

**Medio de
realización**

Reunión se realiza en modalidad híbrida.

Modo telemático:

<https://us02web.zoom.us/j/83403063977?pwd=6dGx1EkIzAHU0GdS9SaO3O0sReSwPE.1>

Presencial en Auditorio

Horario	11:00 a 13:00 hrs	
Representantes Institución	Johanna Pozo	Encargada Participación Ciudadana
	Alejandro Ramírez	Jefe Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana
	Tamara Núñez	Jefa Unidad de Planificación, Innovación y Control
	Carolina Lobos	Unidad de Planificación, Innovación y Control
	Alejandro Santander	Unidad de Planificación, Innovación y Control

ASISTENTES

Nombre	Organización
Rosa Vergara	Representante ANCOSALUD
Gonzalo Tobar	Representante LUPUS CHILE
María Eliana Díaz	Representante CONADECUS
Elena Rocuant	Representante Fundación Me Nuevo
María Eugenia Jaramillo	Representante ANCOSALUD
Rosario Quezada	Encargada Participación SS Osorno
Carmen González	Esclerodermia Chile
Nancy Ortiz	Foro del Cáncer
María Elizabeth Guesalaga	Fundación Mujeres por un lazo
Pamela Morales	Foro del Cáncer
Alejandro Andrade	FECHER
Rosa Montero	Artritis juvenil
Víctor Rodríguez	FENPOF
Claudia Leiva	Fundación Mujeres por un lazo
Felipe Tagle	ACHAGO
Teresa Moscoso	COSOC AGENCIA BIO BIO
Lorna Bastías	COSOC AGENCIA BIO BIO
Marfilda Pinto	COSOC AGENCIA BIO BIO
Eloisa Morales	COSOC AGENCIA BIO BIO



Desarrollo de la Reunión:

La reunión consta de dos partes, la primera relacionada con el proyecto Ruta del Reclamo por lo que tuvimos la presencia de la Unidad de Planificación, Innovación y Control de Gestión.

1. Tamara Núñez, jefa de la Unidad de Planificación, Innovación y Control de Gestión, presenta el contexto del proyecto la Ruta del Reclamo en base a la optimización de procesos.
2. Alejandro Santander, Coordinador de Innovación expone sobre:
 - La metodología "60 minutos de innovación", qué es, cómo se postulan iniciativas, cómo se evalúan y cómo procede a su desarrollo.
 - La metodología que se utiliza denominada "Design Thinking"
 - El Comité de Innovación y sus funciones.
 - Los micro proyectos desarrollados:
 - Textos aclaratorios: primera etapa derivaciones y traslados.
 - Zancada: informes de Gestión dinámicos en línea.
 - Reclasificación de submaterias Intendencia de Fondos: resultado final rebajar de 134 a 60 aproximado.
 - Estudio UX al Formulario Único de Reclamos: la presentación del resultado fue en el mes de abril, esto es insumo para aplicar las futuras mejoras.
 - Conecta Salud: Convenio con el Fonasa que evita, en algunas consultas, derivar a las personas al Fonasa permitiéndonos resolver su consulta directamente.
 - Modelo Único de Derivaciones (MUD): Automatización de derivaciones a Aseguradoras. El tiempo promedio disminuyó de 48 a 5 días hábiles y las derivaciones realizadas aumentaron de 736 derivaciones a 2.591.
3. Preguntas de los asistentes:
 - El MUD cómo funciona para los usuarios/as. Alejandro responde que no hay cambios en los pasos que el usuario debe realizar, se optimizó parte de la gestión interna.
 - Importante considerar en los proyectos evitar que el usuario/as tenga que ir de un lugar a otro durante el seguimiento del reclamo, pareciera que no hay diálogo entre las partes intervinientes.
 - La Superintendencia debe reforzar que su resultado se debe cumplir, y que las isapres hagan caso.
 - Que la Superintendencia sea realmente un tribunal, que se sancione cuando no se cumpla lo instruido.
 - En los proyectos deben considerarse los determinantes sociales, por ejemplo, se piensa en las personas de regiones o de lugares aislados. Se debe empoderar a las personas que realicen el reclamo cuando corresponda.
 - Se debe trabajar en coordinación con los Hospitales y los Cesfam.
 - Con la información que generan en el Zancada, realizan análisis sobre lo más reclamado para después instruir acciones, nosotros como COSOC podríamos colaborar. Se informa que la Intendencia de Fondos se encuentra realizando análisis de los reclamos 2023 y que el segundo semestre debiera emitir una normativa.



La segunda parte de la reunión se enfoca en la evaluación del proceso de cuenta pública, para lo cual se hizo una pequeña presentación de lo que ya está publicado en el sitio web institucional y cómo se puede revisar.

Se enfatizó especialmente en las preguntas relacionadas con la Ley corta. Se despejaron algunas dudas y se actualizó información referente a publicación de la Ley y las circulares que ya se han emitido para dar cumplimiento a los fallos de la Corte Suprema.

Para finalizar se consulta respecto de la persona que es representante del COSOC de la Superintendencia en el COSOC MINSAL y se ratifica como representante en esa instancia a Gonzalo Tobar, de la agrupación Lupus Chile, quien es además hasta ahora el presidente de esta instancia.

Se adjunta presentaciones.

