



Gobierno
de Chile

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

www.gob.cl

supersalud.gob.cl

Unidad de Desarrollo Corporativo

Diálogo Participativo "Urgencia Vital ¡Un Imprevisto que todos podemos sufrir!"

Propuestas del Grupo de trabajo

04 de diciembre de 2013

En este documento se presenta el consolidado de propuestas del trabajo de taller del diálogo presencial, su desarrollo se basó en dar respuesta a tres preguntas.

Propuestas



1. ¿Qué beneficios cree Ud. que otorga la Ley de Urgencia y en qué circunstancias puede accederse a ellos?

- Tiene que ver con Riesgo vital o secuela funcional grave.
- Da cobertura según el prestador.
- Financiamiento automático. (Préstamo si no paga)
- El beneficio es que cualquier usuario de Fonasa o Isapre puede acceder a esta Ley.
- Se puede reclamar en el seguro y después en la Superintendencia de Salud.
- El seguro de salud no puede negar la cobertura a prestaciones por tener una deuda con ellos.

Expusieron además estos dos puntos que estaban incorrectos:

- Existe un plazo para informar de 48 horas.
 - El aviso debe ser de inmediato.
- Si el paciente muere los familiares no pagan.
 - La deuda se hereda.

2. De acuerdo a su experiencia en el uso de la Ley de Urgencia ¿Qué dificultades podría relatarnos que se producen en el sistema público o privado de salud?

- Dejar constancia en fines de semana.
- La falta de certificación de Ley de Urgencia por el médico.
- Colapso de la Urgencia.
- Ignorancia de los usuarios sobre la Ley de Urgencia.
- No hay certeza de diagnóstico de urgencia.
- No existe una oficina que dé orientación a los familiares en los prestadores.
- Las instituciones no cumplen su rol, ejemplo informar sobre los derechos de salud.
- No hay orientación en relación al seguimiento del paciente que se encuentra en urgencia.
- La información sobre el seguro de Salud (Fonasa o Isapre) sólo la maneja el paciente y no la familia.
- Desconocimiento del plan de salud, son difíciles de entender.
- Desconocimiento a la hora de evaluar si es correcto el cobro por parte de Fonasa e Isapre.
- Desconocimiento por parte de los pacientes de los formularios que hay que firmar (ejemplo decisión de trasladarse).

3. ¿Cuál cree que es el mecanismo más efectivo para informar sobre la Ley de Urgencia a los beneficiarios?

- Existencia de una oficina de información sobre Ley de Urgencia en clínicas y hospitales.
- Que exista un grupo de personas capacitadas en Ley de Urgencia que den la orientación (Damas de rojo, etc.)
- Socializar los temas al interior de empresas e instituciones.
- Crear grupos de delegados en las empresas e instituciones.
- Cada prestador debe tener orientación sobre de Ley de Urgencia a vista de los usuarios (similar a la Ley de derechos y deberes).
- Que se informe entregando un documento al familiar o acompañante que se certificó como Ley de Urgencia.