



**Diálogo Participativo  
"Reforma de Salud - Fiscalización AUGE"**



---

El 26 noviembre de 2008, se desarrolló el primer Diálogo Participativo de la Superintendencia de Salud en el cual se consultó a la ciudadanía sobre la "Reforma de Salud- Fiscalización AUGE" La actividad se realizó en coordinación con el Departamento de Control y Fiscalización y la División de Organizaciones Sociales.

Bajo el lema "Rompe el Hielo" asistieron al encuentro representantes de diversos organismos sociales, asociaciones de pacientes, comités y consejos de Salud de la Región Metropolitana, usuarios de Fonasa y de isapres.

De este modo, la Superintendencia intenta pesquisar en forma más directa y participativa aquellos problemas que realmente interesan a la ciudadanía. Por otra parte, capacita a los líderes sociales sobre los principales beneficios de la Ley, les informa respecto del programa de fiscalización del AUGE, recoge opiniones en relación a las áreas de interés que tienen las personas usuarias y les enseña a reclamar con toda autoridad, si sus garantías están retrasadas.

A continuación se presentan las Propuestas entregadas por los 5 grupos, que son fruto del taller realizado en el cual se debatió sobre las siguientes preguntas:

- 1.- ¿Le parecen adecuadas las líneas de trabajo relativas a la fiscalización del AUGE-GES que se han llevado a cabo?**
  - 2.- ¿Qué otros aspectos cree Ud. que la Superintendencia de Salud debería fiscalizar en materia de AUGE?**
  - 3.- ¿Qué mecanismos prefiere, para que Ud. pueda opinar en estas materias?**
-

## GRUPO N° 1



**¿Le parecen adecuadas las líneas de trabajo relativas a la fiscalización del AUGE, que se han llevado a cabo?**

- Más que positiva, excelente. En contacto permanente y rápido
- Felicitaciones, Institución que funciona mejor en el país.
- Programa bien focalizado.
- Se han abarcado bien los cánceres.
- Bien en general.
- Super buenas.
- Fantástico lo que realizan ustedes como Fiscalización.



**¿Qué otros aspectos cree Ud. que la Superintendencia de Salud debería fiscalizar en materia de AUGE?**

Garantía de Oportunidad:

- Plazos en General.
- Atención por especialista.

Disponibilidad de Medicamentos garantizados Público y Privado.

Funcionamiento del AUGE:

- Difusión.
- Fiscalización Red de Prestadores en Isapres.
- Seguimiento de Problemas de Salud AUGE.
- Notificación por parte de médicos Particulares.

## GRUPO N° 1



**¿Qué mecanismos prefiere para que Ud. pueda opinar en estas materias?**

### **Actividades en Terreno:**

- Ferias Participativas Comunales.
- Visitas de la Superintendencia a Juntas de Vecinos, etc.
- Replicar Diálogos Participativos por Comuna.
- Trabajo directo en terreno con Juntas de Vecinos, - Bienestares de las Municipalidades, Consultorios, etc.

### **Difundiendo el AUGE:**

- Boletines.
- Folletos.
- Diarios Comunales.
- CD para entrega a usuarios.
- Medios de Comunicación masiva (Radios, Diarios, Televisión).
- Implementación de Canal de Televisión del Minsal.

### **Uso Medios de Recolección de Información Masiva:**

- Encuestas Telefónicas.
- Buzón de Opinión de la Superintendencia en Consultorios, Municipalidades, etc.
- Internet.

## GRUPO N° 2



**¿Le parecen adecuadas las líneas de trabajo relativas a la fiscalización del AUGE que se han llevado a cabo?**

Mejorar la información de parte de las autoridades a la comunidad en relación a los problemas de salud incluidos en el AUGE. Notificación de los problemas de Salud.

Capacitar al personal asistencial y administrativo en relación al funcionamiento del AUGE.

Aumentar el personal en los centros de Salud.

Mejorar la infraestructura y recursos financieros para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Tener un contacto más directo con la comunidad para una mejor toma de decisiones.

Las Fiscalizaciones son inadecuadas porque continúan los problemas en la entrega de los beneficios a la comunidad.

## GRUPO N° 2



**¿Qué otros aspectos cree Ud. que la Superintendencia de Salud debería fiscalizar en materia de AUGE?**

El examen preventivo no es difundido ni se realiza a los usuarios que realmente lo necesitan (prevención)

Mayor importancia a los centros de salud mental, dar herramientas para solucionar los problemas de la comunidad. (Asistente social exclusiva para el tema AUGE)

Que la Superintendencia reconozca los consejos de desarrollo de salud y por ende participe en la planificación de las fiscalizaciones.



**¿Qué mecanismos prefiere, para que Ud. pueda opinar en estas materias?**

Utilizar formularios, talleres y charlas directamente en las comunas.

Comunicación continua con los actores involucrados en salud y la comunidad (organizaciones sociales).

Que la Superintendencia de Salud se acerque a los consejos locales para difundir la información.

Implementar sistema de difusión de los beneficios del AUGE a través de la TV e Internet.

### GRUPO N° 3



**¿Le parecen adecuadas las líneas de trabajo relativas a la fiscalización del AUGE que se han llevado a cabo?**

Si bien se está de acuerdo con los procesos de fiscalización, se solicita:  
Difundir a la ciudadanía las competencias de la Superintendencia así como las materias que fiscaliza.

Dar a conocer a los usuarios y usuarias sus deberes y derechos en materias de salud.

Participar haciendo un trabajo conjunto con las distintas Alianzas estratégicas para informar y llegar a un mayor número de beneficiarios y beneficiarias.



**¿Qué otros aspectos cree Ud. que la Superintendencia de Salud debería fiscalizar en materia de AUGE?**

Se sugiere fiscalizar el proceso de notificación en las estaciones médicas (CECOF) tal como en: Nicola Donofrio perteneciente al Consultorio Domeyco. Así como continuar fiscalizando en los propios Consultorios, ya que los médicos no notifican.

Sugiere fiscalizar más a cabalidad la Garantía de Protección Financiera. Además orientar a los usuarios respecto al copago del 20%, considerando que las Isapres lo cobran de manera distinta (entero o parcelado).

### GRUPO N° 3



**¿Qué mecanismos prefiere para que Ud. pueda opinar en estas materias?**

Informar a través de los monitores (televisores) que están dispuestos en los distintos Consultorios información del AUGE.

Fortalecer mediante los distintos dirigentes de salud el conocimiento y educación del AUGE, para que sea un efecto multiplicador, ya que la comunidad se siente más identificada con sus pares.

Alianza para conocer la opinión de la gente mediante las OIRS.

Encuestas de medición en materias específicas del AUGE y urgencia.

Campañas informativas a través de los distintos medios de comunicación (Radio, TV, Prensa).

Entregar Folletería donde existen gran grupo de personas (ferias libres).

Entregar CD informativos y educativos a Centros Comunitarios, Agrupaciones de Adultos Mayores, etc.

## GRUPO N° 4



**¿Le parecen adecuadas las líneas de trabajo relativas a la fiscalización del AUGE, que se han llevado a cabo?**

En general sí. Sin embargo, la Superintendencia de Salud debería aplicar mano dura a las Isapres (sanciones), porque la gente no reclama, debe haber una sanción monetaria y hacerlo público (fiscalización de Garantía financiera), en medios masivos porque no toda la gente tiene acceso a Internet.

Fiscalizar que los Médicos cumplan con los protocolos. La solicitud de una segunda opinión es muy difícil, porque es externa. Deben existir puntos de control para esto. Revisión de registros médicos en la ficha clínica en casos de pacientes con patología GES.

La Superintendencia de Salud acciona sus mecanismos en forma ex post, esperando el reclamo. Debe existir una sistematización mayor que permita controlar las garantías AUGE en forma preventiva.



**¿Qué otros aspectos cree Ud. que la Superintendencia de Salud debería fiscalizar en materia de AUGE?**

Una fiscalización mayor en la Capacitación y Difusión del AUGE. Realizar una certificación al menos 1 vez al año.

Estar más en terreno porque falta personal y medicamentos. La canasta AUGE no se entrega completa, obligando a los usuarios a ir de nuevo o se pone en riesgo la continuidad de los tratamientos

## GRUPO N° 4



**¿Qué mecanismos prefiere, para que Ud. pueda opinar en estas materias?**

Los canales establecidos son buenos, sin embargo no están al alcance de todos (internet). Se pueden hacer encuestas periódicas acerca de la atención recibida.

La difusión – capacitación masiva en poblaciones o villas por parte de la Superintendencia. Esto se puede llevar a cabo a través de una OTEC y abarcar diferentes organizaciones sociales.

Que la Superintendencia tenga espacios en TV (matinales) y radios.

Entrega de boletines mensuales a las diferentes instituciones participantes de este diálogo.

## GRUPO N° 5



**¿Le parecen adecuadas las líneas de trabajo relativas a la fiscalización del AUGE que se han llevado a cabo?**

Sí, parecen adecuadas, especialmente las fiscalizaciones relacionadas con la información del AUGE y Notificación del Problema de Salud.

Ejemplo: la fiscalización de la Notificación ayudó a ordenar este tema en el CESFAM Pablo de Rokha de la comuna de La Pintana.

Falta mayor difusión de las actividades de fiscalización que realiza la Superintendencia de Salud.



**¿Qué mecanismos prefiere para que Ud. pueda opinar en estas materias?**

Diálogos participativos, porque son más directos. Invitar a más usuarios del consultorio y realizarlos en un lugar cercano a ellos.

Línea 600 360 77 77 - Salud responde.

## GRUPO N° 5



**¿Qué otros aspectos cree Ud. que la Superintendencia de Salud debería fiscalizar en materia de AUGE?**

Verificar la Información que existe del AUGE, ya que es fundamental para poder exigir los derechos. Muchas veces no está actualizada.

Scanner del AUGE es muy buena información.

Falta personal que informe a usuarios

Verificar la entrega oportuna de Medicamentos.

Verificar la información y educación de los exámenes preventivos.

Revisar la Notificación que se hace a los usuarios cuando se les diagnostica un Problema de Salud AUGE.

Revisar los plazos en que se otorgan las prestaciones. Existe descoordinación. Fiscalizar las listas de espera, por ejemplo: de oftalmología y traumatología.

Respecto de la falta de difusión de las actividades de fiscalización, se sugiere que la información que se envía al Director del Establecimiento, vaya con copia a las Oficinas OIRS y al Comité de Usuarios.