

Plataforma informática Extranet para Prestadores Institucionales de Salud Seguimiento de Reclamos

Intendencia de Prestadores

Jasmina Awad Cerda

Jefa Subdepartamento de Protección Derechos de las Personas en Salud

Al Subdepartamento de Protección de Derechos de las Personas en salud, de la Intendencia de Prestadores de Salud, le corresponde la gestión de los procesos relacionados a la resolución de los conflictos que se suscitan entre las personas y los prestadores de salud.

AÑO 2005
LEY N° 19.966
MEDIACIÓN

AÑO 2009
LEY 20.394
CONDICIONAMIENTO
DE LA ATENCIÓN

AÑO 2012
LEY 20.584
DERECHOS Y
DEBERES DE LAS
PERSONAS



AÑO 2017
LEY 21.030
INTERRUPCIÓN
VOLUNTARIA DEL
EMBARAZO EN 3 CAUSALES



Un poco de contexto

- A propósito de la pandemia, se debieron acelerar los procesos de Transformación Digital del Estado.
- Se solicita a **todos** los prestadores informar una casilla electrónica para recibir nuestras notificaciones. Oficios Circular IP/N° 5 de marzo de 2020 y IP/N° 2 de agosto de 2021.
- Se inicia el proceso de notificación electrónica a los prestadores, a través de una casilla especialmente diseñada para ello.
- En respuesta al Oficio Circular , 370 prestadores han informado casilla.
- Todos los demás prestadores, continúan con notificación por carta certificada.



- 
- En respuesta a esta necesidad, se comienza a diseñar plataforma EXTRANET. Con el objetivo de mejorar el intercambio de información con los prestadores institucionales de salud y su oportunidad.
 - Se constituye en una herramienta de gestión y tramitación de los expedientes electrónicos relativos a los procedimientos administrativos a que den lugar los reclamos presentados en la Superintendencia.
 - Iniciando su marcha blanca en el mes de Septiembre 2023, con 9 prestadores incorporado a la fecha.
- 

Alcance de la Plataforma Extranet

- El sistema de gestión de reclamos de la Plataforma Extranet permite a los prestadores adjuntar documentos y mantenerse constantemente informados sobre el proceso de tramitación.
- La incorporación a la plataforma Extranet será progresiva con un proceso de acompañamiento y capacitación al Prestador.
- Invitamos a los Prestadores a remitir información en relación a la casilla electrónica destinada a recibir las notificaciones relativas a procedimientos administrativos de reclamos. La información será recibida en la casilla reclamossurip@superdesalud.gob.cl



Sistema de reclamos- Forma de Acceso

The image shows a browser window displaying the login page for the Extranet Superintendencia de Salud. The browser's address bar shows the URL `extranet.superdesalud.gob.cl/pendientes`. The page header includes the logo of the Superintendencia de Salud and navigation links such as 'Gestión de Personas', 'Mesa de ayuda TICs', 'Reclamos IP', 'Mantenedor', and 'Extranet - Superinte...'. A session timer indicates 'Su sesión finaliza en: 08:19'. The main content area features a 'Link de acceso' (Access Link) in a yellow box, which points to the URL `https://extranet.superdesalud.gob.cl` in a white box. A dashed blue line connects the 'CLAVE ÚNICA' button on the login form to a detailed view of the login form on the right. This detailed view shows the 'ClaveÚnica' logo, a 'Mi Súper' heading, input fields for 'Ingresa tu RUN' and 'Ingresa tu ClaveÚnica', a 'Recupera tu ClaveÚnica' link, a 'Solicita tu ClaveÚnica' link, an 'INGRESA' button, and a support number 'Ayuda al 600 360 33 03'.

Link de acceso

<https://extranet.superdesalud.gob.cl>

Extranet Superintendencia de Salud

Puedes acceder con tu clave única

CLAVE ÚNICA

¿No tienes clave única?

ClaveÚnica

Mi Súper

Ingresa tu RUN

Ingresa tu ClaveÚnica

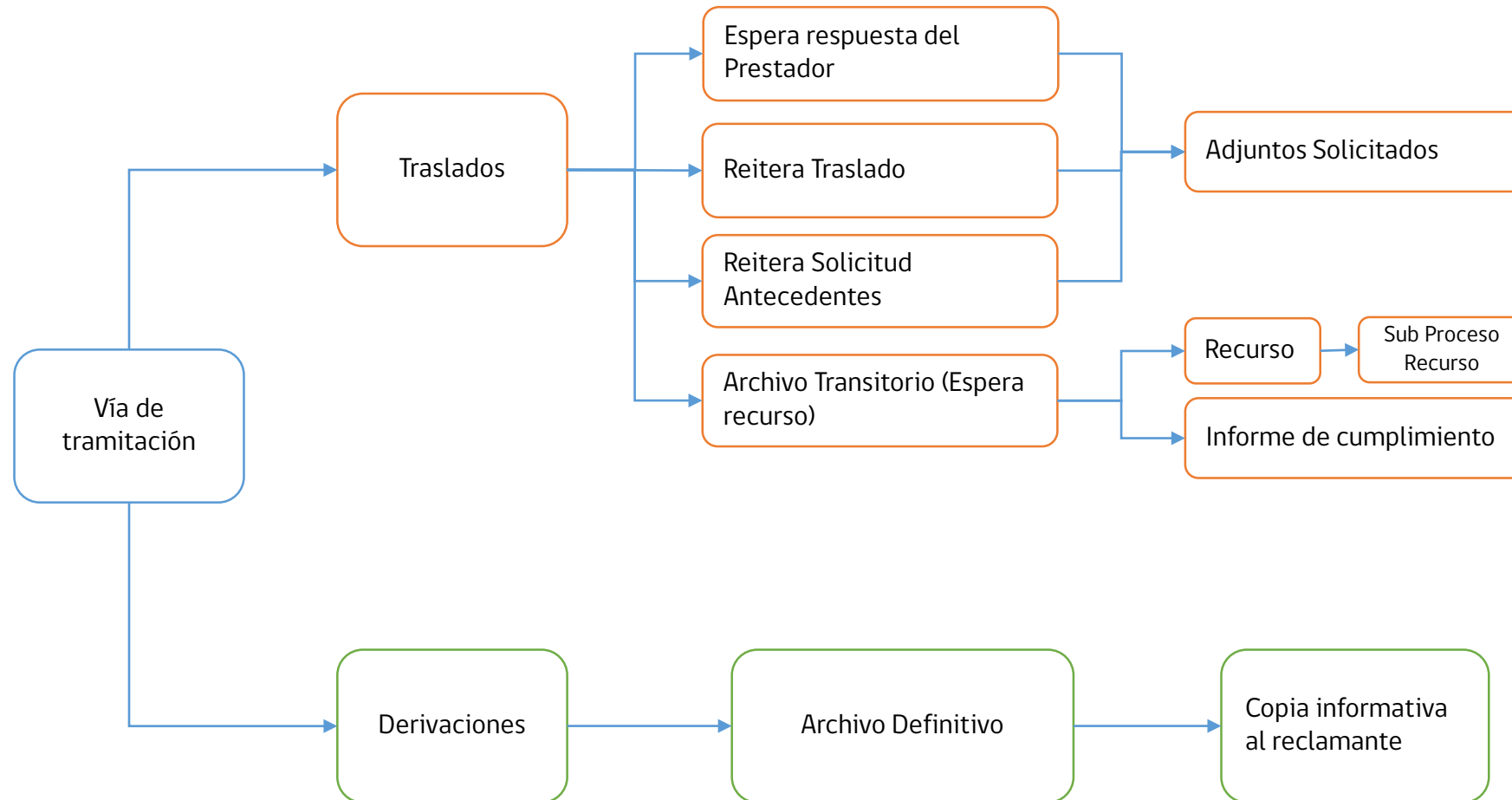
[Recupera tu ClaveÚnica](#)

[Solicita tu ClaveÚnica](#)

INGRESA

Ayuda al 600 360 33 03

Flujo Seguimiento de reclamos



Sistema de reclamos – Dashboard

Menú Administrador:

Usuario Administrador crea nuevos usuarios y asigna aplicaciones y roles

La Superintendencia de Salud pone a disposición una plataforma web única con el fin de gestionar los distintos requerimientos que se generan entre la Superintendencia de Salud y las entidades externas.

Métrica	Valor
En espera de respuesta	4
Total derivaciones	3

Ayuda

Menú Aplicaciones:

Dependiendo del perfil del usuario accede a distintas aplicaciones

Seguimiento de reclamos-Menú



Seguimiento de Reclamos

Clínica Redsalud Vitacura

En espera de respuesta prestador

Principal / En espera de respuesta prestador

ANALISTA

Mis Asignaciones

En espera de respuesta prestador

Derivaciones

Gestionados

Ayuda

Reclamos

Buscar...



Folio	Reclamante	Rut	Tipo	Etapa	Antecedentes solicitados	Vencimiento	Acciones
5010984-2023	[Redacted]	[Redacted]	Dyd	Espera respuesta del prestador	Antecedentes varios	09/07/2023	...
5008246-2023	[Redacted]	[Redacted]	Dyd	Espera respuesta del prestador	Antecedentes varios	08/22/2023	...
5005036-2023	[Redacted]	[Redacted]	Dyd	Espera respuesta del prestador	Antecedentes varios	08/30/2023	...
7003205-2023	[Redacted]	[Redacted]	Dyd	Espera respuesta del prestador	Antecedentes varios	28/09/2023	...
7003107-2023	[Redacted]	[Redacted]	Ive	Archivo Transitorio (Espera Recurso)	N/A	09/08/2023	...
5018083-2022	[Redacted]	[Redacted]	Dyd	Archivo Transitorio (Espera Recurso)	N/A	06/12/2023	...
5010597-2022	[Redacted]	[Redacted]	Dyd	Archivo Transitorio (Espera Recurso)	N/A	04/25/2023	...
5020122-2021	[Redacted]	[Redacted]	Dyd	Archivo Transitorio (Espera Recurso)	N/A	10/12/2023	...

Filas por página 10 1-8 de 8



GRACIAS.

