

## Lo que se está haciendo bien es:



La interpretación a distancia es muy buena herramienta. Es un sistema que debiera implementarse en instituciones del sector privado como farmacias, Bancos.

La inclusión que ha tenido el IPS este año, tener sitios específicos como de amamantamientos, espacios de recreación para niños, los papás están mirando a sus hijos e hijas. Las personas que van con sus hijos pueden hacer sus trámites tranquilos. La misma problemática tienen los sordos que tienen hijos y no saben como ir a hacer un trámite, hacerlo en IPS es mucho más fácil.

La migración es el fenómeno más relevante que está ocurriendo en nuestro país, por lo que se requiere un gran trabajo de concientización a la ciudadanía respecto de esa realidad.

El aumento en el número y monto aporte familiar permanente pagado

Existencia de baño público para personas en situación de discapacidad en Iquique

Mantener y si es posible potenciar las actividades de difusión previsional en las organizaciones, ya que hay muchos mitos en esta materia por lo que es importante estar informados.

## Lo que se está haciendo bien es:



El trabajo directo que realiza el IPS con las personas mas vulnerables.

La cercanía del IPS con al comunidad, específicamente con las organizaciones sociales.

La atención inclusiva se está haciendo muy bien.

La atención de público ha mejorado mucho en estos años.

## Lo que se está haciendo bien es:



Atención a los Clientes y buena orientación.  
Inclusión, que involucra a muchas personas.  
Oportunidad de vincular a personas de otras naciones.  
Muy buena atención, acogedora y de mucha empatía.  
Muy buena acogida tanto a nivel regional y nacional, información fluida y muy buena acogida a las consultas.  
Las paginas del IPS son amigables.  
Lo cercano que se nos hace sentir a las personas que laboramos en zonas rurales.  
Orgullo de ser parte del IPS, en los tramites de regularización.  
La importancia de tener el sistema de Video Interpretación.  
Capacidad de dar alternativa algún trámite para solución satisfactoria.

## Los puntos en que deben tener precaución:



**Trabajar de manera intersectorial la experiencia que se está realizando en materia de inclusividad y dar a conocer lo que se está haciendo para que sean cada vez más las instituciones que imiten la gestión del IPS, las instituciones que faciliten la forma de acceder a los beneficios**

**Rearticular y potenciar el trabajo con el sector salud, consultorios, Hospitales, capacitar a funcionarios de la Salud en materia de inclusión. Por ejemplo para un sordo la atención en la farmacia del Hospital es horrible, no existe sistema de llamado**

**Si bien existe un trabajo de atención móvil, se requiere potenciar por que las necesidades son múltiples**

## Los puntos en que deben tener precaución:




## **Los puntos en que deben tener precaución:**



**Inducción inicial a las personas y mayor preparación en aquellos que atienden en Oficina IPS Pozo Almonte.**

**Considerar en la Web que al momento de hacer sugerencias, reclamos y felicitaciones se generan campo obligatorio como el número de Rut., y sucede que los extranjeros en su gran mayoría no tiene Rut Chileno y no pueden avanzar en la gestión.**

**Coordinar actividades en conjunto entre IPS – Extranjería – Departamentos Sociales de los Municipios (Beneficios Sociales)**

**La importancia de generar charlas informativas de beneficios a los extranjeros.**

**Que el aplicativo de Subsidio Único Familiar sea amigable y actualizado.**

## Los aspectos a mejorar son:



**El sistema de atención debería incorporar un llamado audible, ya que en este momento las personas ciegas no pueden ver el número de llamado en pantalla ni al módulo al cual debe dirigirse.**

**Incidir de manera estratégica o realizar actividades que permitan a los pensionados hacer un mejor uso de los recursos y organización de sus finanzas, sobre todo por el préstamo de las Cajas de Compensación**

**Poder canalizar con FONASA el inconveniente de la poca funcionalidad de su página y aplicación para móviles, para personas en situación de discapacidad**

**Estacionamiento exclusivo para personas en situación de discapacidad en Centros de Atención y Centros de Pago**

## **Los aspectos a mejorar son:**



**Aumentar la dotación de funcionarios para realizar de mejor forma la labor. Podría haber funcionarios que se dediquen específicamente al trabajo en terreno, así también se mejoraría la atención.**

**Compartir las oficinas con otros servicios con el objeto de ampliar las materias por las cuales se puede consultar en el IPS, por ende, se necesitaría ampliar el edificio.**

**Usar las pantallas que existen en las sucursales para entregar información de autocuidado, manejo estrés y otros tips de relajación para los usuarios. También puede ser relacionado con temas para aprender nuevas materias. Que no sea monótono.**

**Los funcionarios deben tener las mismas instrucciones que la jefatura. La misma disposición que la jefatura.**



## **Los aspectos a mejorar son:**



**Coordinar con otros servicios que guardan relación con los beneficios que otorga el IPS, Extranjería, Registro Civil, Mindes, Municipios, etc.**

**Reuniones periódicas del IPS con las diversas colonias de países hermanos.**

**Participantes: Lorenzo Aguilera  
Lucio García  
Cecilia Olivos.  
Claudio de Jesús  
Morency Jean  
Cenei Toussaint  
Eva Roa  
Paola Lema**