



Unidad de Atención de Personas y
Participación Ciudadana

**Consejo de la Sociedad Civil de la
Superintendencia de Salud
Acta N°38
Sesión ordinaria**

2 de octubre de 2020

Medio de realización	Plataforma Meet	
Horario	11:00 – 12:30	
Representantes Institución	Johanna Pozo	Encargada Participación Ciudadana
	Alejandro Ramírez	Jefe Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana
	Rodrigo Sierra	Jefe Dirección de Administración y Finanzas
Consejeras(os) asistentes	Elizabeth Vera	Representante AUSECH
	María Eliana Díaz	Representante CONADECUS
	Beatriz Moscoso	Representante ASODI
	Gonzalo Tobar	Representante LUPUS
	Emilia Solís	Representante SINDUCAP
	Pablo Cumio	Representante de ANADEUS
No asisten	Daissy Loayza	Representante CLS CESFAM 1 de Santiago
	Rosa Vergara	Representante de ANCOSALUD

Desarrollo de la Reunión:

Se realiza reunión de manera telemática a través de plataforma MEET.
<https://meet.google.com/skd-gykn-zib>

La reunión tuvo como objetivo presentar a Rodrigo Sierra como nuevo Jefe de DAF, quien da la bienvenida a los/as consejeros/as y agradece su asistencia, les indica que la idea es mantener un canal de comunicación directo que permita recoger opiniones e inquietudes desde la ciudadanía, y que dentro de las cuales hay varias medidas en las que se solicitará su opinión.

Poteriormente Alejandro Ramírez, jefe de la Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana, realiza una presentación respecto de las mejoras que se implementarán a los trámites en línea durante el último trimestre de este año.

Como la principal consulta de las personas es saber el estado de su reclamo, la idea es trabajar en mejoras para el seguimiento de este, unificándolo ya que en la actualidad tiene accesos diferenciados, lo que dificulta su seguimiento.

En ese sentido se propone también realizar seguimiento del reclamo y proceso en etapas con folio y RUT, y que estas puedan verse graficadas en un formato más amigable para las personas usuarias.



En cuanto al trámite de seguimiento de estado de Registro de Prestadores Individuales, la idea también es ponerlo más a la vista de las personas porque en la actualidad también es de complejo acceso.

En relación a la atención telefónica, la idea es contar nuevamente con el call center 600836900, puesto que en la actualidad se cuenta con tres números que están publicados en la web institucional, activando un menú de autoatención y amplitud de ejecutivos de atención.

Otra de las mejoras que se quiere implementar es la función de devolución de llamados, puesto que en la actualidad muchos de estos se pierden porque no se alcanzan a contestar, y con esta modalidad se solicitaría a la persona dejar sus datos y se le devuelve el llamado, ampliando así la cobertura y calidad de atención.

Por último implementar un chat en línea, que permite guiar la atención de las personas consultantes, para contestar preguntas frecuentes e informar del estado de su reclamo.

La idea de implementar todas estas mejoras es ampliar al máximo los canales de comunicación que tenemos con la ciudadanía para mantenerla debidamente informada.

Otra idea que indica Rodrigo Sierra, jefe del Depto de Administración y Finanzas, es elaborar una aplicación móvil para lo cual se solicitará la opinión en el diseño de esta iniciativa al COSOC.

Pablo Cunio de ANADEUS, solicita que el diseño sea amigable, contenga carácter inclusivo y de acceso universal.

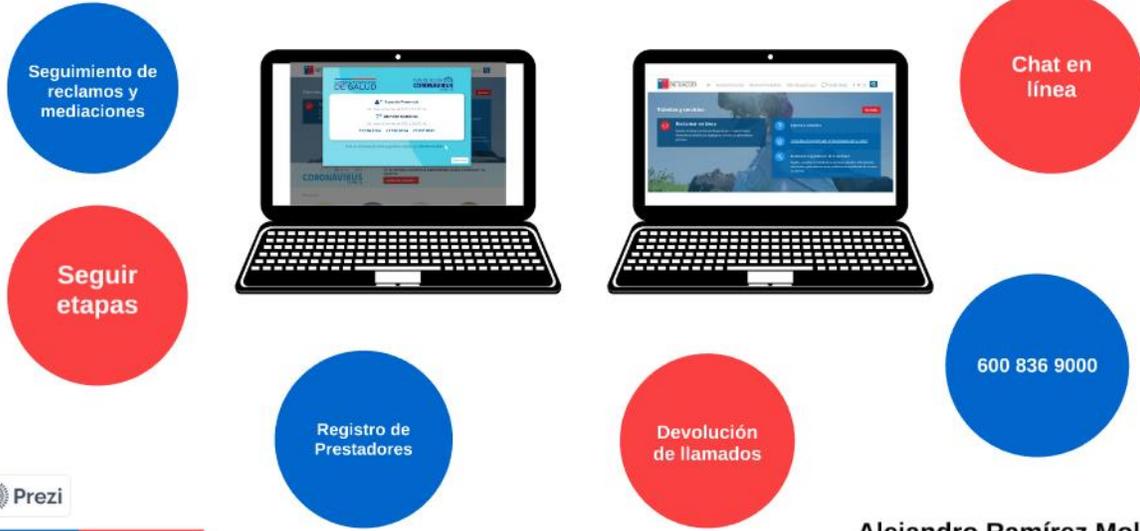
Finalmente Rodrigo Sierra entrega las disculpas del Superintendente, quien no alcanzó a estar presente en la reunión, por motivos de estar a la misma hora con el Ministro de Salud, trabajando en lo que concierne a la reforma del sistema isapre, ya que hasta el momento se han realizado acciones por la vía administrativa como la suspensión del alza de precio base con las isapres hasta abril de 2021, como medidas para mejorar nuestro sistema sanitario.

Al finalizar la reunión se presenta cápsula realizada por la Unidad de Atención de Personas que difunde medidas de seguridad para usuarios/as y funcionarios/as para la atención presencial en la Superintendencia de Salud.

Finaliza la reunión a las 12:30 hrs.



Mejoras en trámites disponibles en web Desafío 2020



Alejandro Ramírez Molina

Alejandro Ramírez está presentando

Unificar el Seguimiento

Conocerlo a través de un solo acceso

Mediación

IF IP

Prezi

Alejandro Ramírez

MARIA ELIANA DIAZ

Beatriz Misco

Elizabeth Verd

Pablo Cumio

Lupus Chile

emilia Sois

11:21

Alejandro Ramirez está presentando

11:48

Tú

Alejandro Ramirez

Elizabeth Vera

Beatriz Mascoso

Lupus Chile

Pablo Cumio

MARIA ELIANA DIAZ

Alejandro Ramirez está presentando

Detalles de la reunión

