

**Consejo de la Sociedad Civil de la
Superintendencia de Salud
Acta N°42**

Sesión Ordinaria

1 de octubre de 2021

Medio de realización	Plataforma Zoom	
Horario	11:00 – 13:00 hrs	
Representantes Institución	Johanna Pozo	Encargada Participación Ciudadana
	Jasmina Awad	Jefa Subdepto. De Protección de Derechos de las Personas en Salud Intendencia de Prestadores
Consejeras(os) asistentes	Emilia Solis	Representante SINDUCAP
	María Eliana Díaz	Representante CONADECUS
	Gonzalo Tobar	Representante LUPUS CHILE
Dirigentes Invitados (as)	Alicia Armijo Alarcón	Servicio Salud Metropolitano Occidente
	María Armijo Alarcón	Servicio Salud Metropolitano Occidente
	Macarena Vila	Servicio Salud Metropolitano Occidente
	Berena Quiroga	Servicio Salud Metropolitano Occidente
	Paulina Martínez	Servicio Salud Metropolitano Occidente
	Karen Romero	Servicio Salud Metropolitano Sur
	Samuel Roa Campos	Servicio Salud Metropolitano Sur
	Miguel Miranda	Servicio Salud Metropolitano Sur

Envía sus excusas:

Beatriz Moscoso de ASODI, Pablo Cumio de ANADEUS Y Elizabeth Vera de AUSECH.

No asiste Rosa Vergara de ANCOSALUD

Desarrollo de la Reunión:

Se realiza reunión de manera telemática a través de plataforma Zoom link:

<https://us02web.zoom.us/j/84931085296?pwd=eVZvemxFdWFWcEFGYIZPelJUa1VrUT09>

Fue una reunión de tipo ampliada donde se convocó a dirigentes de 2 Servicios de salud de la Región Metropolitana, quienes previamente habían recibido capacitación en procedimiento de reclamo por Ley de Derechos y Deberes del paciente.

La reunión tuvo como objetivo presentar al COSOC y a dirigentes/as ¿Cómo ha sido el impacto de la pandemia en la ciudadanía?, una mirada desde los reclamos por Ley de Derechos y Deberes, y solicitudes de mediación contra Prestadores de Salud Privados. Dicha presentación estuvo a cargo de Jasmina Awad, Jefa del Subdepto de Protección de Derechos de las Personas en salud de la Intendencia de Prestadores.

Comienza haciendo un panorama general de cómo ha impactado el aumento de los reclamos realizados por las personas.



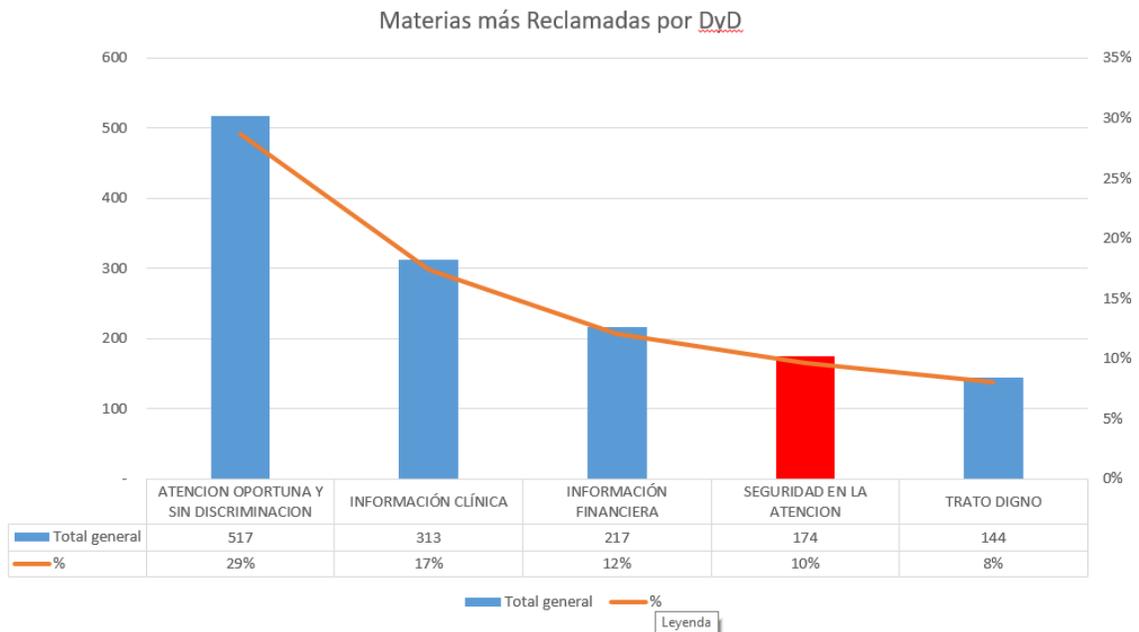
Entre el 1° de enero 2020 y el 30 de junio de 2021, ingresaron a la Intendencia de Prestadores un total de 11.779 reclamos, de los cuales 1.801 están asociados a materias de COVID-19, lo que equivale al 15% del total de reclamos ingresados.

Otro dato importante de destacar es la forma de ingreso que han tenido los reclamos y que en su gran mayoría corresponde al canal web, lo que demuestra que una de las mejoras que ha realizado la Superintendencia tiene que ver con la disponibilidad de otros canales de atención.



Respecto de las materias más reclamadas por COVID 19 se destacan las siguientes:

Materias por Ley Derechos y Deberes más reclamadas por Covid-19



Las cinco materias más reclamadas bajo la Ley Derechos y Deberes por reclamos Covid 19, equivalen al 76% de los reclamos totales relacionados con la pandemia.



Dentro de los problemas enunciados principalmente destacan:

Eventuales vulneraciones a los derechos de las Personas, "Oportunidades de Mejoras"		
Información Financiera	Seguridad en la Atención	Otras materias
<ul style="list-style-type: none">• Cobros excesivos de elementos de protección personal utilizados por personal y paciente(EPP). (7millones)• Cobro excesivo por realización examen PCR. (\$50 a \$80 mil).• Cobros no informados relacionados con prestaciones Covid-19 (insumos, panel viral completo, etc.)• Cobro consulta para poder efectuarse el PCR (teniendo orden médica).	<ul style="list-style-type: none">• Ulceras por presión (UPP) en pacientes hospitalizados <u>Covid</u>.• Pacientes adquieren Covid-19 intrahospitalario (IAAS), prolongando hospitalización.• Incumplimientos de protocolos prevención Covid-19, relacionados con aforo, distanciamiento social, mala utilización de EPP, deficiencia en el aislamiento de pacientes, falta de desinfección de lugares comunes, etc.	<ul style="list-style-type: none">• A la SEREMI por incumplimiento de medidas sanitarias dictadas por la Autoridad, programa de vacunación <u>Covid</u>.• A la SUSESO, por rechazo y/o reducción de licencia médicas relacionadas por Covid-19.• Al SERNAC, devolución de dinero por prestaciones suspendidas por pandemia, y no otorgadas.

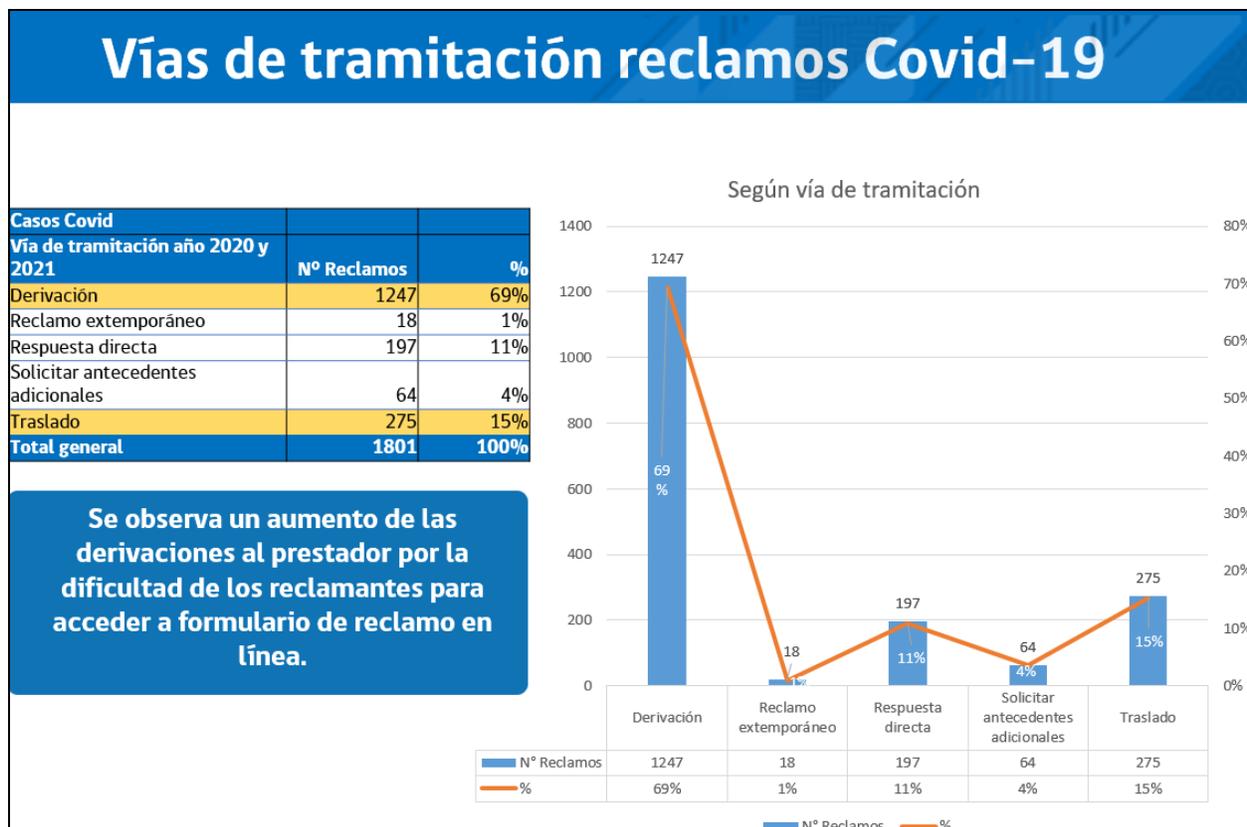
Eventuales vulneraciones a los derechos de las Personas, "Oportunidades de Mejoras"

Oportunidad de la atención	Información clínica
<ul style="list-style-type: none">• Demora en la entrega de resultado del examen de PCR.• Tiempo de espera para la realización toma de muestra de PCR.• Negativa a tomar examen PCR por no contar con orden médica.• Negativa a vacunar contra el COVID.• Atención de urgencia y traslado a centro de mayor complejidad.	<ul style="list-style-type: none">• Ante la restricción visitas, escasa entrega de información a familiares respecto de la evolución de pacientes hospitalizados por <u>Covid</u> y no <u>Covid</u>, y fallecidos.• Divulgación de resultados de PCR a terceros no autorizados.• Escasa información sobre indicaciones al alta hospitalaria y ambulatoria.• Falta de información a familias sobre traslado de paciente a otro Prestador de Salud. (Dentro o fuera de la Región).• No entrega de licencia médica.• Falta de información sobre los riesgos de la vacuna contra el COVID durante la lactancia y algunas enfermedades.• Error en el resultado de informe PCR.



Frente a estas situaciones la profesional indica que se trabajó de manera coordinada con la unidad de Fiscalización de la Intendencia de Prestadores para poder dar respuesta más rápida a las situaciones planteadas por la ciudadanía como por ejemplo fiscalización a los distintos prestadores para evaluar tema de aislamiento, desinfección y uso de elementos de protección personal.

En relación al tema del acceso a información se indica que se han establecido protocolos especiales por parte de algunos prestadores, que permitieran conocer el estado de sus familiares para evitar la vulneración de este derecho.



Un punto importante de destacar es que, de los 1801 reclamos ingresados, casi un 70% fue derivado al prestador, esto tiene que ver con el reglamento que contiene el procedimiento de reclamo para esta Ley, instruye que siempre debe hacerse en primera instancia el reclamo en el establecimiento donde ocurren los hechos y posteriormente en esta Superintendencia.

Esta situación deja en evidencia que existe un desconocimiento del procedimiento de reclamo por parte de los/as usuarios/as y también denota por parte de los prestadores una escasa disponibilidad de la opción de reclamar en línea.

La profesional aclara igualmente que a propósito de un conversatorio que hubo el 2019 con el Superintendente, donde uno de los temas planteados fue escaso plazo que fija al usuario para interponer reclamo en la Superintendencia, es que se ha trabajado en un documento que fue enviado a MINSAL con propuesta de amplitud en dicho plazo, el que se encuentra en proceso.

Otras materias que se han debido ver por Ley de Derechos y Deberes es lo que corresponde a telemedicina, en ese sentido se explica que ha habido un cambio de paradigma para la entrega de prestaciones de salud en forma remota, puesto que hay escasa regulación al respecto.

En relación al tema de la mediación, se enfatiza que el rol nuestro es la administración del tema en relación a prestadores privados. Igualmente se hace énfasis en que hubo una reinterpretación de la normativa, la que ahora permite a los establecimientos dependientes de la Corporaciones Municipales, que sean mediados a través del CDE y no como se estaba interpretando hasta ahora que debían hacerlo como si se tratara de un prestador privado.

Finalmente se da un espacio de reflexión grupal en torno a mejorar información del procedimiento de reclamo, cómo disminuir los reclamos en los establecimientos o asegurar mejora en la calidad de la atención.

Culmina la reunión a las 13:00 hrs.

The screenshot displays a Zoom meeting interface. On the left, a slide titled "Número total de Reclamos ingresados desde año 2019 a junio 2021" features a line graph showing an upward trend from approximately 1,000 in 2019 to 15,495 in June 2021. A summary box below the graph states "Total reclamos Ingresados en el periodo 15.495" and "Variación ingreso de reclamos entre ene-dic 2019 y ene-dic 2020 = 89%". The source is cited as "Fuente: Subdepartamento de Protección Derecho de las Personas en Salud - Intendencia de Prestadores de Salud".

The middle slide, titled "Nº Reclamos Ingresados por Región del Prestador", shows a bar chart with a significant peak in the central region. Below the chart, it notes "No hay ninguna nota."

On the right, a grid of participants is visible, including names such as Samuel, Johanna Pozo, Miguel A. Miranda S., Jazmina Awad, María Eliana..., María Eliana Díaz, María Armijo, Alicia Armijo, Emilia Del Carmen Solís..., Karen Romero, Karen Romero, Paulina Martínez, and Gonzalo Tobar C... The meeting controls at the bottom left include icons for chat, mute, video, and screen sharing.

