

Fecha	28/05/2026	Hora inicio	11:00	Hora término	12:30
Convoca la Reunión	Encargada de Participación Ciudadana				
Lugar	Sala Mañío y Plataforma ZOOM				
1. TEMAS TRATADOS					
✓ Presentación Superintendente e integrantes del Consejo de la Sociedad Civil ✓ Alerta Oncológica y rol Superintendencia ✓ Plan de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría					
2. DEBATE Y DESARROLLO					
Se da inicio a la sesión con la presentación del Superintendente de Salud y de las y los integrantes del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC). En relación con la alerta oncológica, se consulta sobre el rol de la Superintendencia de Salud. La autoridad explica que esta medida fue establecida para el sistema público de salud y no para el sistema privado, debido a la existencia de un número significativo de garantías retrasadas. En este contexto, se otorgaron facultades especiales a las Subsecretarías del Ministerio de Salud, a la Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud (CENABAST) y al Instituto de Salud Pública (ISP), con el fin de agilizar las gestiones necesarias para la atención de las personas afectadas. Asimismo, señala que la Superintendencia de Salud, en el marco de sus atribuciones, emitió el oficio Circular N° 20, mediante la cual recordó al sistema privado las obligaciones vigentes en materia de atención oncológica. Respecto del sistema público, indica que la institución cuenta con acceso al Sistema de Información para la Gestión de Garantías Explícitas en Salud (SIGGES), lo que permite monitorear y verificar el estado de las garantías GES de las personas usuarias. Se informa que, a través de este seguimiento, se identificaron aproximadamente 33.000 garantías GES retrasadas, de las cuales, a la fecha, se han resuelto cerca de 13.000. Asimismo, en relación con prestaciones no GES, se detectaron alrededor de 14.000 atenciones pendientes, de las cuales aproximadamente 7.000 ya han sido regularizadas. Finalmente, se señala que las facultades de la Superintendencia respecto de FONASA son limitadas, pudiendo intervenir principalmente mediante la instrucción de sumarios administrativos, sin contar con atribuciones para aplicar sanciones pecuniarias. En este sentido, se destaca la existencia de un proyecto de ley actualmente en tramitación que busca fortalecer las facultades fiscalizadoras y sancionatorias de la institución, cuya discusión se espera continúe en la Comisión de Salud del Senado durante el mes de agosto. Posteriormente, el Superintendente se retira de la sesión debido a compromisos previamente agendados. La reunión continúa con la revisión de iniciativas asociadas al Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. En este contexto, se indica que el Depto. de Estudios realizó un levantamiento respecto de la información disponible en los sitios web de las Isapres. Del análisis efectuado se concluye que el acceso a dicha información resulta complejo para las personas usuarias, por lo que se trabajará en propuestas orientadas a facilitar su acceso y promover una estructura más homogénea entre las distintas entidades, favoreciendo así una mejor comprensión y navegación. Asimismo, se informa que uno de los proyectos en desarrollo dentro del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría corresponde a la revisión del banner de Orientación en Salud del portal					

institucional. Considerando las modificaciones recientes realizadas al sitio web, se busca optimizar el acceso a esta información y reorganizar sus contenidos de acuerdo con las observaciones y sugerencias formuladas por el COSOC. Se señala además que esta consulta será extendida a personas usuarias del sistema de salud, así como a líderes y dirigentes sociales, con el propósito de incorporar una mirada más amplia en el proceso de mejora. Durante la discusión, surge como propuesta la elaboración de cápsulas audiovisuales breves, tipo reel, que permitan entregar información de manera simple y atractiva a la ciudadanía, incorporando enlaces o mecanismos que faciliten el acceso a contenidos más detallados disponibles en los canales institucionales.

Finalmente, se informa la realización de un panel colaborativo destinado a revisar la herramienta Radiografía de Isapres. El objetivo de esta instancia será recoger opiniones y propuestas de la ciudadanía que contribuyan al perfeccionamiento del instrumento. La actividad está programada para el mes de julio y contará con la participación de pacientes y personas usuarias del sistema de salud, por lo que se solicitará el apoyo y colaboración de las y los integrantes del COSOC en la convocatoria y desarrollo de esta iniciativa.

Antes de concluir la sesión se informa que durante el mes de junio se citará para la reunión correspondiente a la pre-cuenta pública, y que se informará la fecha en que se realizará la actividad de cuenta pública.

3. ACUERDOS Y COMPROMISOS.

- Coordinar actividades que están insertos en el Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría:
- Panel colaborativo de Radiografía de Isapres
 - Revisión Banner de orientación en salud
 - Reunión para realización de pre cuenta pública.

4. ASISTENTES

Representantes de la Institución	Unidad representada
Johanna Pozo	Encargada Participación Ciudadana
Francisco Riquelme	Profesional Unidad Atención Personas y PAC
Alejandro Ramírez	Jefatura Unidad Atención Personas y PAC
Fernando Riveros	Superintendente de Salud

Nombre Consejero/a	Organización que representa
Cecilia Rodríguez	Fundación Me Nuevo
Paulina Saez	Fundación Otras Miradas
Rut Atenas	VOLAR Chile
Francheska Araya Gutiérrez	Agrupación Oncológica Munay Misky
Carolina Lizana	Fundación MUDECU
Livia Rossana García	Consejo de Desarrollo en Salud Rosita Renard
Guillermo Pinochet	Consejo Local Tucapel
María Eugenia Jaramillo	COSOC SS Osorno
Rosa Vergara	ANCOSALUD
Segundo Sánchez	COSOC SS Ñuble
Elizabeth Vera	CONADECUS

Envía excusas:

Ivanica Ostoic	Asociación Chilena de Voluntarios
Daisy Barraza	Mesa comunal Mujeres Calama

5. INASISTENCIA

- María José Gallardo Rodríguez, Fundación Dignidad, Libertad e igualdad
- Gonzalo Tobar Carrizo, Lupus Chile