

Medio de realización	Modalidad híbrida <ul style="list-style-type: none"> • Presencial sala Mañío de la Superintendencia. Piso 6 • Modo on line Plataforma Zoom https://us02web.zoom.us/j/83025782277?pwd=T2ZCdWVlbnNRTmFZS2REVzB 	
Horario	16:30 a 18:00 hrs	
Representantes Institución	Dr. Víctor Torres	Superintendente de Salud
	Jorge Dip	Fiscal Superintendencia de Salud
	Johanna Pozo	Encargada Participación Ciudadana
	Carolina Lobos	Analista PLAE – Secretaria de CCSyEU
	Alejandro Ramírez	Jefe Área de Atención Personas y Participación Ciudadana – Coordinador del CCSyEU
Consejeras(os) asistentes	María Eliana Díaz	Representante CONADECUS
	Gonzalo Tobar	Representante LUPUS CHILE
	Rosa Vergara	Representante ANCOSALUD
	Eugenia Jaramillo	Representante ANCOSALUD
	Elena Rocuant	Representante Fundación Me Nuevo
	Beatriz Moscoso	Representante de ASODI
Mesa de Agrupaciones de Pacientes	Alejandro Andrade	Representante de FECHER
	Rosa Montero	Representante ANACROJ (Diabetes Juvenil)
	Marcelo González	Representante Mi diabetes
	Judith Vilaro	Representante de FECHER
	Nancy Ortiz	Representante de Foro Nacional del Cáncer
	Pamela Morales	Representante de Foro Nacional del Cáncer
	Ruth Atenas	Representante de Corporación VOLAR
	Verónica Cruchet	Representante de Esclerosis Múltiple
	Claudia Fuentes	Representante de Fundación Chile Asma
	Teresa Muller	Representante de HAPCHI
	Isabel Herrera	Representante de HAPCHI
Víctor Rodríguez	Representante de FENPOF	

Desarrollo de la Reunión:

TEMAS TRATADOS:

- Estado de avance de Ley Corta de isapres / Aclaración de fallo GES.
- Seguimiento del compromiso de ampliación de plazos en la Ley De Derechos y Deberes del paciente (modificación de reglamento de 5 a 20 días).
- Presentación Diagnóstico del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de la Superintendencia de Salud.

El Superintendente hace una presentación de los aspectos generales de la Ley Corta y su estado actual.

En relación a los alcances de los fallos de la Corte Suprema, "Tabla de Factores" y "Prima GES" respectivamente, la autoridad informa en qué etapa se encuentran. Referido al segundo, señala que las Isapres deberán aplicar la rebaja en el mes de diciembre y que ya algunas de ellas estaban notificando de aquello a sus beneficiarios/as. Acota que, si bien su aplicación es de carácter universal, los excedentes que se produzcan deberán ser reclamados por los afiliados/as.

Respecto de algunos puntos vinculados al proyecto de Ley Corta, la autoridad indica que, con el objetivo de garantizar la continuidad de los tratamientos en salud en caso que una persona migre de ISAPRE a FONASA, se está trabajando de manera especial para favorecer la mantención de las prestaciones GES en el establecimiento convenido. Por ahora, desde la Superintendencia se emitió la Circular IF N°449, que imparte instrucciones velando por el otorgamiento continuo de las garantías explícitas en salud para las personas beneficiarias de FONASA.

Seguidamente los participantes consultan respecto de la Reforma de Salud, en el entendido que la gran preocupación de las personas es mantener sus coberturas. También destacan en que tampoco se han incorporado nuevas patologías o medicamentos de alto costo en la Ley Ricarte Soto. Si bien la autoridad recoge sus alcances, aclara que ellas recaen en el organismo rector que es el Ministerio de Salud.

Relativo a la calidad asistencial, la autoridad advierte la importancia de trabajar más en los temas asociados a seguridad del paciente y su experiencia en establecimientos de salud. Para ello comenta que la Superintendencia está trabajando en un comité de nuevos estándares para la acreditación.

El Superintendente señala que la contingencia ha llevado a enfocar los esfuerzos en resolver estos temas que afectan no solo a las personas beneficiarias del sistema privado, sino que también repercute en el sistema público de salud. En este sentido agrega que la otra arista del proyecto de Ley Corta tiene que ver con el fortalecimiento del Fondo Nacional de Salud y la modalidad de cobertura complementaria (MCC), que funcionaría como planes de seguros con beneficios generales y no individuales.

Johanna Pozo, Encargada de Participación Ciudadana, aborda el seguimiento a la propuesta hecha por la Superintendencia al Ministerio de Salud respecto de la ampliación del plazo para reclamar contra establecimientos de salud en el marco de la Ley N° 20584.

Luego de su ponencia, el Superintendente da paso a la presentación del Diagnóstico del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de la Superintendencia de Salud, realizada por la Jefatura del Área de Atención de Personas y Participación Ciudadana y coordinador de dicho Comité.

Dicha presentación aborda los siguientes aspectos:

- 1) Se expone qué es Diagnóstico de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y cuál es su objetivo.
- 2) Se explica cómo fue realizado y cuáles fueron los insumos para su construcción.
- 3) Se presentan las oportunidades de mejora provenientes del informe de la Medición de Satisfacción Usuaría (MESU), de los reclamos respondidos (quejas), de registros y trámites considerados más relevantes para la institución.
- 4) Se comparten las fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

Los asistentes agradecen la presentación y posteriormente el Coordinador del Comité abre el espacio para las observaciones, respecto de las cuales se reciben las siguientes:

- Se reafirma que el lenguaje utilizado por la institución es muy técnico, solicitando que se revisen y simplifiquen las presentaciones expuestas a personas usuarias en las instancias de difusión que realice la Superintendencia.
- Se pide revisar todo el material que se difunde a través de Redes Sociales, tales como contenidos escritos y/o visuales.
- Sugieren, en relación a los registros administrativos, evaluar la posibilidad de identificar cuando la persona que realiza un trámite tiene el rol de cuidador/a.



Fotografías de la actividad:

