

ACTA REUNIÓN INTERSECTORIAL FONASA SUPERINTENDENCIA DE SALUD SEREMI DE SALUD SUBDEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SERVICIO DE SALUD COQUIMBO	N° 1 2021	FECHA: 06-04-2021 Horario: 09:30 – 11:00
---	----------------------------	---

TEMAS TRATADOS:

- 1. Bienvenida.**
- 2. Participación Ciudadana.**
- 3. Superintendencia de Salud Coquimbo.**
- 4. SEREMI de Salud Coquimbo.**

Temas.

TEMA	COMENTARIOS
Abreviaturas:	<ul style="list-style-type: none"> • XC: Ximena Camus, Sub Depto. de Participación Ciudadana DSSC. • YB: Yesica Barraza, Sub Depto. Participación Ciudadana DSSC. • EA: Elizabeth Araya, Sub Depto. Participación Ciudadana DSSC. • LB: Lenka Brejcha, Sub Depto. Participación Ciudadana DSSC. • VN: Viviana Novoa, Superintendencia de Salud de Coquimbo. • CG: Camila Guianatti, SEREMI de Salud Coquimbo.
1. Bienvenida:	Se da la bienvenida a los asistentes a cargo de la Sra. Ximena Camus Jiménez, Jefa del Sub Departamento de Participación del Servicio de Salud Coquimbo.
2. Participación Ciudadana.	XC: comparte gráfica de funciones del Sub Depto. de Participación Ciudadana del DSSC. En aquella gráfica se agrupa lo relacionado con el COMGES 17 de Participación Ciudadana de la cual está a cargo DF, donde también están la mesa sectorial de Participación, la Mesa de Género, Meta 7 y el trabajo con el COSOC. En Satisfacción Usuaría, a cargo de YB, que se compone del COMGES 16, la Mesa de Discapacidad, pacientes Socio Sanitarios, Hospital Amigo (H.A), Acompañamiento Espiritual, Trato al Usuario y ENS de Satisfacción Usuaría. OIRS está bajo la responsabilidad de EA y LB actúa como apoyo OIRS y es responsable en elaboración de trabajo gráfico informativo de Participación Ciudadana. XC Comparte programación de trabajo que va en la línea de Participación Ciudadana como el Diagnóstico Participativo en APS, plan de Participación, información con voluntariados y Cuenta Pública del DSSC. Entre los objetivos se encuentra la Satisfacción Usuaría donde está la medición de la satisfacción de los usuarios, el trabajo con OIRS, el trabajo con grupos vulnerables y estrategia Hospital Amigo. Este año están partiendo con taller de Derechos Humanos y Salud, además comunica que actualmente XC participa de la Mesa de Trata de Personas. Menciona que en la



Mesa de Equidad de Género se ha sumado también a referentes de APS.

YB: procede a definir que el proceso de pacientes Socio Sanitarios es la tramitación para el ingreso a un ELEAM de pacientes que no tienen posibilidad de volver a un hogar de lo cual es responsable.

Sobre H.A, comenta de las dificultades de aplicación durante el año 2020 fue debido a la falta de entrega de información médica a los familiares de los pacientes, lo que ha sido reforzado, junto con cumplir con la mayor cantidad de medidas posible.

EA: respecto a OIRS, se ha tenido que adaptar la atención de usuarios durante la emergencia sanitaria. Indica que en cada lugar donde haya buzones de ingreso de solicitudes ciudadanas en los establecimientos de salud debe estar presente el número de salud responde y la dirección electrónica del portal OIRS MINSAL para prevenir contagios mediante la manipulación de documentación física. Se sugiere que, una vez que se pase a fase 2, se vuelvan a inculcar los formularios físicos, aunque no es una obligación, sino una orientación.

DF: desde el Comité de Género y Salud está la tarea de ampliar los talleres de Género para la comunidad. Conversará con CG para hacer un taller con la Sociedad Civil, tentativamente para mayo o junio, ya que se están haciendo nexos con SERNAMEG y tienen el apoyo de dos encargadas territoriales de sus programas, por lo que debería coordinarse con CG y proponer dos capacitaciones al año. CG sugiere como fecha en el mes de junio por motivos de agenda.

DF: el 20 de este mes sería la reunión con el Comité de Género y Salud.

DF: el año pasado partieron con el proceso de votaciones del COSOC. Comunica que en la página del DSSC está el banner del Proceso Eleccionario del COSOC con la información disponible para ser descargada. Primero se hizo la conformación del comité electoral, ahora se debe hacer la acreditación de la sociedad civil y después las elecciones, para ello las organizaciones deben compartir sus datos, el nombre de la agrupación, rut y nombre de los integrantes y la personalidad jurídica. En la documentación solicitada deben indicar porqué la organización tiene relación con las competencias del DSSC anexando además el certificado de Personalidad Vigente, desde enero de 2020. Indica que las únicas agrupaciones con salvedad para este documento es para las damas



	<p>de colores que no cuentan con personalidad jurídica, pero si con otra documentación oficial. Se debe presentar el anexo con los datos junto al certificado correspondiente y, si quieren, presentar a su organización como candidato. Quienes serán responsable de recibir esta documentación son XC, DF, Claudia Plaza de la Oficina Provincial de Choapa y Melissa Muñoz de la Oficina Provincial de Limari. El 19 de mayo se publicarán las organizaciones elegidas y la fecha de elecciones (que serán de forma presencial) será durante dos días 15 y 16 de junio en distintos puntos de la región. Uno será en el DSSC en La Serena, en Choapa el hospital de Los Vilos y la Oficina Provincial de Salud, en Elqui el Hospital de Vicuña, La Oficina Provincial y el hospital de Combarbalá en Limari. El resultado se va a publicar el 23 de junio con todos los consejeros electos. Solicita apoyo a CG y VN en la difusión en sus espacios de trabajo.</p>
<p>3. Superintendencia de Salud.</p>	<p>VN: llegó una estadística por productos de resolución de reclamos y su reciente incremento, esto sumado a que una porción de ellos son por temas atingentes a Salud que aumentan la carga laboral. Se habilitó un call center que ha recibido más llamadas de las comúnmente esperadas, por lo que se tuvo que donar horas para este servicio y hacer turnos entre funcionarios, tomándole a la administrativa del call center un mínimo dos horas de atención. El número que está para orientar es el 6008369000 y funciona de lunes a viernes 9:00 a 16:00 hrs. en horario continuado. Los turnos que hace cada funcionario son de 2 horas y media, un mes en la mañana, otro mes a media mañana y otro mes le toca en la tarde. Como los turnos ha sido de gran utilidad, porque localmente la estadística de llamadas contestadas era de 62 llamadas por día, las que ahora aumentaron a un aproximado de 160, lo que es positivo porque significa que hay menos llamadas sin responder.</p> <p>Regionalmente se participa en la Mesa GES junto a la SEREMI de Salud, Fonasa y el DSSC dónde se está haciendo capacitación para APS en GES porque no se había actualizado desde que se ingresaron las 80 patologías. Darán desde la SEREMI de Salud la fecha, la cual se desconoce aún.</p> <p>Por sistema se ingresa los reclamos en su mayoría por cheque en garantía y por Ley de Derechos y Deberes, manteniendo su cantidad. Hay preocupación por los plazos de respuesta de reclamos, que son de máximo 15 días, debido a casos de atrasos en tramitación de respuestas por lo que se llegó a acuerdo para tener el registro atento de la recepción de documentación,</p>



	<p>especialmente en el contexto de Emergencia Sanitaria.</p> <p>Aunque en la Región de Coquimbo no se ha salido a fiscalizar, si han estado pendientes de Hospital Amigo. Recientemente llegó la consulta de alguien de la Clínica Elqui que no tenía claridad del tema de acompañamiento, específicamente sobre los partos en contexto de pandemia en la clínica.</p> <p>YB: efectivamente en acompañamiento en el parto la medida implica que se acompañe en el pre parto, parto y post parto, donde se privilegia entre pre parto y parto para que esté acompañada la persona durante el proceso. Algunos hospitales suspenden el post parto, otros no, todo depende de los niveles de contagio de cada establecimiento, lo que llevó a que se restringieran algunas medidas, un ejemplo es el de un hospital regional que suspendió el acompañamiento debido a la cantidad de usuarios contagiados. Aclara que este acompañamiento permite el ingreso de únicamente una persona.</p> <p>VN: estos reclamos no llegaron a OIRS dado a que se informó a la usuaria tan pronto hizo su reclamo y se explicó que la decisión la toma el establecimiento según a situación local.</p> <p>VN: comenta sobre caso de paciente que vive en Salamanca y solicitó ficha clínica a quien y estaba en el CESFAM Schaffhauser, por lo que se hizo una modalidad de envío por correo electrónico donde la persona firma un respaldo en que el titular está pidiendo esta información en esta modalidad, evitando así que el usuario se exponga a contagios.</p> <p>XC: Es importante ver que se puede hacer en conjunto con la Superintendencia de Salud durante el año.</p>
<p>4. SEREMI de Salud.</p>	<p>CG: comparte plan de trabajo de Departamento de Participación de SEREMI. Ha sido difícil planificar la mayor cantidad de acciones en el plan en contexto COVID-19. Reporta los dos ejes de estrategia nacional de salud respecto a los programas con los que se trabajó en series: Hábitos de Vida y Eje Institucional del Sector entre los que se hayan las series como "Elige vivir sano" en conjunto con el municipio y el programa de tabaco, todo lo que es actividad en salud física, aunque debido a pandemia que limita actividades planificadas, por lo que están en un proceso de adaptación o incluso eliminación de actividades.</p> <p>Antes la mayoría de actividades se trasladaron a infraestructura de clases en sala enfocado en el mejoramiento de entorno en infraestructura y</p>



motivar este trabajo en encargados en salud, pero esto ha sido complejo debido a que los referentes están con recarga laboral, otros están con teletrabajo, otros con re asignaciones de funciones.

Otro programa que viene es el programa de alimentación saludable y actividad física a familias para entregar hábitos de vida sana a cuidadores de niños menores de 6 años, para ello está contactándose con Rafael Alaniz, Subdirector de APS del DSSC, se están haciendo las conexiones intersectoriales en tres comunas (Vicuña, Ovalle y Los Vilos) y se está trabajando en una campaña comunicacional, aunque todo dependerá de la fase de la comuna. Comenta que estaba el programa de cuadrillas saludables en colegios, pero ha sido complejo porque era en coordinación con los DAEM y estos no van a regresar a clases presenciales. A la fecha hay 17 cuadrillas escolares de las cuales han recibido 7, por lo que se hizo una capacitación con la SECREDOC para el manejo de su plataforma de aprendizaje, idónea para capacitaciones online. Se han hecho tres reuniones a la fecha, la siguiente será en abril, agendadas el tercer martes de cada mes y las temáticas priorizadas son actividad física en pandemia, salud mental y salud cardiovascular.

Se hará una capacitación sobre la temática de tabaco sobre las ordenanzas municipales donde se prohíbe fumar en público, esto en mayo.

Dentro de los programas de Salud con dineros asociados a nivel regional, \$215.000.000 aproximado estaban destinados. Comenta que de las comunas que tuvieron recortes de estos dineros están La Higuera, Los Vilos e Illapel porque no alcanzaron al porcentaje mínimo para acceder a la remesa, esto por no llegar a la meta de fin de año.

XC: se cruza con temas de Participación, están complicados en algunos problemas al re distribuir las funciones de programas. Se propone hacer reuniones intersectorial trimensuales.

CG: sobre el COSOC han tenido problemas de conectividad, con algunos se han perdido contacto por este tema, por ello se les compartirá un material informativo que consiste en unos cuatro libros donde se encuentra un protocolo de paso a paso con recomendaciones de actividad física de adulto mayor, otro son de ejercicios de memoria, también un cuaderno de anotaciones y otros materiales para que trabajen en casa. Sugiere compartir material para entregar a los dirigentes a participación.

	<p>XC: sería ideal para pacientes socio sanitarios, quienes se encuentran hospitalizados y podrían beneficiarse con este material.</p> <p>YB: ahora son 39 pacientes, pero una porción de esos están en un nivel de dependencia total, por lo que se reduciría el número serían 25 personas aproximadamente, se debería hacer un levantamiento de información con los encargados para confirmar.</p> <p>CG: verá el stock, podría compartir unos 25 libros. También lo tiene en digital el cual compartirá con Participación. Indica que este material fue hecho por el MINSAL.</p>
Próxima reunión: 8 de junio 2021 a las 9:30.	

<p>Compromisos</p> <p>CG y DF: coordinar talleres de género para junio 2021.</p> <p>YB: hacer levantamiento de información para material de entrega a pacientes Socio Sanitarios.</p> <p>CG: compartir material didáctico digital a integrantes de Participación del DSSC.</p> <p>VN y XC: coordinar actividades que pudiesen complementarse durante el año con Participación Ciudadana del DSSC y la Superintendencia de Salud.</p>



Gráfica de funciones integrantes Sub Depto. de Participación Ciudadana DSSC.