



Participación Ciudadana

## Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Salud

**Acta N°34**  
**Sesión ordinaria**  
**28 de junio de 2019**

<b>Lugar</b>	Sala Arrayán Superintendencia de Salud	
<b>Horario</b>	11:30 – 13:00	
<b>Interlocutores</b>	Johanna Pozo	Encargada Participación Ciudadana
<b>Consejeras(os)</b>	Jorge Abarca	Representante ANADEUS
	María Eliana Díaz	Representante CONADECUS
	Elizabeth Vera	Representante AUSECH
	Gonzalo Tobar	Representante LUPUS
	Emilia Solís	Representante SINDUCAP

Envía sus excusas: Dayssy Loaysa de Cesfam N°1, Beatriz Moscoso de ASODI  
No asiste ni envía excusas Rosa Vergara de ANCOSALUD.

### Desarrollo Reunión:

Comienza la reunión presentando las inquietudes por la escasa asistencia a las reuniones por parte de algunos integrantes del COSOC, por lo que se evaluará la posibilidad de integrar otras organizaciones a través de la modalidad que tenemos en el reglamento de funcionamiento.

Es decir, deben cumplir con los siguientes requisitos:

Asociaciones de pacientes, Fundaciones, organizaciones sin fines de lucro del ámbito de la salud COSOC de Servicios de Salud, Consejos Consultivos o afines.

Asociaciones de consumidores, sindicales y afines.

Asociaciones o colegios profesionales afines al ámbito de la Superintendencia de Salud.

Se recogen opiniones al respecto, sin llegar a un consenso.

Por otro lado, se propone la realización de una Jornada o Diálogo ciudadano, para conocer aspectos centrales de la Reforma, u otros temas de alto interés. La idea es hacer una convocatoria más amplia para esa ocasión.

Finalmente, se les vuelve a mostrar resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios de Fonasa e Isapres, respecto de los canales de atención de la Superintendencia de Salud y la gestión de Reclamos del año 2018, el que tuvo resultados óptimos.

## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE FONASA E ISAPRE SOBRE CANALES DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD (AÑO 2018)

### Canales de Atención



Regiones: 82,5%  
Región Metropolitana: 67%



2018 → 74,1%

2015 → 33%



8 de cada 10 usuarios recomendaría contactarse con la Superintendencia de Salud



55% de los usuarios cree que la atención de la Superintendencia de Salud es mejor que otros Servicios Públicos

Canal	Satisfacción Neta	Fortalezas	Debilidades
Presencial	90,1%	Capacidad de responder del ejecutivo	Aseo de oficina
Call Center	52,2%		Que el llamado lo realice una grabadora. Tiempo de espera. Capacidad de respuesta y Orientación
Web	53,3%	Facilidad para llenar el formulario	La utilidad de la orientación que entregó el ejecutivo

### Gestión de Reclamos



Regiones: 71,1%  
Región Metropolitana: 81,2%



Intendencia de Fondos: 78,7%

Intendencia de Prestadores: 53,8%



Solo al 35% se les informó que podía solicitar una reunión con un profesional



73,4% Cumplió sus expectativas

Fortalezas	Debilidades
Argumentos que apoyaban la resolución del reclamo	Claridad de los pasos a seguir

