

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN DEL AÑO 2024

1. PROCESO DE CONSULTA Y RETROALIMENTACIÓN

1.1 RESPUESTA DE LA AUTORIDAD

En cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la Superintendencia de Salud llevó a cabo su proceso de Cuenta Pública Participativa correspondiente a la gestión institucional del año 2024, entre el 30 de junio y el 10 de septiembre de 2025.

El proceso contempló las siguientes etapas:

a) Fase preparatoria:

El 30 de junio se realizó una reunión telemática con el Consejo de la Sociedad Civil, en adelante COSOC, instancia en la que se presentó el contenido preliminar de la Cuenta Pública que expondría el Superintendente de Salud. Los integrantes de dicha agrupación manifestaron su conformidad con los aspectos que abordaría. En la instancia lamentaron que la realización no fuese en la Región Metropolitana argumentando falta de conectividad. Como respuesta, se les informó que, en caso de no poder asistir, la presentación sería grabada y publicada en el portal web institucional, junto con un formulario para recoger observaciones, asegurando así el cumplimiento de todas las etapas del proceso.

b) Fase de implementación:

La presentación oficial se realizó de manera presencial el 10 de julio de 2025 en el Auditorio del Centro Cultural Leopoldo Silva Reynoard, ubicado en Av. 21 de mayo N° 200, comuna de Quillota, Región de Valparaíso. Esta elección responde al principio de descentralización que rige los mecanismos de participación ciudadana. En la ocasión, el Superintendente de Salud, Dr. Víctor Torres Jeldes, expuso los principales hitos de la gestión institucional 2024 y los desafíos proyectados para 2025.

c) Fase de participación ciudadana:

Como parte de la metodología participativa, se habilitó un formulario en línea disponible en el portal web institucional entre el 10 de julio y el 10 de agosto, ambas fechas inclusive.

Ese mismo 10 de julio, el formulario fue difundido por correo electrónico a los miembros del COSOC, dirigentes sociales del sector salud y agrupaciones de pacientes con las que la Superintendencia de Salud mantiene vínculos, invitándolos a participar y entregar sus observaciones.

El formulario contó con las siguientes 2 preguntas en que las personas debían dejar sus comentarios:

- ¿Cuál crees que fue el aporte de la Superintendencia de Salud en el resguardo de los derechos en salud de las personas?
- ¿Qué crees que podría mejorar la Superintendencia de Salud para cumplir con sus funciones de resguardo de los derechos en salud de las personas?

d) Fase de comentarios y respuestas:

Los comentarios recibidos fueron los siguientes:

¿Cuál crees que fue el aporte de la Superintendencia de Salud en el resguardo de los derechos en salud de las personas?

Comentario 1: *No percibo el aporte real que realiza la Superintendencia de salud, pues la calidad de atención de salud, a pesar de los aumentos de presupuesto en esta materia, es cada vez peor. (SIC)*

Comentario 2: *Claridad de mis derechos a la salud supervisión y resolución de las dificultades que se presentan lo veo muy vago o poco influyente. El trabajo de gestión de los directivos hospitalario es de muy baja gestión. (SIC)*

Comentario 3: *Creo que es una institución fundamental no solo como fiscalizadora sino como dispositivo de educación y empoderamiento para la ciudadanía. Su fortalecimiento considero que debiera estar en las agendas políticas de cualquier gobierno de turno. (SIC)*

¿Qué crees que podría mejorar la Superintendencia de Salud para cumplir con sus funciones de resguardo de los derechos en salud de las personas?

Comentario 1: *Cumplir un rol fiscalizador en el cumplimiento de los tiempos asociados a las enfermedades GES, pues las listas de espera son un cuento de nunca acabar. (SIC)*

Comentario 2: *Supervisión constante y resolución de las dificultades de verdad hacer más controles como la Contraloría que fue capaz de ver donde hay nudo de mala gestión o faltas graves del personal incluyendo a todos de capitán a paje hay cosas de fácil mejora y no se hace. El paciente ve todas estas deficiencias y califica mal el buen desempeño de los que sí hacen el trabajo. Existe cierto libertinaje de alguno y se hace vista gorda. (SIC)*

Comentario 3: *Capacitar a la comunidad, aumentar los sueldos y ayudar a la APS que hace la mayoría del trabajo en salud. (SIC)*

Comentario 4: *Mayor aporte económico para insumos médicos y material quirúrgico.*

Comentario 5: *Si bien he visto que han diseñado y ejecutado actividades educativas territoriales, y acceso a todo tipo de información via web, sobre derechos en salud, la realización de un programa territorial que ayude a conocer y entender como es el sistema de salud chileno y sus derechos. Programa me refiero como educación cívica a toda la población. (SIC)*

e) Conclusiones:

De los comentarios que hemos recibido, se desprende que están directamente vinculados con los desafíos que nos hemos propuesto como institución para este año que es fortalecer la Superintendencia de Salud para otorgar más poder en la defensa de los derechos de las personas.

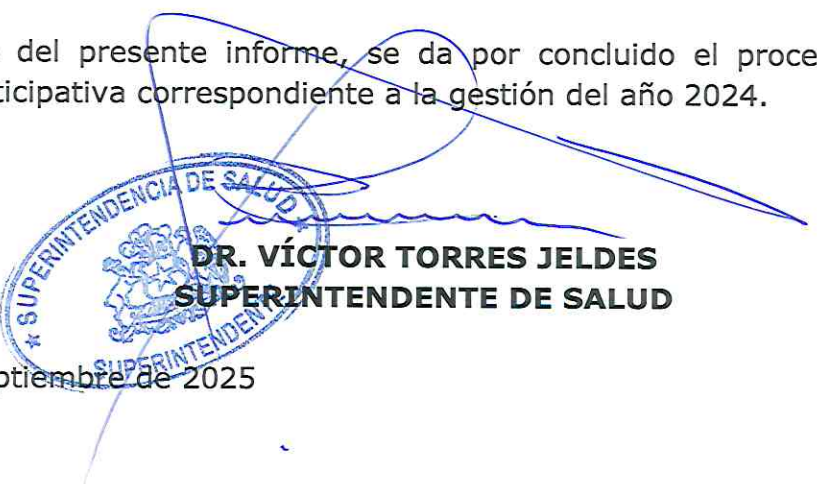
En este sentido, queremos reafirmar nuestro compromiso con la ciudadanía, los cuales se encuentran descritos en nuestra "Política de Calidad" y que se describen a continuación:

- **Tus derechos son nuestra prioridad:** Estamos trabajando para ser cada vez más visibles y transparentes en la protección de tus derechos como paciente.
- **Información clara y útil:** Nos comprometemos a mantenerte informado sobre los temas que son relevantes para ti y a garantizar que toda la información que entregamos sea clara, comprensible y de fácil acceso.

Con este esfuerzo buscamos que la Superintendencia de Salud sea un aliado cercano y confiable, que defienda con firmeza tus derechos y te acompañe en el ejercicio de ellos.

Agradecemos sinceramente la participación de quienes compartieron sus opiniones y aportes. Todos los comentarios recibidos durante este proceso son altamente valorados por la Superintendencia de Salud, ya que contribuyen directamente a mejorar nuestra gestión, fortalecer el compromiso con la transparencia y la probidad, y promover la participación activa de la ciudadanía en la elaboración de normativas, políticas y planes institucionales.

Con la publicación del presente informe, se da por concluido el proceso de Cuenta Pública Participativa correspondiente a la gestión del año 2024.


DR. VÍCTOR TORRES JELDES
SUPERINTENDENTE DE SALUD

Santiago, 10 de septiembre de 2025