

## SuperSalud: el portal que ayuda a garantizar sus derechos en salud

Luego de varios meses se estrena en sociedad [www.SuperSALUD.cl](http://www.SuperSALUD.cl), el portal que está permitiendo a la Superintendencia de Salud mejorar la calidad de atención a beneficiarios de los sistemas de salud privado y público, prestadores de salud y aseguradoras (FONASA e Isapres).



El director creativo de Newtonberg, José Pepe Flores, junto a parte del equipo de la Superintendencia de Salud: Rossana Pineda, Daniel Vargas, Alex Arias y Katherine Rodríguez.

En cuanto al desarrollo del proyecto, José Pepe Flores, director creativo de Newtonberg, destacó: "Ha sido una muy grata experiencia trabajar con el equipo humano de la Superintendencia; la tarea de desarrollar este nuevo medio de comunicación logró la participación esmerada de cada persona y departamento con miras a entregar el mejor servicio a los usuarios".

### El nuevo portal

Newtonberg estaba consciente de que asumía varios desafíos cuando emprendió la tarea de crear el nuevo portal de la Superintendencia de Salud. Uno de los principales era resolver la debida tramitación de Reclamos de usuarios del sistema de salud, para lo cual se creó un Asistente de Reclamos que conduce y deriva a las personas ante distintas instancias del área: SUSESO, Compín, Isapres, Seremi de Salud, CDE y Superintendencia de Salud.



José Pepe Flores y el Superintendente de Salud, Dr. Manuel Inostroza, durante el lanzamiento del portal.

Otro gran desafío consistió en sistematizar el acceso a diversos contenidos del portal

abordando la tarea editorial asociada a la clasificación y estandarización de estudios, estadísticas, legislación y normativa. Especial énfasis se dio a la consolidación de un Centro de Consultas Frecuentes que recoge la experiencia en atención de público por parte del área de clientes de la institución, para conformar una Base de Conocimiento que cubre temas como: Licencias Médicas, AUGE, Atención de Urgencia, Afiliación y Contratos de Salud, Cotizaciones de Salud y Cobertura o Bonificación de Prestaciones.

La diversidad de usuarios se enfrentó estableciendo accesos diferenciados en la portada del sitio para cada uno de ellos. Es así como al entrar al portal el visitante puede seguir su propio camino, dependiendo de si es beneficiario de FONASA o Isapres, Prestador o Asegurador. De esta manera, un usuario que visita por primera vez el portal encuentra en un solo clic los principales servicios disponibles para su perfil: información, material educativo y trámites en línea.

El mundo de la Legislación y Normativa presente en el portal también da una pauta de la riqueza de la información que ofrece este espacio virtual: varios cientos de circulares, oficios y otros documentos legales están a disposición de quien necesite verlos, muchos de ellos en versión PDF.

Para el caso de las Garantías Explícitas en Salud (GES), que materializa la reforma de salud conocida como AUGE, se hizo un esfuerzo editorial por colocar Todo Sobre el AUGE. Al respecto, Flores agrega, "con ayuda de los sistemas de búsqueda de la Plataforma Newtonberg Engine, es posible encontrar si una determinada patología como el coqueluche o la bronquitis tienen alguna cobertura".

## **Transparencia Activa**

Entre las metas planteadas por el Superintendente Manuel Inostroza, y que Newtonberg hizo suyos, estaban constituirse en uno de los sitios más completos en información de salud pública y privada, entregar contenidos educativos en forma didáctica y apoyar las buenas prácticas de Transparencia.

"Este nuevo portal web le agrega transparencia a la función pública, pero lo más importante, le agrega completitud. No hay ningún otro portal en Chile que tenga toda la información que contiene éste, porque muestra la mirada del sector público y de los privados", manifestó el doctor Inostroza durante el lanzamiento del sitio.

Respecto de la transparencia, la Superintendencia de Salud no tan sólo ha cumplido con los estándares de Gobierno Transparente impulsados por la Presidencia, sino que se ha convertido en un referente para la Transparencia Activa, cumpliendo desde ya con las futuras directrices del nuevo proyecto de ley que invita a los servicios a informar sobre dotaciones y personal a honorarios, las transferencias de fondos realizadas a personas jurídicas, las adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios, su marco normativo, y actos y resoluciones con efectos sobre terceros.

Es por eso que durante el lanzamiento del portal, el Secretario Ejecutivo de la Agenda de Probidad y Transparencia, Rafael Blanco, valoró la iniciativa desarrollada por la Superintendencia y anunció que la entidad que representa trabaja en un manual de buenas prácticas del sector público, que recogerá las mejores iniciativas de los diferentes servicios del Estado en materia que transparencia activa. "La idea es que los servicios puedan compartir y conocer las experiencias que están desarrollando otros servicios y así mejorar la calidad y cantidad de información que se entrega a los ciudadanos. En este sentido, la iniciativa de la Superintendencia de Salud es muy destacable y vale la pena que sea conocida por otros servicios".

## **Mejora continua**

El lanzamiento de este portal es un mejor punto de partida para abordar nuevos desafíos, ya que la idea es que el portal crezca día a día e incorpore todos los temas que vayan surgiendo en el ámbito de la salud en Chile. Adicionalmente se prevé que las dinámicas de actualización del portal se incorporen como procedimientos certificados de calidad (ISO9001). Por otro lado, se agregará próximamente información sobre las 16 nuevas prestaciones del AUGE, boletines informativos y archivos de prensa, entre otras mejoras.