

## PLATAFORMA DE ACUERDO

Bajo el lema “**Rompe el Hielo**”, la Superintendencia de Salud realizó en el mes de noviembre de 2008 su primer Diálogo Participativo “Reforma de Salud – Fiscalización AUGE” con representantes de diversos organismos sociales, asociaciones de pacientes, comités y consejos de Salud de la Región Metropolitana, usuarios de Fonasa y de Isapres.

La actividad estuvo dirigida a pesquisar en forma más directa y participativa aquellos problemas que realmente interesan a la ciudadanía y se desarrolló en coordinación con la División de Organizaciones Sociales del gobierno, DOS, y los departamentos de Clientes y de Control y Fiscalización de la Superintendencia de Salud.

Como complemento a la jornada se realizó una Encuesta en línea a través del portal Web de la Institución, tomando como base la información entregada en el diálogo participativo.



En este contexto y de acuerdo al compromiso adquirido con los participantes del Diálogo Participativo se han acordado los siguientes compromisos.

Pregunta a Desarrollar	Propuesta Ciudadana	Acción de la Institución	Plazos	Medios de Seguimiento y Verificación
<p><b>Qué aspectos cree Ud. que la Superintendencia de Salud debería fiscalizar en materia de AUGE-GES?</b></p>	<p>Del proceso participativo tanto presencial como en línea se desprenden 3 materias con mayor priorización por parte de los usuarios :</p> <p><b>1.-</b> Fiscalización de los plazos en que se otorga la Atención por Especialista en problemas de salud AUGE-GES</p> <p><b>2.-</b> Fiscalización de la entrega oportuna de medicamentos en la Atención Primaria de Salud.</p> <p><b>3.-</b> Fiscalización de la Notificación que se realiza a los usuarios diagnosticados de un Problema de Salud AUGE-GES, en la Atención Primaria. (Consultorios).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hemos incorporado dichas materias en nuestro Programa de Fiscalización correspondiente al año 2009.</li> <li>▪ Estas materias señaladas serán fiscalizadas tanto en la Región Metropolitana, como en las 7 regiones del país en las cuales tendremos cobertura de fiscalización durante el presente año.</li> </ul>	<p>Las Fiscalizaciones se realizarán según lo dispuesto en el Programa de Fiscalización del año 2009.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documento remitido al Superintendente como parte del Proceso de Elaboración del Programa Anual de Fiscalización 2009.</li> <li>▪ Informes de Fiscalización elaborados por el Departamento de Control y Fiscalización. Disponibles en el Portal Web de la Superintendencia de Salud. <a href="http://www.supersalud.cl">www.supersalud.cl</a></li> </ul>

Pregunta a Desarrollar	Propuesta Ciudadana	Acción de la Institución	Plazos	Medios de Seguimiento y Verificación
<p><b>¿Qué mecanismos prefiere, para que Ud. pueda opinar en estas materias?</b></p>	<p><b>Actividades en Terreno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ferias Participativas Comunales.</li> <li>- Trabajo directo en terreno con Juntas de Vecinos, - Bienestares de las Municipalidades, Consultorios</li> <li>- Comunicación continua con los actores involucrados en salud y la comunidad (organizaciones sociales, Consejos de Salud).</li> </ul> <p><b>Difundiendo el AUGE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entregar CD informativos y educativos a Centros Comunitarios, Agrupaciones de Adultos Mayores, etc.</li> <li>- Boletines-Folleto.</li> <li>- Medios de Comunicación masiva (Radios, Diarios, Televisión)</li> <li>- Implementar sistema de difusión de los beneficios del AUGE a través de Internet.</li> </ul> <p><b>Actividades Educativas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer mediante los distintos dirigentes de salud el conocimiento y educación del AUGE-GES.</li> <li>- Charlas y Talleres</li> </ul>	<p>Anualmente se elabora un Plan Nacional de Difusión y Educación, que contiene las actividades a desarrollar en pos de lograr usuarios educados e informados en sus derechos y deberes en salud.</p> <p>En este Plan se incorporan actividades educativas y de Difusión, dando respuesta a las propuestas entregadas por los ciudadanos.</p> <p>En cuanto a medios de comunicación, solo se realizan campañas en radios y diarios - por razones presupuestarias- accediendo en forma indirecta a la televisión vía conferencias de prensa.</p> <p>El Portal Web de la Superintendencia de Salud pone a disposición de la comunidad la más completa información del sistema de Salud y de la institución de manera transparente, didáctica e integrada. Con el propósito de aportar un mayor conocimiento a los usuarios que facilite la toma de decisiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Año 2009: Realización de Actividades de Educación y Difusión a nivel nacional.</li> <li>▪ Año 2009: Distribución mensual del Boletín "Aldea Salud" al listado de suscriptores</li> <li>▪ Marzo 2009: Reestructuración de Contenidos Educativos en el Portal Web.</li> <li>▪ Año 2009: Distribución de Folletería educativa.</li> <li>* Año 2009: Campaña comunicacional de información de derechos de los usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan nacional de Difusión y Educación.</li> <li>▪ Contenidos educativos y de Información en el Portal Web de la Superintendencia de Salud <a href="http://www.supersalud.cl">www.supersalud.cl</a></li> <li>▪ Boletín electrónico "Aldea Salud" de distribución masiva a través de correos electrónicos.</li> <li>▪ Material de apoyo educativo: Folletería, CD, Escáner AUGE-GES.</li> <li>▪ Participación en Escuelas de Gestores Sociales y Monitores AUGE-GES.</li> <li>▪ Agenda de Actividades en <a href="http://www.supersalud.cl">www.supersalud.cl</a></li> <li>▪ Formulario de "Solicitud de charlas educativas" en <a href="http://www.supersalud.cl">www.supersalud.cl</a></li> </ul>

De este modo, el proceso de Fiscalización Participativa que iniciamos con un Diálogo Presencial, seguido de un Encuesta en Línea, prosigue ahora con la difusión de la Plataforma de Acuerdo, para continuar durante el año 2009 con el seguimiento -principalmente por parte de los ciudadanos- del cumplimiento de estos compromisos, tarea que se realizará a través de los medios de verificación expuestos anteriormente.

Agradecemos a quienes voluntariamente participaron de este proceso y aportaron con sus propuestas, lo que nos permitirá formular programas más pertinentes a la realidad de las personas afectadas.

**DR. MANUEL INOSTROZA PALMA**  
**SUPERINTENDENTE DE SALUD**

