

**Medio de
realización**

Reunión se realiza en Modo telemático, plataforma TEAMS

Horario	11:00 a 13:00 hrs	
Representantes Institución	Johanna Pozo	Encargada Participación Ciudadana
	Alejandro Ramírez	Jefatura Unidad Atención Personas y PAC
	Alejandro Santander	Unidad de Planificación, Innovación y control de gestión
	Carolina Lobos	Unidad de Planificación, Innovación y control de gestión

ASISTENTES

NOMBRE	ORGANIZACIÓN
Elena Rocuant	FUNDACIÓN ME MUEVO
Beatriz Moscoso	ASODI
Gonzalo Tobar	LUPUS CHILE
María Eugenia Jaramillo	ANCOSALUD
María Eliana Díaz	CONADECUS
Segundo Sánchez	COSOC MACROZONA SUR

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Actualización del Proyecto Ruta del Reclamo y Otras Iniciativas de Mejora en la Gestión de Reclamos.

La sesión se centró en la presentación del proyecto Ruta del Reclamo, cuyo objetivo es optimizar el proceso de gestión de reclamos en la Superintendencia de Salud. Alejandro Santander, profesional a cargo del proyecto, expuso los avances en la implementación de este modelo, destacando una reducción significativa en el tiempo de respuesta, que pasó de 36 a 6 días.

Entre las mejoras implementadas se encuentra la estandarización de resoluciones, lo que ha permitido una mayor agilidad en la atención. Asimismo, se incorporaron nuevos datos relevantes de las personas usuarias y se eliminaron preguntas que no se relacionaban directamente con las competencias de la Superintendencia, lo que permitió focalizar el proceso y hacerlo más eficiente. Desde noviembre de 2023 se puso en marcha un modelo único de derivaciones, que ha permitido aumentar el volumen de derivaciones gestionadas y mejorar los tiempos de respuesta. También se presentó el nuevo Formulario Único de Reclamos, mejorado a partir de un trabajo interinstitucional y de la retroalimentación de personas usuarias, lo que contribuye a una experiencia más clara y accesible.

En cuanto al Proyecto de Estandarización de Sentencias y Lenguaje Claro, se informó que ya se han estandarizado cuatro tipos de resoluciones, en colaboración con los equipos de la Intendencia de Fondos y la Unidad de Admisibilidad. Esta iniciativa busca abordar casos repetitivos y aumentar la eficiencia en la gestión de reclamos, promoviendo además el uso de lenguaje claro en las comunicaciones oficiales.

Finalmente, se presentó el nuevo Flujo Exprés para Resolución de Sentencias, diseñado para acelerar la emisión de resoluciones en casos con criterios definidos. Este flujo fue pilotado en 22 casos de cirugía bariátrica, permitiendo validar el funcionamiento del sistema. El proceso contempla la generación automática de sentencias estandarizadas, lo que reduce tiempos y etapas administrativas.

Finalmente, Alejandro expone los proyectos para 2024-2025, mencionando que algunos de ellos están en fase preliminar y que está siempre disponible a presentarlos en las siguientes reuniones del Consejo.

Se agradece la presentación realizada y queda en acuerdo enviarla a los participantes.

Cuenta Pública

Como siguiente punto de la tabla se aborda lo referido al proceso de Cuenta Pública que se realizará el 10 de julio en la quinta región, específicamente en la comuna de Quillota. Se presenta en general los contenidos que abordará la cuenta pública y cómo se desarrollará.

En general respecto de los contenidos a los asistentes les parece adecuado, no así el lugar donde se desarrollará por la distancia y que la conectividad no es la más conveniente. De todos modos, se indica que la presentación será grabada y subida al portal web, sección participación ciudadana y que ahí además se publicará el formulario para dejar sus observaciones y cumplir así con todas las etapas de este proceso.

Por último, se presenta a los/as asistentes la infografía de la Política de Calidad que será publicada en la Atención de Público y en las agencias regionales.

INIÓN COSOC

5:04

Controlar Separar Chat Gente 11 Participar Reaccionar Vista Notas Salas Aplicaciones Más Cámara Micrófono Compartir Salir

Presentación COSOC 30.06.2025...

Generar propuestas de Sentencias y/o Resoluciones Exentas que permitan responder de manera más rápida casos que cumplen con parámetros similares.

Patricia Baeza, Eugenia Castillo, Andrea Sepúlveda, Viviana Novoa, Luis Rodríguez, Cristián Aguilera, PLAE y TI.

4 resoluciones exentas estandarizadas: -COMPIN Cálculo de Subsidio, COMPIN sin Vinculo Laboral y SUESO Ley 16674, Demora en bonificación de boleto y/o Préstamos médicos (acepto y rechazo). -4 sentencias estandarizadas (Topes Salud Mental Ley N°21331, homologación oavastin, homologación casco remoldelador, homologación Firmarray).

ESTANDARIZACIÓN

INICIO

EQUIPO

TRABAJO

RESULTADOS

QUÉ SIGUE?

2024 de manera continua a la fecha.

Reuniones semanales para concordar tipos de reclamos que podrían ser contestados de manera más rápida, propuestas de textos etc.

Nuevas Sentencias y Resoluciones Exentas a estandarizar (I-MED, Reembolso y Fallo corte)

CL

ER

BG

RN

SS

GT

11:29

