

## COMPORTAMIENTO GENERAL DE ASEGURADORAS ESPECIALIZADAS EN SALUD


Instituciones que prestan servicios, a través de la concentración de un seguro, para la orientación, prevención y restauración de la salud de las personas, con recursos propios, mediante terceros (otras instituciones encargadas de restablecer la salud), o la combinación de ambos.

**FUENTE:** Reglas para la Operación y Desarrollo del Ramo de Salud, expedidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**EL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS CUENTA CON INFORMACIÓN DE 8 ASEGURADORAS ESPECIALIZADAS EN SALUD.**

**PERÍODO:** ENERO - JUNIO 2020



Instituciones	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cumplimiento a los Registros de Condusef  ☒ Detalle Calificación 0 - 10	Programas de Educación Financiera  <u>Sinergia con Condusef</u>
	Total de Reclamaciones  ☒ Detalle	Índice de Reclamación por cada 10 mil servicios <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios  ☒ Detalle Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción  (\$)		
Totales del Sector	162	1.5	8.01	-	-	9.2	
	5	0.1	9.97	0	-	10.0	✗

# RECLAMACIONES POR TRIMESTRE: INSTITUCIÓN FINANCIERA / CONDUSEF

## ASEGURADORAS ESPECIALIZADAS EN SALUD

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2020




Instituciones	Total de Reclamaciones	En la Institución				En Condusef			
		Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic	Ene - Mar	Abr - Jun	Jul - Sep	Oct - Dic
	5	0	0	0	0	4	1	0	0

# RECLAMACIONES EN CONDUSEF

## ASEGURADORAS ESPECIALIZADAS EN SALUD

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2020




Instituciones	Reclamaciones en Condusef <sup>1</sup> Consulta <u>por proceso</u>			Principales Causas		
	Total de Reclamaciones	Resolución Favorable (%)	Tiempo de Respuesta ( días )	Negativa en el pago de la indemnización	Inconformidad con el tiempo para el pago de la indemnización	Inconformidad por la cancelación no solicitada de la póliza
Totales	41	22.0	34	11	5	5
 GENERAL DE SALUD	5	0.0	5	-	3	1

# ÍNDICE DE DESEMPEÑO DE ATENCIÓN A USUARIOS (IDATU)

ASEGURADORAS ESPECIALIZADAS EN SALUD

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2020




Instituciones	Criterios evaluados			Calificación Final (0 - 10)
	Proceso de Gestión Ordinaria	Proceso de Gestión Electrónica	Proceso de Conciliación	
	NA	9.96	NA	9.97

## CUMPLIMIENTO A LOS REGISTROS

### ASEGURADORAS ESPECIALIZADAS EN SALUD

PERÍODO: ENERO - JUNIO 2020



Instituciones	SIPRES	RECAS	REUNE	IFIT	Calificación
	Actualizó Registró Validó Información	Registró contratos o NO usa contratos	Presentó Informe Trimestral	Registró y/o actualizó información	
	✓	✓	✓	✓	10.0