



Unidad de Desarrollo Corporativo

Diálogo Participativo Plataforma de Acuerdo

24 de enero del 2014

Antecedentes generales

Con la finalidad de identificar los temas con mayor desconocimiento por parte de los usuarios para generar nuevas instancias de difusión y recoger propuestas para incluir en el programa de fiscalización del año 2014, la Superintendencia de Salud realizó el sexto Diálogo Participativo año 2013 con el lema **Urgencia Vital ¡Un Imprevisto que todos podemos sufrir!**.

El Diálogo Participativo presencial se realizó el día 29 de noviembre de 2013, participaron en el encuentro personas pertenecientes a diversas instituciones públicas y privadas y representantes del Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Salud.

A raíz del intercambio de experiencias y de una interacción enriquecedora los grupos levantaron diversas propuestas y opiniones que podrán ser parte del Plan de trabajo del año 2014.

Para ampliar el número de participantes en el proceso de fiscalización participativa, entre el 16 de diciembre de 2013 y 06 de enero de 2014 se realizó un proceso de Encuesta en Línea a través del Portal Web de la Superintendencia de Salud, en el que la ciudadanía priorizó las materias propuestas en el diálogo presencial, respondiendo la pregunta: ¿Cuáles son las principales dificultades que se producen en el sistema público o privado de salud al hacer uso de la Ley de Urgencia?

De este modo, la Superintendencia de Salud busca incorporar a sus planes y políticas las propuestas de la ciudadanía.

Acuerdos

En este contexto y de acuerdo al compromiso adquirido con los participantes del Diálogo Participativo se acordaron las siguientes acciones.

Pregunta a Desarrollar	Propuesta Ciudadana	Acción de la Institución	Plazos	Medios de Seguimiento y Verificación
<p>¿Cuáles son las principales dificultades que se producen en el sistema público o privado de salud al hacer uso de la Ley de Urgencia?</p> <ol style="list-style-type: none"> Colapso de los Servicios de Urgencia. La falta de certificación de Ley de Urgencia por el médico. Falta de información de los usuarios sobre la Ley de Urgencia. 	<p>Del proceso participativo tanto presencial como a través de la encuesta en línea se desprenden 3 materias de gran importancia para los usuarios(as):</p> <ol style="list-style-type: none"> Colapso de los Servicios de Urgencia. La falta de certificación de Ley de Urgencia por el médico. Falta de información de los usuarios sobre la Ley de Urgencia. 	<p>La Superintendencia de Salud, de acuerdo a las materias que los ciudadanos priorizaron y sobre las que tiene atribuciones, realizará las siguientes acciones:</p> <p>Colapso de los Servicios de Urgencia.</p> <p>En esta materia la Superintendencia de Salud no tiene atribuciones. En el caso de los establecimientos públicos de salud, es el Ministerio de Salud a través de los Servicios de Salud a quienes les corresponde la articulación, gestión y desarrollo de la red asistencial.</p> <p>La falta de certificación de Ley de Urgencia por el médico.</p> <p>En esta materia la Superintendencia de Salud tiene atribuciones para fiscalizar el "Cumplimiento de la Notificación de Casos en Situación de Urgencia Vital GES o Secuela Funcional Grave" en la página electrónica habilitada por la Superintendencia de Salud, por parte de prestadores públicos y privados, de acuerdo a lo señalado en el artículo N° 9 de la Ley N°19.966.</p>	<p>Fiscalizaciones: Se realizarán según lo dispuesto en el Programa de Fiscalización del año 2014.</p> <p>Material de difusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> Marzo de 2014 Folleto con información sobre la Ley que prohíbe documentos en garantía. Marzo de 2014 Cápsulas animadas, publicadas en el portal Web. Marzo de 2014 Decálogo para beneficiarios de Isapres. 	<p>Disponibles en el Portal Web de la Superintendencia de Salud en: www.supersalud.gob.cl</p> <ul style="list-style-type: none"> Informes de Fiscalización elaborados por el Subdepartamento de Fiscalización GES. Sección "Regulación" Sección "Orientación en Salud"

Pregunta a Desarrollar	Propuesta Ciudadana	Acción de la Institución	Plazos	Medios de Seguimiento y Verificación
		<p>Falta de información de los usuarios sobre la Ley de Urgencia.</p> <p>Con el propósito que los usuarios tengan una mayor comprensión en los temas relacionados con la Ley de Urgencia, se definió:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar una Circular que instruye a las Isapres a proporcionar un decálogo con indicaciones clave para el usuario. - Crear cápsulas animadas que se difundirán en el portal Web institucional, Plataforma de atención y Redes Sociales. - Elaborar y difundir un folleto con información sobre la Ley que prohíbe documentos en garantía. 		

Durante el año 2014 los usuarios pueden realizar el seguimiento del cumplimiento de estos compromisos, a través de los medios de verificación expuestos en la tabla anterior.

Agradecemos a las personas que participaron en este proceso aportando sus propuestas, ya que es muy importante para nosotros contar con la visión de la ciudadanía.



MARIA LILIANA ESCOBAR ALEGRÍA
SUPERINTENDENTE DE SALUD SUPLENTE
SUPERINTENDENCIA DE SALUD