



Unidad de Atención de Personas y  
Participación Ciudadana

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

**Acta N°39**  
**Sesión ordinaria**

**Enero de 2021**

<b>Medio de realización</b>	Plataforma Zoom	
<b>Horario</b>	11:00 – 13:00	
<b>Representantes Institución</b>	Johanna Pozo	Encargada Participación Ciudadana
	Alejandro Ramírez	Jefe Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana
	Rodrigo Sierra	Jefe Dirección de Administración y Finanzas
<b>Asistentes</b>	Elizabeth Vera	Representante AUSECH
	Rosa Vergara	Representante ANCOSALUD
	Andrea Antican	Representante ASODI
	Valeria Mondaca	Representante LUPUS
	Emilia Solís	Representante SINDUCAP
	Pablo Cumio	Representante de ANADEUS
	Hugo Ramírez	COSOC SS CENTRAL
	María Valdebenito	Representante MAXIVIDA
	Ximena Romo	Representante Fundación Vasculitis
	Verónica Crouchet	Representante Esclerosis Múltiple
	Fabio Gonzalez	Representante Fundación Enfermedad Crohn
	Teresa Muller	Representante Asociación HAPCHI
	Eduardo Revecó	Usuario
	Pedro Barría	Usuario
Tamara Moya	Usuaría	

### Desarrollo de la Reunión:

Se realiza reunión de manera telemática a través de plataforma ZOOM <https://us02web.zoom.us/j/87137801428?pwd=TU5xcnlhR3NHTGJjSjFYQUw3R0lvQT09>

La reunión tuvo como objetivo presentar las mejoras al sistema de seguimiento de trámites en línea, esto ya que se ha venido trabajando con los distintos depts. de la Superintendencia y con las personas del COSOC. En esta ocasión se ha ampliado la participación convocando a dirigentes de otros COSOC, agrupaciones de pacientes y otras personas usuarias.

Un dato a la fecha es que el 90% del total de nuestras atenciones están siendo por la vía virtual, por lo que para mejorar la interacción con la ciudadanía se está implementando mejoras al seguimiento unificado de reclamos que permita a las personas ver las etapas por las que va pasando su trámite en un lenguaje sencillo y más amigable.

Para ello es que se implementarán distintas soluciones digitales tales como:



- Contar con un/a asistente virtual que pueda responder las consultas más frecuentes de sus derechos en salud, a través de un aplicativo.
- Escritorio ciudadano o espacio virtual que permita acceder al seguimiento de trámites, obtención de certificados e información relevante.
- Implementación de una aplicación Super en línea que permita rápido acceso a trámites, mejora de uso tecnológico del canal no presencial.

Dichas aplicaciones se muestran a los y las asistentes y se consulta para saber sus opiniones, entre ellas se destacan las siguientes:

- Si tengo un reclamo cuyo plazo ya venció, y quiere poner urgencia, ¿puede el asistente virtual resolverlo en su aplicativo o se debe hacer otro trámite?
- ¿Será posible a través de esta aplicación acceder a consultar por excesos y excedentes?
- ¿Se recuperará el Telefono 600?
- Un asistente virtual no puede responder todo establecer un sistema para que una persona lo llame y le entregue información al consultante.
- Opción final, si no le satisface que exista la indicación de que alguien se contactará con él o ella.
- Que el trato sea adecuado.

Se da respuesta a las consultas y se indica que la idea es recopilar todas las opiniones, para poder así entregar la mayor información a la ciudadanía, satisfacer lo más posible, recoger opiniones, sugerencias, considerando temas multiculturales, discapacidad, entre otros.

Culmina la reunión a las 13:00 hrs.

