SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

ACTA
Presentación al COSOC del avance del Proyecto la Ruta del Reclamo

Fecha	30-07-2026	**Hora inicio**	11:00	**Hora término**	12:00
Convoca la Reunión	Encargada de Participación Ciudadana				
Lugar	Vía Zoom				
	Representantes de la Institución Francisco Riquelme Analista Unidad de Atención Personas y Participación Ciudadana Alejandro Santander Analista Unidad de Planificación, Innovación y Control de Gestión				

1. TEMAS TRATADOS

- Avance del Proyecto la Ruta del Reclamo

2. DEBATE Y DESARROLLO

2.1 “Modelo único, respuesta clara”.

Alejandro Santander, Coordinador de Innovación, expuso sobre este proyecto que tiene como objetivo fortalecer la calidad de la atención mediante un modelo único de respuesta que unifique criterios técnicos, promueva el lenguaje claro y optimice los tiempos de gestión.

- **Los problemas detectados fueron:**
  - Respuestas heterogéneas: Cada funcionario respondía según su experiencia, generando diferencias de criterio entre canales y regiones.
  - Procesos poco eficientes: La ausencia de modelos comunes obligaba a elaborar cada respuesta desde cero, aumentando los tiempos de atención.
  - Impacto en la ciudadanía: Las personas recibían respuestas con distintos niveles de claridad y consistencia, afectando su experiencia de atención.

- **¿Qué proponemos para solucionarlo?**
  - Estandarizar: Crear un modelo único de respuestas para todos los canales.
  - Simplificar: Incorporar lenguaje claro y una estructura común para facilitar la comprensión.
  - Organizar: Desarrollar repositorios por materia con criterios técnicos unificados.
  - Apoyar: Entregar herramientas que reduzcan tiempos y fortalecer la calidad de la atención.

- **Prueba de concepto**
  La prueba de concepto se realizó en el canal web mediante un agente de Inteligencia Artificial desarrollado en Microsoft Copilot, denominado EmpatIA, el cual asiste a los equipos en la elaboración de respuestas claras, consistentes y alineadas con los criterios institucionales.

2.2 Nuevos horizontes en inteligencia artificial y tecnología del lenguaje.

Francisco Riquelme, Ejecutivo de la Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana, presentó el avance en los siguientes temas:

a) **Proyecto de textos aclaratorios y correos de notificación entendibles:** Iniciado el año 2023, se trata de la incorporación de un resumen estratégico con lenguaje simple y claro. Explica en simple qué es lo que se informa o los pasos a seguir, sin intervenir el contenido jurídico ni modificar su estructura legal. El año 2026 se avanzará en 32 textos de las siguientes materias de: Ley Corta, Cobertura y Bonificación, Ley de Urgencia, Término de Contrato, Solicitud de Cumplimiento.

b) **Accesibilidad Estructural con principio en el Lenguaje Claro - Banner web destinado a la Comunidad Sorda:** Cuenta con Videos informativos nativos enseñando derechos en salud en Lengua de Señas Chilena (LSCh); Releva la gramática de Sordos/as, eliminando barreras de comprensión;

Disponible Teleatención con funcionarios capacitados en Lengua de Señas Chilena (LSCh). El año 2026 se incorporar nuevos videos.

c) **Actualización del Glosario de Términos de Uso Frecuente:** Su origen es el año 2018, primera versión fundamental con definiciones estáticas. El año 2025 se actualizó incorporando términos de mayor complejidad explicados en simple y con ejemplos. Ningún término se define solo en abstracto, se incluyó ejemplos prácticos que conecten la definición con la realidad de la persona usuaria.

d) **Piloto de IA en resolución de reclamos que, de celeridad, precisión y con lenguaje claro:**
- Análisis automatizado de expedientes médicos y financieros extensos.
- Identificación rápida de patrones e inconsistencias en el caso.
- Entrega de informe preliminar al analista resolutor para mejorar la calidad de la decisión.
- Generación de propuestas de respuesta redactadas desde cero en lenguaje claro en salud.

e) **Renovación del Banner de Orientación:**
- Revisar los contenidos: Auditoría y mejora profunda de todos los contenidos informativos.
- Autonomía con lenguaje claro: el diseño debe permitir que cualquier ciudadano se auto-informe sobre sus derechos sin fricción ni barreras.
- La Meta es cero tecnicismos: Integración transversal de variables de lenguaje claro y accesible.
-

2.3 Observaciones y comentarios de los consejeros y consejeras.

Los integrantes del COSOC plantearon la importancia de que las herramientas presentadas tengan alcance nacional. Al respecto, se informó que las iniciativas están diseñadas para ser utilizadas en todo el país y que, particularmente, el proyecto «Modelo único, respuesta clara» busca uniformar las respuestas entregadas, independientemente del canal de atención o de la agencia en que se reciba la consulta.

Asimismo, se consultó si el proyecto permitiría a las personas acceder a información sobre su red de atención en calidad de pacientes. Se aclaró que dicha funcionalidad no forma parte de los objetivos del proyecto.
Los consejeros valoraron positivamente la actualización del Glosario de Términos de Uso Frecuente. Además, una consejera señaló que el resumen aclaratorio incorporado en una comunicación asociada a un trámite en curso le había resultado útil para comprender mejor su contenido.

En otros temas, se consultó por los avances en la modificación del reglamento aplicable a los reclamos por vulneración de derechos y deberes de las personas en salud, debido a que algunos consejeros consideran insuficiente el plazo de cinco días hábiles para reclamar. Finalmente, se manifestó preocupación por la eventual discontinuidad, por razones presupuestarias, de algunos programas de salud entregados a través de la Atención Primaria de Salud.

ASISTENTES

Nombre Consejero/a	Organización que representa
Paulina Saez	Fundación Otras Miradas
Sonia de las Rosas Rojas	VOLAR Chile
Carolina Lizana	Fundación MUDECU
Rossana García	CDL Rosita Renard
Guillermo Pinochet	Consejo Local Tucapel
María Eugenia Jaramillo	COSOC SS Osorno
Manuel Arriagada	ANCOSALUD
Rosa Vergara	ANCOSALUD

Minuta elaborada por	: Francisco Riquelme	Fecha	12-08-2026
Minuta corregida por	: -	Fecha	-

***Importante**: Las observaciones respecto al contenido de la minuta, tanto para los temas tratados en la reunión correspondiente como para los compromisos registrados, deberán ser enviadas por mail a jpozo@superdesalud.gob.cl. Si al cabo de 24 horas no se reciben observaciones y/o comentarios la minuta se dará por aprobada.*