecho.</p>
<p>Derecho a una atención oportuna y efectiva.</p>	<p>Con el objetivo de que recibas una respuesta confiable en el menor plazo posible, hemos establecido tiempos específicos para entregarte la misma, de acuerdo a cada tipo de solicitud de servicios que nos hagas. Para conocerlos, dirígete a la sección Condiciones de entrega de estos productos y servicios, que se encuentra en este documento.</p>
<p>Derecho a un trato digno, igualitario y amable.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nuestros colaboradores brindan asistencia y orientación en forma cordial, respetuosa e igualitaria. 2. Nuestros colaboradores proporcionan asistencia personalizada a los ciudadanos, manteniendo la debida confidencialidad de las informaciones brindadas por los mismos. 3. Los colaboradores de la SISALRIL proporcionan atención preferencial a adultos mayores, mujeres embarazadas, accidentados y personas en condiciones especiales.





Derecho a Acceder a la Información de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).

1. Según lo establecido en la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de Aplicación, a través de nuestra Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) proporcionamos información clara y de fácil comprensión en lo referente a:

- Informaciones de Carácter General de la institución.
- Información Especializada
- Información Pública
- Información Limitada

2. A través de nuestro Portal WEB puedes acceder a:

- Oficina Virtual: facilidad interactiva con la cual todos los usuarios pueden consultar y visualizar los documentos de cada uno de los planes de servicios de salud aprobados por la SISALRIL y acceder a los procesos de subsidios.
- Portal de Transparencia institucional donde ponemos a disposición de la ciudadanía esta sección de rendición de cuentas sobre nuestra gestión institucional.

Derecho de los ciudadanos a recibir asistencia en el ejercicio del Derecho de petición, reclamo, queja, consulta, apelación.

1. Nuestra institución ha preparado a sus colaboradores especializados para brindarte, en caso de que lo requieras, asistencia personalizada para la formulación de tu escrito. Esta asistencia pone énfasis en los medios probatorios que debes apoyarte para fundamentar tu reclamo o apelación

2. Asimismo, brindamos a las personas recurrentes, cuando las circunstancias lo ameritan, asesoría jurídica, a fin de lograr mayor certeza y efectividad en la presentación de un escrito de apelación o reclamo.

Derecho a expresar reclamos, quejas, sugerencias y opiniones sobre la atención brindada por el personal de la SISALRIL.

1. Buzón de sugerencias: La institución cuenta con casilleros ubicados en sus diferentes oficinas para brindar a los usuarios la oportunidad de opinar sobre nuestros servicios sin que necesariamente tengan que comprometer su identidad. Las respuestas a los usuarios se tramitarán luego de presentada la queja (si aplica para) en un plazo de 10 días laborables.

2. Atendiendo al mandato del Decreto 640-09, que crea al Sistema de Atención Ciudadana, hemos activado dentro de nuestro portal WEB el acceso al 311, a través del cual los usuarios pueden canalizar quejas, reclamos y denuncias. De igual manera puede acercarse personalmente a la OFAU (Oficina de Atención al Usuario/a) y allí con gusto se le canalizará la queja al 311, si así el usuario lo desea. Se trata de una vía ágil, mediante la cual es atendida con la misma calidad y profesionalidad que nos caracteriza. El tiempo de respuesta para este canal es de 15 días.

Derecho a no ser discriminado en la prestación de servicios de la SISALRIL.

1. La SISALRIL se compromete a formar sus colaboradores para evitar discriminación a los ciudadanos o que limiten sus derechos reconocidos por la Ley 87-01 y sus normas complementarias.

2. La SISALRIL, en virtud de su rol de garantizar el derecho de la población a la protección en salud y riesgos laborales, no permitirá a ninguno de sus colaboradores ejecutar acciones arbitrarias que vulneren los principios rectores de la seguridad social, los cuales son universalidad, obligatoriedad, integralidad, unidad, equidad, solidaridad, libre elección, pluralidad, separación de funciones, flexibilidad, participación, gradualidad y equilibrio financiero. Ningún colaborador podrá efectuar distinciones favorables o adversas en razón de la raza, edad, nacionalidad, sexo, profesión, actividad u oficio, religión, grupo o sector social o categoría económica al que pertenezca el afiliado.





<p>Derecho a las prestaciones del SDSS.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Procuramos que a los afiliados al SDSS se les restituya sobre su derecho a alguna prestación del SFS y del SRL que haya sido vulnerada por una entidad fiscalizada, en la medida que se cumpla con los requisitos legales establecidos.2. La SISALRIL se compromete a emitir propuestas técnicas que amplíen o mejoren la garantía de los derechos y servicios de los afiliados al SDSS.
<p>Derecho a la corrección de errores u omisiones identificados en las decisiones de la SISALRIL.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Nos comprometemos a subsanar los errores u omisiones de que adolezcan las resoluciones de esta Superintendencia en perjuicio de cualquier afiliado, en un plazo oportuno, período que inicia desde la fecha en que el afectado o afectada haya realizado la solicitud.2. La SISALRIL se compromete a aclarar en forma verbal o escrita los puntos poco claros contenidos en alguna decisión, lo anterior en el mismo acto en que se solicita tal aclaración o por escrito si es la petición del afectado.
<p>Derecho al respeto de sus informaciones personales.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Nos comprometemos a solicitar los documentos estrictamente necesarios para resolver su solicitud y/o caso.2. Toda información proporcionada por los afiliados al SDSS se manejará de forma confidencial y no será entregada a terceros, salvo que la persona dueña de los antecedentes consienta en ello.
<p>Derecho a la transparencia e imparcialidad en las decisiones tomadas por la SISALRIL.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Todas las decisiones que adopte la SISALRIL estarán sustentadas en procedimientos justos e imparciales, basados única y exclusivamente en Ley 87-01 y sus normas complementarias.

C. ¿Qué productos y servicios ofrecemos a la ciudadanía?

Conoce nuestros productos y servicios:

- **Nuestro objetivo:**

Dar a conocer nuestros productos y servicios y los compromisos de calidad que asumimos para brindarlos a nivel nacional.

Supervisión y Vigilancia / Control y Fiscalización	
Supervisiones realizadas a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y al Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).	Verificar el cumplimiento de las ARS e IDOPPRIL; en torno a la correcta administración de los recursos económicos, observando la preservación del sostenimiento financiero del sistema, la gestión y el establecimiento de controles de calidad sobre los procesos administrativos y operativos; así como el adecuado otorgamiento de las prestaciones de los servicios, con miras a identificar oportunidades de mejora para garantizar los derechos de los afiliados, de acuerdo a los principios y beneficios que les reconoce la Ley 87-01 y sus normas complementarias.
Supervisiones financieras realizadas a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y al Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).	Garantizar el cumplimiento de la Resolución Administrativa 198-2014 Sobre Acreditación y Registro de las Firmas de Auditores Externos, para fines de evaluar el nivel de conocimiento del Contador Público Autorizado con relación a la Ley 87-01 y sus normas complementarias, versus el proceso de fiscalizar a las ARS y el IDOPPRIL. Aplica para nuevas solicitudes y/o renovaciones de registro.
Visitas de seguimiento a las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS).	Acompañar a las Prestadoras de Servicios de Salud para establecer mecanismos de interacción continua, garantía de calidad y verificación del cumplimiento de los acuerdos sostenidos entre las PSS y las Administradoras de Riesgos de Salud, en relación a las coberturas establecidas en el Plan Básico de Salud (PBS/PDSS) conforme lo establece la Normativa de Contratos de Gestión y otras regulaciones vigentes.





Regulación

Emisión de normativas para regular aspectos del SDSS, en el marco de las funciones de la SISALRIL.	Establecer las disposiciones destinadas al ordenamiento y establecimiento de la garantía de los derechos de los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), para sus componentes de SFS y SRL.
Elaboración de propuestas técnicas actuariales.	Estudios actuariales y de solvencia financiera del SFS y SRL.
Aprobación de Planes Alternativos de Salud para su comercialización por las ARS.	Efectuar la evaluación, aprobación y registro de los planes alternativos de salud sometidos por las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), para su comercialización, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 87-01 y sus normas complementarias vigentes.

Administración de los Subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común

Pago de las solicitudes de Subsidios por Maternidad.	Dar cumplimiento al artículo 132 de la Ley 87-01 otorgando el pago en dinero a la trabajadora afiliada al Régimen Contributivo, equivalente a 14 semanas de salario cotizante otorgado durante el período de Descanso por Maternidad.
Pago de las solicitudes de Subsidios Lactancia.	Dar cumplimiento al artículo 132 de la Ley 87-01 otorgando el pago en dinero para los hijos menores de un (1) año de las trabajadoras afiliadas al Régimen Contributivo que perciban un salario menor o igual a tres (3) salarios mínimos nacionales.
Pago de las solicitudes de Subsidios Enfermedad Común.	Dar cumplimiento al artículo 131 de la Ley 87-01 otorgando la prestación en dinero que recibe el trabajador(a) afectado(a) por una discapacidad temporal ocasionada por enfermedad común, accidente no laboral y/o discapacidad ocasionada por el estado en embarazo.
Certificaciones sobre solicitudes de subsidios.	Emisión de un documento certificando las informaciones relacionadas a los Subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común.



Atención y Servicios

Acreditación y Registro de Firmas de auditores externos.	Garantizar el cumplimiento de la Resolución Administrativa 198-2014 Sobre Acreditación y Registro de las Firmas de Auditores Externos, para fines de evaluar el nivel de conocimiento del Contador Público Autorizado con relación a la Ley 87-01 y sus normas complementarias, versus el proceso de fiscalizar a las ARS y el IDOPPRIL. Aplica para nuevas solicitudes y/o renovaciones de registro.
Acreditación y/o renovación de licencias de promotores.	Garantizar el cumplimiento al Artículo No. 15 del Reglamento de las ARS para evaluar el nivel de conocimiento que posee el promotor con relación a la Seguridad Social, la Ley 87-01 y sus normas complementarias con el objetivo de promocionar planes de salud. Esto aplica para nuevas emisiones y/o recertificaciones de carné.
Información sobre subsidios de Maternidad, Lactancia y por enfermedad común.	Informar al afiliado el estatus de la solicitud del subsidio.
Investigación de Traspasos notificados vía UNIPAGO.	Investigar los traspasos objetados en UNIPAGO por condición de enfermedad, como lo establece la Resolución 154-08, para ello se revisan los consumos de las prestaciones de salud del núcleo familiar, se realizan entrevistas al afiliado con relación a la enfermedad notificada y en algunos casos si amerita, se entrevista al médico tratante.
Información sobre Afiliación, Traspasos y Cobertura.	Ofrecer información sobre subsidios, afiliación, cobertura, estatus de los casos y sobre riesgos laborales.
Investigación de Traspasos por Alto Costo y/o Cirugía pendiente.	Investigar los traspasos de afiliados con condición de enfermedad que no fueron objetados oportunamente vía UNIPAGO conforme a lo establecido en la Resolución 154-08. Para realizar la investigación, se consultan consumos de las prestaciones de salud del núcleo familiar, entrevistas al afiliado con relación a la enfermedad padecida o el procedimiento pendiente y en algunos casos si amerita, se entrevista al médico tratante.
Cobertura PDSS (negación).	Revisar la prestación de salud solicitada para validar si tiene cobertura en el Plan Básico de Salud y de ser así se tramita con la ARS correspondiente.





Investigación de afiliación y/o traspaso irregular.	Al afiliado solicitar la investigación, se le toman los datos caligráficos y se procede a investigar conforme a lo contenido en la Resolución 154-08 que regula el proceso de traspaso entre ARS.
Centro de atención de llamadas (Call Center).	Ofrecer información sobre subsidios, afiliación, cobertura, estatus de los casos y sobre riesgos laborales. Y sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social en general.
Capacitación a empleadores, afiliados, PSS y ARS sobre SFS y SRL.	Realizar actividades de formación que permitan a las empresas, trabajadores afiliados, Prestadores de Servicios de Salud y ARS conocer sobre el Seguro Familiar de Salud y Seguro de Riesgos Laborales para la garantía de sus prestaciones, basado en el conocimiento de derechos y deberes.
Atención a Preguntas, Quejas y Reclamos, recibidos en forma directa o predominantemente por vía de la DIDA.	Dar respuesta a inquietudes de parte de las personas afiliadas, empleadores, Prestadores de Servicios de Salud y de las Administradoras de Riesgos de Salud, sobre dudas o solicitudes relacionadas con afiliación, traspasos, oportunidad de pagos, denegación de coberturas, dificultades de trámites, y otros aspectos relacionados con el Seguro Familiar de Salud y el Seguro de Riesgos Laborales.
Quejas e inconformidades para la garantía de prestaciones amparadas por el Seguro de Riesgos Laborales (SRL).	Cuando el afiliado no esté conforme con la calificación de la contingencia o el reconocimiento de su origen laboral, el otorgamiento de las prestaciones a la salud o las prestaciones en dinero del Seguro de Riesgos Laborales que haya reclamado a la entidad gestora o requiera información sobre el proceso de certificación de la discapacidad, siempre tendrá el derecho a requerir o demandar información, orientación y/o presentar su queja o inconformidad a la SISALRIL.
Respuesta a las Solicitudes y Casos (Gestión de Cobro por incumplimiento de Plazo).	Es el requerimiento interpuesto por algún PSS, cuando una ARS no le realiza el pago de los servicios reportados en el período correspondiente.
Respuesta a las Solicitudes y Casos (Revisión de cuenta clínica).	Es el requerimiento interpuesto por la DIDA o el usuario, cuando su copago excede el establecido por ley.
Respuesta a las Solicitudes y Casos (Conciliación y Arbitraje).	Es el requerimiento interpuesto por una PSS o ARS, cuando se presenta discrepancia respecto a una objeción o glosa que no ha podido ser dirimida por las partes en las primeras instancias de conciliación.

Atención a usuarios al Régimen Subsidiado y Plan Especial y Transitorio para Jubilados y Pensionados.

El servicio de Atención a Usuarios al Régimen Subsidiado y Plan Especial y Transitorio para Jubilados y Pensionados, servicio en el cual recibimos presentación de quejas ya sea Negación de Procedimientos, Medicamentos, Material de Osteosíntesis, Identificación de Prestadoras de Servicios de Salud, presentación y / o Negación de Reembolso, Discrepancia entre ARS y PSS.

Estudios Técnicos

Estudios sobre aspectos del SDSS.

Realizar estudios sobre aspectos de interés estratégico para el desarrollo del Sistema Dominicano de Seguridad Social y para el fortalecimiento y actualización del marco legal y reglamentario que rige la protección social financiera de los derechos a la salud.



D. Condiciones de entrega de estos productos y servicios:

Nuestros Productos y Servicios	Dirigido A
Supervisión y Vigilancia / Control y Fiscalización	
Supervisiones realizadas a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).	Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).
Supervisiones financieras realizadas a las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y a la Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL).	A las ARS e IDOPPRIL
Visitas de seguimiento a las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS).	A las PSS que tienen relación contractual con las ARS.
Regulación	
Aprobación de Planes Alternativos de Salud para su comercialización por las ARS.	Administradoras de Riesgos de Salud (ARS).
Administración de los Subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común	
Pago de las solicitudes de Subsidios por Maternidad.	Afiliadas del Régimen Contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
Pago de las solicitudes de Subsidios Lactancia.	Afiliadas del Régimen Contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
Pago de las solicitudes de Subsidios Enfermedad Común.	Afiliados(as) del Régimen Contributivo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).
Certificaciones sobre solicitudes de subsidios.	A todos los beneficiarios de los subsidios.



Tiempo de Entrega del Servicio	Forma de Acceso	Costo
Se remite el informe dentro de los 15 días hábiles posterior a la Supervisión.	Los auditores visitan a la ARS e IDOPPRIL.	Gratuito
Entre 25-60 días, de acuerdo a la Cartera de Afiliados de la ARS/ IDOPPRIL y al tipo de auditoria que se realice.	Los auditores visitan a la ARS e IDOPPRIL.	Gratuito
Se genera un informe en un plazo de 30 días hábiles contados a partir de la finalización de la visita.	Los Auditores visitan las PSS	Gratuito
60 días laborables.	Carta	Gratuito
30 días aproximadamente luego de su aprobación.	SUIRPLUS-TSS	Gratuito
30 días aproximadamente luego de su aprobación.	SUIRPLUS-TSS	Gratuito
30 días aproximadamente luego de su aprobación.	SUIRPLUS-TSS	Gratuito
7 días laborables.	Presencial Carta Correo electrónico	Gratuito





Nuestros Productos y Servicios	Dirigido A
Atención y Servicios	
Acreditación y Registro de Firmas de auditores externos.	Firmas de auditores y CPA registrados en el Instituto de Contadores de la Republica Dominicana ICPARD.
Acreditación y/o renovación de licencias de promotores.	Toda persona interesada en acreditarse vinculado al SDSS.
Información sobre subsidios de Maternidad, Lactancia y por enfermedad común.	A todos los trabajadores y trabajadoras.
Investigación de Traspasos notificados vía UNIPAGO	A todos los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social que solicitan traspasos de ARS.
Información sobre Afiliación, Traspasos y Cobertura.	A todos los ciudadanos, empleadores y afiliados al SDSS.
Investigación de Traspasos por Alto Costo y/o Cirugía pendiente.	A todos los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social que solicitan traspasos de ARS.
Cobertura PDSS (negación).	A todos los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.
Investigación de afiliación y/o traspaso irregular.	A todos los afiliados al Sistema Dominicano de Seguridad Social.



Tiempo de Entrega del Servicio	Forma de Acceso	Costo
60 días según Resolución.	Presencial Carta	Gratuito
Dos veces al mes se imparte un examen, el que lo aprueba, esta hábil para ser promotor y el mismo día se le entrega la autorización de impresión del carnet.	Presencial	RD\$3,000 promotor físico RD\$6,000 promotor moral
20 minutos.	Presencial Telefónica Oficina Virtual	Gratuito
20 días laborables.	Correo electrónico	Gratuito
Presencial: 20 Minutos .	Presencial Correo Electrónico	Gratuito
30 días laborables.	Presencial Correo Electrónico	Gratuito
La solicitud de colaboración menos de 20 minutos, la resolución del caso 30 días.	Presencial Correo Electrónico	Gratuito
La solicitud se realiza en 20 minutos y la investigación toma 30 días.	Presencial	Gratuito





Nuestros Productos y Servicios	Dirigido A
Centro de atención de llamadas (Call Center).	A todos los ciudadanos, empleadores y afiliados al SDSS.
Capacitación a empleadores, afiliados, PSS y ARS sobre SFS y SRL.	Empleadores, Afiliados, PSS y ARS.
Atención a Preguntas, Quejas y Reclamos, recibidos en forma directa o predominantemente por vía de la DIDA.	A todos los ciudadanos, empleadores y afiliados al SDSS. Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA).
Quejas e inconformidades para la garantía de prestaciones amparadas por el Seguro de Riesgos Laborales (SRL).	Usuarios del Seguro de Riesgos Laborales.
Respuesta a las Solicitudes y Casos (Gestión de Cobro por incumplimiento de Plazo).	Dirigido a los Prestadores de Servicios de Salud (PSS).
Respuesta a las Solicitudes y Casos (Revisión de cuenta clínica).	Dirigido a Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA). A todos los Afiliados del Régimen Contributivo del SFS.
Respuesta a las Solicitudes y Casos (Conciliación y Arbitraje).	Dirigido a prestador de Servicio de Salud (PSS) / Administradora de Riesgos de Salud (ARS).
Atención a usuarios al Régimen Subsidiado y Plan Especial y Transitorio para Jubilados y Pensionados.	Dirigido a afiliados al Régimen Subsidiado y al Plan Especial y Transitorio para Jubilados y Pensionados y prestadoras de servicios de salud. Prestadoras de Servicios de Salud (PSS).



Tiempo de Entrega del Servicio	Forma de Acceso	Costo
Máximo 10 minutos durante la llamada.	Telefónica	Gratuito
Según disponibilidad.	Presencial Correo Electrónico Oficina Virtual	Gratuito
Los casos de Traspaso por Mala Prestación de Servicios de Salud 10 días laborables, los demás 30 días laborables.	Presencial Telefónica Oficina Virtual Carta Correo electrónico	Gratuito
10 días laborables.	Presencial Telefónica Carta Correo electrónico	Gratuito
60 días laborables.	Presencial	Gratuito
60 días laborables.	Presencial	Gratuito
90 días laborables.	Presencial	Gratuito
Depende del tema y motivo que se esté solicitando, los cuales oscilan entre: 2 a 30 días laborables para su respuesta. Para los casos de reembolsos tenemos máximo 365 días.	Presencial	Gratuito







»»» 2.

UNA GESTIÓN
ORIENTADA A
LA EXCELENCIA



A. Reconocimientos y Certificaciones

Nuestro principal compromiso para el beneficio de los usuarios y usuarias, es preservar la calidad de nuestros servicios, la mejora continua, confidencialidad y fiabilidad de nuestros procesos, así como también mantenernos a la vanguardia en materia de transparencia, eficiencia, fiabilidad, integridad, disponibilidad y confidencialidad en el servicio a los usuarios y fortalecimiento institucional. Es por esto que a través de los años nuestra institución ha hecho esfuerzos para cumplir con nuestro compromiso contamos con un Sistema de Gestión integral que cuenta con los principales hitos alcanzados:



Demarcación	Nombre	Fecha de Implementación	Descripción
Nacionales	NORTIC A2	05 de Noviembre del 2015	Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano.
	NORTIC A3	15 de Julio 2016	Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.
	NORTIC A4	30 de Mayo 2016	Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.
	NORTIC A5	01 de Febrero 2016	Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano.
	NORTIC E1	05 de Abril 2018	Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.
	NORTIC A6	30 de Octubre 2017*	Norma sobre el desarrollo y gestión del software en el estado dominicano.
	NORTIC A7	23 de Noviembre del 2017*	Norma para la seguridad de las tecnologías de la información y comunicación en el Estado Dominicano.
Internacionales	ISO 9001	14 de Abril del 2010	Sistema de Gestión de Calidad.
	ISO 27001	29 de Agosto del 2012	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Durante el año 2017 nuestra institución se postuló en el proceso de aplicación para obtener el **Premio Nacional a la Calidad** que organiza el Ministerio de Administración Pública (MAP), obteniendo el galardón de **Medalla de Plata**.

Al hacer entrega de la medalla, el MAP destacó que la SISALRIL “cuenta con un liderazgo emprendedor y visionario, abierto al cambio, basado en el trabajo en equipo, el empoderamiento y compromiso con el fortalecimiento institucional; y la modernización e innovación de los servicios que ofrece”.



B. Cumplimiento a requerimientos legales:

Uno de los valores institucionales que enarbolamos es el de la transparencia, reconociendo el acceso a la información pública como un derecho inalienable de las ciudadanas y los ciudadanos. Mediante el ejercicio de ese derecho, la población puede conocer de nuestras actuaciones y conductas en el desempeño de nuestra gestión, proveyéndole así de los elementos que le permita evaluarnos y contribuir con nuestro mejoramiento.

La rendición de cuentas y el acceso a la información pública, son aspectos asumidos con responsabilidad por nuestra institución. Por ello, hemos establecido las vías y los espacios adecuados para que la ciudadanía pueda enterarse de nuestras ejecutorias presupuestarias, contables y financieras; así como del cumplimiento de las leyes y normativas que rigen a las entidades del sector público.

- Portal Transparencia: se encuentra disponible en nuestro Portal WEB institucional, donde se pone a disposición del público abundante información, incluyendo aquella que no requiere petición previa por parte del interesado, según lo dispuesto en la señalada ley. Entre estas informaciones, citamos: estructura orgánica, integrantes, normativas de funcionamiento, proyectos, informes de gestión, bases de datos, dispositivos para consultas, quejas y sugerencias; presupuestos y cálculos de recursos y gastos aprobados, su evolución y estado de ejecución; programas y proyectos, sus presupuestos, plazos, ejecución y supervisión. Asimismo, llamado a licitaciones, concursos, compras, gastos y resultados; listados de funcionarios y empleados, funciones y remuneraciones; y, declaración jurada patrimonial; estado de cuentas de la institución, vencimientos y pagos; leyes, decretos, resoluciones, y marcos regulatorios, entre otros aspectos establecidos en la ley y su normativa.

Además nos encontramos en el proceso de monitoreo gradual, sumándonos al cumplimiento de los requerimientos gubernamentales como:

- Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP): es un sistema de monitoreo para medir los niveles de desarrollo de la gestión pública implementado por el Ministerio de Administración Pública.
- Normas Básicas de Control Interno (NO-BACI): definen el nivel mínimo de calidad o marco general requerido para el control interno del sector público y proveen las bases para que los Sistemas de Administración de Control y las Unidades de Auditoría puedan ser evaluados, estas son emitidas por la Contraloría General de la Republica.

Comités Internos:

Con el objetivo de mejorar la gestión interna y dar cumplimiento a los requerimientos de entidades regulatorias la SISALRIL ha creado una serie de comités responsables de gestionar diferentes aspectos y procesos internos, los cuales son los siguientes:

- Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo: este da respuesta a los requerimientos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), herramienta que establece el protocolo de las actividades que garanticen condiciones de salud y ambiente de trabajo saludable y las intervenciones de promoción y prevención de las enfermedades y los accidentes laborales de las personas que trabajan en los Entes u Órganos Administrativos del Estado.
- Comité de Ética: que da respuesta a las normativas vigentes Resolución 003-2014 y el Manual Operativo de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Órgano Rector del Gobierno Dominicano en materia de Ética, Gobierno Abierto, Transparencia, Combate a la Corrupción y Libre Acceso a la Información Pública.
- Comité de Calidad: tienen la responsabilidad de guiar y dar soporte técnico al esfuerzo institucional por la calidad y mejora continua de nuestros procesos. Nace a partir del interés de la alta dirección de esta superintendencia del cumplimiento de los objetivos estratégicos y la implementación de acciones





de mejoras encaminadas a desarrollar una cultura de calidad.

- Comité de Compras: este da respuesta a los requerimientos de la Ley 340-06 Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de

Ley 449-06. Este comité se encarga de estudiar y evaluar la adquisición de bienes y servicios; para ello cuenta con el apoyo técnico especializado de las áreas según cada caso y recomienda las mejores alternativas de compra, de acuerdo con criterios de calidad, pertinencia y relación costo beneficio.





3.

UNA GESTIÓN
MÁS CERCA DE TI

A. Cómo puedes contactar nuestra institución:

Actualmente, la SISALRIL pone a tu disposición diferentes opciones y medios de contacto para dar una respuesta rápida y eficiente a tus necesidades:

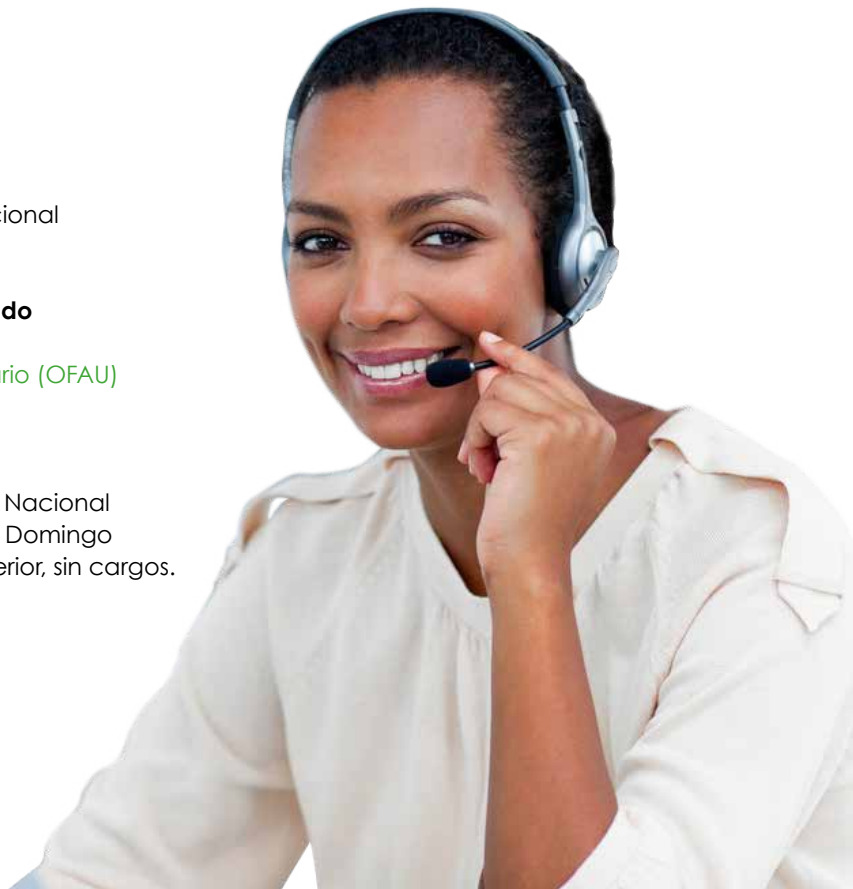
Presencial:

- **Oficina Principal**

Edificio SISALRIL
Av.27 de Febrero # 261,
Ensanche Piantini, Distrito Nacional
Tel.: 809-227-0714 Ext. 100
Fax: 809-540-3640
Página web: **www.sisalril.gob.do**

- **Oficina de Atención al Usuario (OFAU)**

Edificio Unicentro Plaza,
Local No. 60, 2do. Piso
Av. 27 de Febrero
esq. Abraham Lincoln, Distrito Nacional
Tels.: 809-227-4050 para Santo Domingo
y 1-809- 200-0046 desde el interior, sin cargos.



- **Oficina Regional Norte**

Palermo Plaza, Local No. 301, 3er Piso
Dirección: Av. Juan Pablo Duarte
casi esq. Av. Estrella Sadhalá,
Santiago de los Caballeros
Tels.: 809-724-0556 y 1-809-200-0046
desde el interior,
sin cargos.
Fax 809 724-7393

- **Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI):** La SISALRIL dispone de una Oficina de Acceso a la Información (OAI), la cual se encarga de facilitar las informaciones que requieran los ciudadanos y ciudadanas, de acuerdo al mandato de la ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. Cuenta con un Representante de Acceso a la Información (RAI) debidamente identificado.

- **Centro de Llamadas (Call Center):** Contamos con un servicio de información centralizado vía telefónica que nos permite establecer relaciones armoniosas con los usuarios, atender sus solicitudes y ofrecerles respuestas a sus necesidades de manera oportuna y rápida, ahorrándoles tiempo y gastos innecesarios en transporte.
Tels. 809-227-4050 y 1-809-200-0046 desde el interior, sin cargos.

- **Página WEB:** a través del sitio www.sisalril.gov.do, la ciudadanía tiene la opción de acceder a informaciones sobre nuestra institución, los servicios que ofrece y los resultados de nuestra gestión:

- **Oficina Virtual:** plataforma virtual en la cual la ciudadanía puede acceder a diversas consultas de información y solicitar servicios relacionados con el Seguro Familiar de Salud y el Seguro de Riesgos Laborales del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

- **Formulario de Atención al Usuario:** donde podrás realizar preguntas, sugerencias, emitir una felicitación o cualquier otro tipo de inquietud acerca del servicio recibido por medio del link "Formulario Servicio al Usuario". El tiempo de respuesta para este canal es de 15 días laborables.

- **Redes sociales:** Tenemos presencia en Facebook y Twitter, canales a través de los cuales ofrecemos información sobre nuestras actividades y servicios.







4.
INFORMACIÓN
COMPLEMENTARIA

A. Nuestra base legal:

Las operaciones de la SISALRIL se fundamentan en las disposiciones de la Ley Núm. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), en el marco de la Constitución de la República Dominicana. Dicha Ley reconoce y consagra los derechos y deberes recíprocos del Estado y de los ciudadanos en lo concerniente al financiamiento de los seguros instaurados por

dicha legislación para la protección de la población contra los riesgos de vejez, discapacidad, cesantía por edad avanzada, sobrevivencia, enfermedad, maternidad, infancia y riesgos laborales.

Los componentes de la Ley 87-01 que rigen las funciones de la SISALRIL son los siguientes:

Componente Ley 87-01	Referencia	Ley 87-01
Disposiciones Generales.	Principios Rectores de la Seguridad Social	Artículo 3
Seguro Familiar de Salud Libro III: Artículos 118 al 184.	Plan Básico de Salud	Artículos 129 al 133
	Subsidios por Enfermedad no Profesional	Artículo 131
	Subsidios de Maternidad y Lactancia	Artículo 132
	Servicios de Estancias Infantiles	Artículos 134 al 139
	Administradoras de Riesgos de Salud	Artículos 148 al 159
	Prestadoras de Servicios de Salud	Artículos 160 al 163
	Promotores de Seguros de Salud	Artículo 155
Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales	Artículos 175 al 184	
Seguro de Riesgos Laborales Libro IV: Artículos 185 al 208.	Seguro de Riesgos Laborales	Artículos 185 al 208

A continuación se detalla una lista de leyes, reglamentos y normas en las cuales está amparada esta Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales para el ejercicio de sus funciones.



Leyes

- Ley Núm. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, de fecha 09 de mayo del año 2001.
- Ley Núm.188 que introduce modificaciones a la Ley Núm. 87-01, de fecha 9 de agosto del año 2007.
- Ley Núm.177-09 que otorga la amnistía a todos los empleadores públicos y privados con atrasos en las cotizaciones al SDSS y que introduce modificaciones a la Ley 87-01, de fecha 22 de junio 2009.
- Ley Núm. 42-2001, Ley General de Salud, de fecha 8 de marzo del año 2001.



Normativas

- Normativa sobre los contratos de gestión entre Administradoras de Riesgos de Salud, Administradora de Riesgos Laborales y Prestadoras de Servicios de Salud
- Normativa sobre los accidentes en trayecto.
- Normativa sobre Traspasos de Afiliados entre ARS.
- Normativa sobre Contratos de Gestión entre ARS y PSS.
- Normativa sobre Accidentes de Tránsito (FONAMAT).
- Normativa sobre Planes Alternativos de Salud.





Decretos

- Decreto Núm. 342-09 de fecha 28 de abril del 2009, que crea el Plan de Servicios de Salud Especial y Transitorio para Pensionados y Jubilados y sus modificaciones mediante los Decretos Núm. 213-10 y Núm. 327-11.
- Normativa sobre el Funcionamiento del Comité Interinstitucional.

Reglamentos

- Reglamento sobre el Seguro Familiar de Salud y el Plan Básico de Salud.
- Reglamento del Seguro de Riesgos Laborales.
- Reglamento para la organización y regulación de las ARS.
- Reglamento para el control de los medicamentos del Plan Básico de Salud.
- Reglamento sobre aspectos generales de afiliación al Seguro Familiar de Salud- Régimen Contributivo.
- Reglamentos para la prescripción y dispensación de medicamentos ambulatorios en el SDSS.
- Reglamento de infracciones y sanciones al Seguro Familiar de Salud y al Seguro de Riesgos Laborales.
- Reglamento de Subsidios por Maternidad y Lactancia.
- Reglamento sobre Subsidios por Enfermedad Común.
- Reglamento operativo de la SISALRIL.
- Reglamento sobre el Régimen Subsidiado del Seguro Familiar de Salud.

B. Representación de Comisiones Internacionales (CISS):

En el marco de la XXIX Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), celebrada en la Ciudad de México, donde tiene su sede el organismo internacional, la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales fue elegida para ocupar importantes posiciones directivas del organismo internacional en representación de la República Dominicana, durante el período 2020-2022.

La Conferencia Interamericana de Seguridad Social es un organismo internacional, técnico y especializado de carácter permanente, fundado en 1942 con el objetivo de fomentar el desarrollo de la seguridad social en los países de América y el Caribe. En ese sentido, a partir del primero de octubre de este año, la institución formará parte de la Junta Directiva de la Subregión V de la CISS, la cual abarca México y los países del Caribe Latino.

Asimismo, la SISALRIL fue electa para presidir la Comisión Americana de Prevención

de Riesgos de Trabajo, y reelecta a la Vicepresidencia de la Comisión Americana Jurídico Social.

La Comisión Americana de Prevención de Riesgos de Trabajo tiene como objetivo, el fortalecimiento de acciones de carácter preventivo de riesgos en el trabajo a regional, propiciar el desarrollo conjunto en materia de salud y seguridad en el trabajo en los países de la región, la realización de actividades técnicas vinculadas con la promoción de la salud y la prevención de los riesgos en el trabajo, promover acciones de educación e investigación en salud y seguridad en el trabajo y la difusión de programas para la prevención de los riesgos en el trabajo; en tanto, la Comisión Americana Jurídico Social, desarrolla actividades técnicas para compartir conocimientos sobre las reformas y repercusiones jurídicas en los sistemas de seguridad social, así como promover la protección de los derechos humanos, entre otras.





5. Glosario de Siglas

ARS: Administradora de Riesgos de Salud.

CISS: Conferencia Interamericana de Seguridad Social.

DIGEIG: Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

IDOPPRIL: Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales.

MAP: Ministerio de Administración Pública.

NOBACI: Normas Básicas de Control Interno.

NORTIC: Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación.

OAI: Oficina de Libre Acceso a la Información Pública.

OFAU: Oficina de Atención al Usuario.

PBS: Plan Básico de Salud.

PSS: Prestadores de Servicios de Salud.

SDSS: Sistema Dominicano de Seguridad Social.

SISALRIL: Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales.


SFS: Seguro Familiar de Salud.

SRL: Seguro de Riesgos Laborales.

SISMAP: Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.

SISTAP: Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.





**“La felicidad radica,
ante todo, en la salud.”**

George William Curtis



