



Gobierno de Chile

www.gob.cl



supersalud.gob.cl

Participación Ciudadana

## Consejo de la Sociedad Civil Acta N° 14

31 de mayo de 2016

<b>Lugar</b>	Sala Mañío, Superintendencia de Salud	
<b>Horario</b>	11:00 a 12:30	
<b>Interlocutores</b>	Carlos Carrasco Moyano	Jefe del Departamento de Regiones, Atención de Personas y Participación Ciudadana
	Alejandro Ramírez Molina	Jefe Subdepartamento de Atención de Usuarios y Participación Ciudadana
<b>Consejeras(o)</b>	Elizabeth Vera	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Salud AUSECH
	Daisy Loayza	CESFAM N°1
	Cristián Pacheco	Fundación Iguales
	David Palma	
	Eliana Suazo	Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de la Seguridad Social - ANADEUS
	Susana Villacura	
	Gonzalo Tobar	Agrupación LUPUS Chile
	Beatriz Moscoso	Asociación de Dializados de Chile - ASODI

### Temas de la Sesión

- Presentación programa de trabajo del Departamento de Regiones, Atención de Personas y Participación Ciudadana

### Temas tratados

Carlos Carrasco, Jefe del Departamento de Regiones, Atención de Personas y Participación Ciudadana, informa la incorporación de Johanna Pozo Bravo como funcionaria Encargada de Participación Ciudadana, quien se integrará a partir del 1 de junio de este año a trabajar en esta Superintendencia y será la referente para trabajar de manera directa con el COSOC.

Informa, respecto del Reglamento de este Consejo, que éste se encuentra en revisión en Fiscalía.

Un punto importante de precisar es el que tiene relación con el cumplimiento de lo establecido en Instructivo 11 del Consejo de Transparencia (punto 1.10), que indica que en el caso de los consejos consultivos se deberá informar en este acápite su forma de integración, con indicación del nombre de sus consejeros y su representación o calidades, si corresponde. Lo anterior, es sin perjuicio de la obligación de disponer de un vínculo a la información o acto que explique en detalle en qué consiste dicho mecanismo.

Por tal razón es importante revisar la representatividad de los miembros del COSOC, por lo que se insiste en actualizar la vigencia de los consejeros. Para ello se solicitará entregar la ficha de inscripción donde conste la vigencia de las personalidades jurídicas correspondientes.

Así mismo indica que la intención para este año es instalar COSOC en cuatro regiones priorizadas por la Superintendencia de Salud: II, V, VIII y X región.

Otra línea de trabajo para posicionar el rol de la Superintendencia, es que se han realizado talleres de capacitación a Encargados OIRS de los establecimientos Hospitalarios de la Red Pública y de Establecimientos de Atención Primaria de Salud, El objetivo de dicha actividad es:

- Informar respecto a la Ley de Derechos y Deberes del paciente
- Procedimiento de Gestión de Reclamos en la Superintendencia
- Difusión del proceso de fiscalización de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes del paciente.

Se informa además de la posibilidad de realizar un convenio de cooperación con dos Servicios de Salud de la Región Metropolitana, Servicio de Salud Metropolitano Occidente y Oriente. El objetivo es trabajar de manera conjunta en temas de Humanización y Trato Digno. El avance de proyecto debiera ser informado al COSOC.

Se informa en relación a resultados de la última encuesta encargada por la SEGPRES, la cual señala como priorización en las personas el sector salud y su trato en el Sistema. De ahí es que se espera realizar dos talleres con el COSOC, uno de Gestión de Reclamos en el mes de julio y otro de Humanización y Trato Digno en agosto.

Consejeros solicitan quedarse en la sala para tomar algunos acuerdos que envían luego por correo electrónico:

Acuerdos tomados por consejeros en su reunión:

1.- Actualizar las vigencias de representación de los consejeros en cada organización. El objetivo es que se entregue un Certificado de Vigencia de su persona jurídica para poder seguir participando.

2.- En relación a la fecha del taller ofrecido por la Superintendencia, se propone que éste sean realizado el viernes 29 de julio

3.- El COSOC solicita facilitar instalaciones de la Superintendencia con el objeto de reunirse con posterioridad a cada sesión convocada entre las partes.

4.- El Consejo solicita dar las facilidades para reunirse el viernes 24 de junio entre las 10:00 y 12:00 hrs.

5.- Se solicita que para la próxima sesión se entregue antecedentes respecto de las modificaciones a realizar en el portal web.

6.- Queremos un informe sobre el resultado de los Reclamos, NO el nivel de satisfacción. Tiempo de respuesta tiempo de resultados, etc. Se solicita que en la próxima sesión, se entregue antecedentes respecto de reclamos. En particular, respecto de tiempos de tramitación, etc.

