

ACTA REUNIÓN DE MESA SECTORIAL DE PARTICIPACIÓN SERVICIO DE SALUD COQUIMBO	N° 2 2020	FECHA: 15-06-2020 Horario: 9:30:00 - 10:30
---	----------------------	---

TEMAS TRATADOS: <ol style="list-style-type: none"> 1. Bienvenida. 2. Comentarios FONASA 3. Comentarios Súper 4. Intendencia de Salud. 5. Reuniones COSOC. 6. OIRS 7. Reclamos. 8. Residencias Sanitarias.
--

Temas.

TEMA	COMENTARIOS
Abreviaturas:	<ul style="list-style-type: none"> • CR: Catalina Rojas. • XC: Ximena Camus. • YB: Yesica Barraza. • DF: Daniela Figueroa. • EA: Elizabeth Araya. • LB: Lenka Brejcha. • VN: Viviana Novoa. • PA: Patricio Alfaro. • MM: Melissa Muñoz. • Angela • CG: Camila Gianatti.
1. Bienvenida:	Se da la bienvenida a los asistentes, a cargo del Sra. Ximena Camus Jimenez, Jefa del Sub. Departamento de Participación Ciudadana y Satisfacción Usuaría del Servicio de Salud Coquimbo, se comienza la reunión con lectura de acta de reunión anterior.
2. Comentarios FONASA	<p>PA: Comenta respecto a dificultades que han tenido respecto a la participación ciudadana, han tenido que reformular algunas actividades y tratado de realizarlas de forma virtual (mediante video conferencia), como por ejemplo actividades relacionadas a cuenta pública, además de ello han implementado contacto con la comunidad a través de llamadas telefónicas con dirigentes vecinales e integrantes de la sociedad civil, se han hecho capacitaciones de género vía online.</p> <p>Respecto a página web de FONASA comenta que ahora se piden más datos para realización de trámites, como clave única y número de documento, lo que ha significado que mucha gente le complique el uso de la página, sobre todo en adultos mayores.</p> <p>XC: Pregunta sobre la atención de público presencial, a lo que don PA comenta que se está atendiendo media jornada, de 09:00 a 13:00 horas, además del refuerzo de página web y call center.</p>
3. Comentarios Súper Intendencia de Salud.	VN: Desde el inicio de los contagios en la Región de Coquimbo se han incluido nuevas funciones, por ejemplo la jefa de Participación está a cargo de recibir y responder llamadas de los usuarios consultando a modo de Call Center. Se han enfrentado a muchas llamadas telefónicas



	<p>últimamente en la Súper Intendencia de salud, además de que en Regiones siguen atendiendo público. Existe ahora un sistema de citófono para atender por allí a los usuarios que se presenten a las dependencias de la Súper Intendencia sin necesidad de que entren a las oficinas, aunque se hace la excepción si se trata de una situación complicada que deba ser atendida a la brevedad.</p> <p>En participación en cuanto a charlas y actividades con la gente no se han realizado debido a la contingencia de COVID-19. No obstante, recientemente comenzó la marcha blanca de la presentación de reclamos con clave única mediante la página de la Súper Intendencia para así evitar que los usuarios se expongan. Hasta ahora hay alrededor de 26.000 reclamos. Si el usuario requiere una atención presencial, el Call Center funciona de 9:00 a 16:00 horas todos los días. Esto es el resumen los cambios que se han ido adaptando para atender a públicos.</p> <p>CR: Consulta a VN cuál es el tema más recurrente en este momento, cual es el tema que más consulta la gente.</p> <p>VN: el 80% de las consultas son los excedentes de la Isapre Mas Vida, pero no hay como entregarlos porque la Corte de Apelaciones presentó un recurso a favor de de la nueva Isapre y la corte impide innovar, es decir, no se le permite la entrega del monto a los usuarios.</p> <p>El otro tema recurrente son las licencias, la gente reclama por ellas, pero estas son derivadas a la COMPIN. Desde la COMPIN se ha entregado un link a una página para que la gente pueda reclamar por sus licencias COVID-19 o por contacto estrecho. Existe una página y un correo los cuales son milicenciamedica.cl y el correo isapre.compin4@redsalud.gov.cl.</p>
<p>4. Reuniones COSOC.</p>	<p>XC: hace un par de semanas se hizo la primera reunión mediante la plataforma zoom con los dirigentes del COSOC, en ella se acordó seguir trabajando las siguientes reuniones a través de plataforma ZOOM, además de ello se realizará un taller, cuyo tema principal será el cómo atender los problemas de salud mental dentro de la comunidad a raíz de todo lo que ha ocurrido a nivel global durante esta pandemia. La temática es cómo ellos como dirigentes pueden atender estos temas junto a su comunidad. Esta primera capacitación es el 18 de junio 2020 y será con bloques de 45 minutos en colaboración con el Programa Ecológico, programa a cargo del Sub Depto. De Salud Mental del Servicio de Salud, se extiende la invitación a dirigentes del CAR que quisieran asistir.</p>
<p>5. Contacto con la Comunidad.</p>	<p>XC: el otro tema es como crear el vínculo con la comunidad. Un tema puntual es la atención de los teléfonos y como mantener informada a la gente en cuanto a su atención en salud. No ha sido fácil porque los teléfonos no dan abasto y ha dado espacio a reclamos</p>



	<p>constantes. Ahora se está reforzando eso en la OIRS y con Hospital Amigo se han hecho esfuerzos al respecto. Ha sido un desafío también el atender a los pacientes que son derivados desde otras regiones.</p> <p>Es todo un asunto que no era del DSSC, por lo que se han tenido que tomar nuevas decisiones en el mejor interés de la persona</p> <p>Cada DSS funciona de manera diferente, por lo que el reto es hacer la coordinación entre estas direcciones de salud Regionales de todo el país para garantizar el bienestar de pacientes, incluyendo el enfrentarse a los temas funerarios.</p> <p>YB: Efectivamente se han generado problemas por la atención: se han restringido las visitas y acompañamientos y hay un tema de falta de información, por las familias sienten que no han sido consideradas en este proceso, trayendo dificultades en los hospitales y reclamos. Eso se está monitoreando constantemente desde el DSSC. Se está generando el menor riesgo posible para la gente que trabaja en los hospitales y es allí donde entra el tema telefónico al no haber los funcionarios suficientes para responder o porque los médicos no tienen tiempo para contestar a las familias de los pacientes.</p> <p>Respecto al tema de migrantes, se comenta que en este comité siempre se ha tratado este tema, pero se comunica que desde marzo YB no lo verá más, porque este año llegaron recursos para apoyo a migrantes y a una comuna en particular, por lo que ahora el tema lo verán desde APS con la Sra. Luisa Jinete, quien lidera el programa desde el DSSC.</p>
<p>6. OIRS</p>	<p>EA: Comenta de la importancia de las OIRS durante los acontecimientos actuales, ante ello consulta a PA si existe un video u otro material de FONASA para entregar los funcionarios de OIRS para difusión.</p> <p>PA: Comenta ellos tienen metas de actividades con la comunidad, y ofrece dar charlas a la sociedad civil y funcionarios respecto al refuerzo de uso de plataformas digitales de FONASA, también comunica que los funcionarios se exponen a la agresividad de parte de algunos usuarios, por lo que se está prefiriendo que los trámites se hagan a través de las diversas plataformas remotas, además se ha tenido que flexibilizar la atención porque han llegado pacientes de riesgo que van a atenderse en FONASA al tratarse de, generalmente, gente de 70 años y que vienen de zonas remotas.</p>
<p>7. Reclamos.</p>	<p>VN: Consulta respecto a los reclamos recibidos por la red, sobre cuánto han aumentado.</p> <p>YB: Comenta que respecto a Estrategia Hospital Amigo y sus medidas, se han visto afectadas, sobre todo las que respectan a las visitas y entrega de información a los familiares, ya que, se han disminuido visitas e incluso en algunos hospitales se han suspendido ciertas visitas de</p>



	<p>familiares, lo que ha causado molestia en la población y por tanto reclamos por estos hechos, además de ello al no haber visitas, los médicos no estarían entregando información a los familiares de forma constante, lo que aumentaría más la insatisfacción de los usuarios.</p> <p>EA: Confirma que han aumentado la cantidad de reclamos pero no tiene el número exacto a la mano, se agrega además el hecho de que en algunos casos los buzones disponibles no están en funcionamiento debido al riesgo de contagio, lo que hace que se esté atendiendo preferentemente por los números de teléfono</p> <p>XCJ: se da la impresión de que no se están cursando los reclamos como corresponde.</p> <p>EAV: pero a pesar de ello en la plataforma sole hay establecimientos que solo tienen márgenes de atraso de dos días y solo ocurre en uno o dos casos.</p>
<p>8. Residencias Sanitarias.</p>	<p>MM: informa que el viernes se abrió la nueva Residencia Sanitaria en Ovalle. Comunica que retornará las reuniones con referentes de Participación de la Oficina Provincial de Limarí vía zoom</p> <p>VN: pregunta si hay un teléfono regional respecto a información sobre las residencias sanitarias.</p> <p>XC: informa que aparece de inmediato en el banner de la página con los nombres, correos y teléfonos en la página de inicio de la SEREMI de Salud.</p>

<p>Compromisos</p> <p>XC: desde la SEREMI de Salud continuarán el seguimiento de los reclamos con Participación.</p> <p>CR: mandar el correo del protocolo de las Residencias Sanitarias de las residencias a la Súper Intendencia de Salud de Coquimbo y a FONASA.</p> <p>EA: Hacer capacitación de OIRS con información del nuevo horario del FONASA y su página de acceso para consultas ciudadanas.</p>

