I. MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN
DEPARTAMENTO DE SALUD
QUILLÓN
****

DECRETO ALCALDICIO Nº 6051 /

Quillón, 05 OCT 2023

VISTOS:

- El Protocolo "De Gestión de solicitudes ciudadanas" del CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto Quillón.
- El decreto Alcaldicio N° 3.519, de fecha 25/11/2020, que Nombra en el cargo de Administrador municipal al Sr. José Acuña Salazar.
- Decreto Nº 2.287 de fecha 29/06/2021 que ratifica en el cargo de Administrador municipal al Sr. José Acuña Salazar.
- Decreto N° 2.288, de fecha 29/06/2021, que delega funciones y atribuciones del Alcalde al Administrador municipal y a quien los subrogue
- El decreto Alcaldicio N° 1249 de fecha 12 de Marzo del 2020, que modifica subrogancia de Secretaría Municipal.
- El decreto Alcaldicio N° 1099 de fecha 04/03/2020, que aprueba el Reglamento de organización y funciones del Departamento de salud municipal Quillón.
- El decreto Alcaldicio N°1100 de fecha 04/03/2020, que aprueba reglamento comunal de atención primaria de salud municipal Quillón.
- La Ley Nº 19.378/95, sobre estatuto de atención primaria de salud, de fecha 13 de Abril de 1995.
- La Ley Nº 18.883/89, estatuto administrativo para funcionarios municipales.
- El Decreto Alcaldicio N° 6.744 de fecha 15 de Diciembre del 2022, que Aprueba el Presupuesto Municipal año 2023 del Departamento de Salud.
- El decreto Alcaldicio Nº 2.286, de fecha 29 de junio del 2021, que nombra como Alcalde de la I. municipalidad de Quillón al Sr. Miguel Alfonso Peña Jara.
- La Ley Nº 18.695, **ORGÁNICA CONSTITUCIONAL DE MUNICIPALIDADES,** de fecha 31 de Marzo de 1988, sus posteriores modificaciones y las necesidades del servicio.

DECRETO:

1.- **APRUEBASE, "El Protocolo de gestión de solicitudes ciudadanas del CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO, CECOSF El Casino y PSR de la comuna de Quillón".**

ANÓTESE, REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

I. MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN SECRETARIO MUNICIPAL

EDGARDO CARLOS HIDALGO VARELA
SECRETARIO MUNICIPAL
MINISTRO DE FE

I. MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN ALCALDE

MIGUEL PEÑA JARA
A L C A L D E

JAS/JOP/SVV/jsb.
28.09.2023

DISTRIBUCIÓN

- Archivo Secretaria Municipal Quillón.
- Archivo Depto. de Salud Municipal Quillón.
- Archivo Depto. Ppto. y Finanzas del Desamu.
- Archivo Dirección CESFAM

Centro de Salud Familiar
Dr. Alberto Gyhra Soto

MEMO. INT.: Nº 26 /

Quillón, 25 de septiembre del 2023.

DE: **SRA. ANDREA PALAVECINO MIRANDA.**
DIRECTORA CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO.

A: **FUNCIONARIOS DE SALUD**
CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO Y ESTABLECIMIENTOS DEPENDIENTES.

Junto con saludar, informo que se aprueba, a partir del mes de septiembre del 2023, la 1° versión del **PROTOCOLO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS DEL CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO, CECOSF EL CASINO Y POSTAS DE SALUD RURAL** dando cumplimiento a la característica DP 1.2 con la finalidad de estandarizar el procedimiento de gestión de las solicitudes ciudadanas entre los funcionarios y así orientar a los usuarios frente a la necesidad de exponer sus consultas, sugerencias, solicitudes reclamos o felicitaciones en los establecimientos dependientes del DESAMU Quillón.

Sin más que informar, atentamente,

DEPTO. DE SALUD QUILLÓN
Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Gyhra Soto
DIRECCIÓN

SRA. ANDREA PALAVECINO MIRANDA
DIRECTORA CESFAM ALBERTO GYHRA SOTO
QUILLÓN

APM/jla
Distribución:

- La indicada.
- Archivo Dirección.

- Oficina de Calidad y Seguridad del paciente.
- Coordinadores de sector
- Jefes de Programa
- Servicio de Urgencia Rural
- Encargada del Comité de Gestión de solicitudes ciudadanas y S.U
- O.I.R.S.
- Referente de satisfacción usuaria
- Toma de muestras

PROTOCOLO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO, CECOSF EL CASINO, PSR

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Stefanía Monsalves Bustos Rut: [redacted] Encargada O.I.R.S. CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto Joseline Vivallo Prado Rut: [redacted] Trabajadora Social Joseline Vivallo Prado Rut: [redacted] Referente Satisfacción Usuaria CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto	EU. Jéssica Leal A. Rut: [redacted] Referente de Calidad y Seguridad del Paciente CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto	Mat. Andrea Palavecino M. Rut: [redacted] Directora CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto
Fecha: Septiembre 2023	**Fecha:** Septiembre 2023	**Fecha:** Septiembre 2023

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 3

1. OBJETIVOS 4
2. ALCANCE 5
3. RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN 5
4. REFERENCIAS 5
5. DEFINICIONES O GLOSARIO 6
6. DESARROLLO 9
7. DISTRIBUCIÓN 15
8. RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO 15
9. REGISTROS 16
10. TABLA DE MODIFICACIONES 17
11. ANEXOS 18

INTRODUCCIÓN

El sistema de O.I.R.S se establece dentro de un marco general y legal de procedimientos, fundamentados en:

- Decreto Supremo N°680 del año 1990
- Ley de Derechos y Deberes de los pacientes N°20.584
- Ley de Autoridad Sanitaria N°19.937 del año 2004
- Ley de Base de Procedimientos Administrativos N°19.880 del año 2003
- Ley N°20.285 de Acceso a la información pública del año 2008
- Ley N°19.653 de Probidad y Transparencia del año 1999
- Ley de régimen de garantías en salud 19.966 AUGE año 2003
- Ley de Financiamiento de la reforma de salud
- Ley sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública N°20.500

Todo lo mencionado anteriormente, cruza transversalmente a todas las Instituciones del Estado, en el marco del Plan de Modernización de la Gestión Pública. Dentro de este marco, el Ministerio de Salud, adquiere el compromiso de implementar estrategias en el área "Atención del Usuario" y conforme al proceso de Reformas a la salud que se desarrolla en Chile, ha implementado sus Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (O.I.R.S.) a nivel nacional.

Las O.I.R.S, son espacios de ejercicios de derechos ciudadanos, que permiten a los usuarios, entrar en contacto con los diferentes servicios para informarse, orientarse, entregar sus solicitudes y expresar su satisfacción o insatisfacción con la calidad de la atención brindada a sus necesidades y expectativas. Las O.I.R.S. han desarrollado un sistema de gestión de Solicitudes Ciudadanas, de acuerdo al Modelo Integral de Atención de Salud, en proceso de consolidación del sistema, con enfoque de ventanilla única y trabajo en red, además, permite al CESFAM, mediante la gestión y la respuesta de toda Solicitud Ciudadana, retroalimentarse para la mejora de los procesos y cumplir con el ciclo de mejora continua.

El Ministerio de Salud identifica diferentes canales de captura de las Solicitudes Ciudadanas como:

- Los establecimientos de la red pública.
- Los Servicios de salud.
- Oficinas regionales de FONASA.
- Superintendencia de Salud.
- Otras instituciones públicas y medios de comunicación de masas.

Disponiendo para ello las siguientes modalidades para el ingreso de requerimiento ciudadano:

- **Presencial:** en cualquier oficina OIRS de los establecimientos de salud, SEREMI de salud o departamento de atención al usuario del Ministerio de Salud.
- **No presencial:** a través de sistema OIRS: http://oirs.minsal.cl, el sitio del ministerio de salud www.minsal.cl o llamando al fono salud responde: 600 360 7777
- En los casos auge se puede realizar una solicitud ciudadana a través del FONASA, llamando al teléfono 600 360 3000, acudiendo a sus oficinas a lo largo del país o a través de la página web: www.fonasa.cl.

1. OBJETIVOS

- Facilitar el acceso a la información, sobre el funcionamiento y servicios otorgados por los Establecimientos de Salud de Quillón.
- Entregar la información clara, transparente y de calidad, a todas las personas, sin discriminación.
- Recibir, gestionar y dar respuesta a las solicitudes ciudadanas ingresadas presencialmente en la oficina, a través de buzón de CESFAM y postas o a través de los canales, OIRS MINSAL y FONASA. Al tener esta información, se pueden realizar mejoras dentro de los establecimientos de salud, que vayan en beneficio de los usuarios.

2. ALCANCE

- Todo(a) usuario(a) externo(a) o interno (a), que tenga la necesidad de completar el formulario de solicitudes ciudadanas, con el objetivo de exponer sus consultas, sugerencias, solicitudes, reclamos o felicitaciones en la OIRS de los Establecimientos de Salud de la Comuna.

3. RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN

- Encargada O.I.R.S, será la responsable de recibir al usuario e informar de los diferentes tipos de ingresos que se pueden realizar (vía web, telefónica (salud responde), presencial en OIRS o por buzón). Si el usuario desea realizarlo presencialmente, será la Encargada OIRS quien lo digite y le informe al usuario de los plazos establecidos de respuesta.
- Dirección del CESFAM, será responsable de realizar la investigación correspondiente, redactar y dar respuesta formal al usuario.
- Encargada Comité Gestión de Solicitudes Ciudadanas y Satisfacción Usuaria, será responsable de dirigir el análisis de las S.C.
- Todos los funcionarios(as) deberán conocer el procedimiento de la elaboración de las solicitudes ciudadanas.

4. REFERENCIAS

- Manual de Procedimiento Sistema Integral de Información y Atención a clientes (a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s, Versión N°8 año 2013.

5. DEFINICIONES O GLOSARIO

- **O.I.R.S.:** Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias.
- **CESFAM:** Centro de Salud Familiar.
- **CECOSF:** Centro comunitario de salud familiar
- **PSR:** Posta de Salud Rural
- **SC**: Solicitud Ciudadana.
- **MINSAL**: Ministerio de Salud.
- **FONASA**: Fondo Nacional de Salud
- **FOFAR**: Fondo de Farmacia
- **S.S.Ñ.:** Servicio de Salud Ñuble
- **Gestión de Solicitudes ciudadanas**: se refiere al conjunto de actividades y herramientas que permite a un servicio recibir, derivar, procesar, monitorear y dar respuesta a las peticiones presentadas por los usuarios.
- **Consulta:** Demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, tramites, punto de acceso, etc. Pueden resolverse en forma inmediata en la propia O.I.R.S.
- **Solicitud:** Solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión especifica del funcionario de la O.I.R.S., y eventualmente en coordinación con otra unidad o servicio.
- **Sugerencia:** es aquella proposición o idea que tiene por objetivo incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio, es importante difundirla a los directivos y equipos para ser considerada en la toma de decisiones, orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.
- **Felicitación:** manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios de una institución por la calidad del servicio prestado. Al igual que las sugerencias, es importante sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios involucrados.
- **Reclamo:** Es aquella solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos ciudadanos en salud. Ejemplo: calidad de atención, acceso, cobertura financiera, prestación indebida de un servicio sanitario, la atención inoportuna de una solicitud, entre otros. Deberá ser registrado en plataforma OIRS MINSAL o formulario foliado disponible.

- Los reclamos se clasifican dentro de los siguientes ámbitos:

  - **Información:** Cuando la persona refiere que la información que se le entregó es incompleta, deficiente o inoportuna.
  - **Trato:** En esta categoría se incluye, cualquier acción de menoscabo hacia la persona que es atendida por parte de los funcionarios de establecimientos de salud, toda vez que ella implique falta de cortesía y buen trato:
    - Negarse a dar el nombre
    - Ignorar a la persona
    - No responder lo que la persona pregunta
    - Responde en forma vaga, poco clara o en lenguaje incomprensible
    - Utilizar lenguaje ofensivo
    - Responder de malos modos
    - Insultos y/o agresiones verbales
    - Portazos en cara
    - Empujones
    - Golpes de puño
    - Golpes de pies
    - Entre otros
  - **Tiempo de espera:**
    - **Tiempo de espera por información**: Dentro de esta categoría, se clasifican las opiniones de usuario/as relacionadas con los márgenes de espera, subjetivamente aceptados por los mismos para recibir información en sala de espera.
    - **Tiempo de espera por atención**: se considera en este ítem todo tipo de reclamos relacionadas con tiempo de demora (subjetivamente aceptado), en salas de espera (urgencias, consultas médicas, farmacia, entre otros).
    - **Tiempo de espera en lista de espera**: Se consideran en este ítem, todo reclamo relacionado con los tiempos prolongados de respuesta, frente a la solicitud de atención gestionada mediante Listas de Espera del establecimiento o a nivel secundario para: intervención quirúrgica o Interconsulta para especialista u otro tipo de atenciones.

- **Competencia técnica:** Descuidos, diagnósticos, fármacos o tratamientos erróneos o inadecuados, con consecuencias para el bienestar de las personas.
- **Probidad Administrativa:** Se entenderá como probidad administrativa, el actuar honradamente en el cumplimiento de las actividades funcionarias, principio que puede deteriorarse o dañarse por acciones deshonestas. Se clasificarán dentro de esta categoría todas aquellas opiniones vinculadas con los procedimientos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud, relacionados a la dignidad en el desempeño de su cargo. Es importante destacar que, al clasificar una opinión en esta categoría, solo se está aceptando que desde el punto de vista del usuario(a), con la información que posee y desde su propia percepción, está disconforme con la actitud, procedimiento o acción de un/a funcionario(a).
- **Procedimiento administrativo:** Se clasifican dentro de esta categoría, todas las opiniones de los usuarios/as relacionadas con procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo de la institución:

  - Proceso de tramitaciones en los servicios públicos
  - Procedimientos o trámites en la institución
  - Funcionamiento de la institución, en lo que respecta a horario de atención
  - Procedimientos de referencia y/o derivación
  - Proceso que involucre el funcionamiento de la organización

- **Infraestructura**: Reclamos referidos a la mantención, accesos preferentes, aseo, ornato, seguridad y estado de las dependencias.
- **Garantías Explícitas en Salud (GES):** Constituyen un conjunto de beneficios garantizados por Ley, para las personas afiliadas a FONASA.

  Las Garantías exigibles son:

  - **Acceso:** Derecho por Ley a la prestación de Salud.
  - **Oportunidad:** Tiempos máximos de espera definidos en la ley, para el otorgamiento de las prestaciones.
  - **Protección financiera:** La persona beneficiaria cancelará un porcentaje (definidos por ley) de la prestación otorgada.
  - **Calidad:** Otorgamiento de las prestaciones por un prestador acreditado o certificado.

- **FOFAR (Fondo de Farmacia):** tiene como objetivo entregar oportuna y gratuitamente los medicamentos para el tratamiento de hipertensión, diabetes y colesterol.

6. DESARROLLO

Todo usuario(a) que manifieste la necesidad de efectuar una solicitud ciudadana en el CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto de Quillón, debe dirigirse a la oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias, con la Encargada O.I.R.S. quien orientará al usuario y lo ayudará a redactar su S.C. en la plataforma WEB MINSAL.

Si el usuario desconoce la ubicación de la O.I.R.S., el funcionario (a) consultado, deberá dirigirlo (a) o en su defecto acompañarle a ésta.

Otra forma de ingreso, son los formularios de solicitudes ciudadanas para los buzones, que se encuentran en todos los establecimientos de salud de la comuna. Dentro del CESFAM, está ubicado en SOME Azul, el cual es ocupado, mayoritariamente por el Servicio de Procedimiento (o SUR), del CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto de Quillón; los otros están instalados en CECOSF El Casino, Postas de salud rural de Coyanco, Liucura Alto y Chancal. Estos formularios, deben ser llenados por el usuario (a) o su representante. En caso de no poder realizarlo, por incapacidad del solicitante, este podrá ser llenado por encargado (a) de O.I.R.S., o funcionarios de los establecimientos de salud de la comuna (en el caso de CECOSF EL Casino o postas de salud rural). El Formulario debe ser firmado por el solicitante, previa lectura de la S.C. al usuario o en su defecto llevará la huella digital.

El formulario es autocopiativo en duplicado. El original se ingresa al buzón, mientras que la copia, queda en manos del usuario, siendo este su respaldo del registro.

6.1 Recepción de Solicitud Ciudadana en forma presencial, a través de Plataforma WEB MINSAL (RECLAMOS-SUGERENCIAS- FELICITACIONES- SOLICITUDES, CONSULTAS):

- Usuario (a) se presenta en O.I.R.S.
- Encargada de O.I.R.S. ingresa a http://oirs.minsal.cl.

- Encargado (a) O.I.R.S. Registra en la Plataforma WEB MINSAL la S.C., ingresando los antecedentes personales del usuario y/o de la persona afectada e ingresa la descripción de la situación, de acuerdo a los acontecimientos que el usuario vaya relatando.
- Encargado (a) de O.I.R.S. graba la S.C. en plataforma WEB e informa al usuario sobre el proceso y plazo de respuesta.
- Encargado (a) de O.I.R.S. imprime y entrega copia de la S.C. al usuario, la cual deberá ser firmada por el mismo. Luego se le informará sobre los plazos asociados a su S.C.
- Encargado (a) de O.I.R.S además informa al usuario, que la respuesta será enviada a través de la plataforma, la cual llegará a su correo electrónico. En el caso de que el usuario no tenga correo electrónico, se le hará llegar la respuesta por escrito, a su domicilio o en su defecto, en las dependencias del CESFAM, previa coordinación con el usuario.
- Encargado (a) de O.I.R.S. entrega solicitudes ciudadana a Dirección del CESFAM, realizando investigación y derivando a funcionario involucrado.
- Funcionario (a) aludido elabora respuesta a la S.C en un plazo máximo de 48 horas hábiles, entregando su versión de los hechos ocurridos a la dirección.
- Director (a) entrevista al funcionario aludido. (En caso de reclamo).
- Director (a) redacta y devuelve a encargada de OIRS la S.C., con su respuesta.
- Encargado (a) de O.I.R.S., traspasa respuesta al formato entregado por referente del S.S.Ñ., e imprime dos copias. Una para el usuario y otra para respaldo.
- Encargado (a) de O.I.R.S., deriva la respuesta a directora para firma respectiva.
- Encargado (a) de O.I.R.S. escanea la respuesta ya firmada y la sube a la plataforma. La cual de forma automática es despachada al correo electrónico del usuario. En el caso de que este no haya registrado o no posea correo electrónico, se le llama para informarle que está lista su respuesta, para ser retirada en la oficina de O.I.R.S.. Se deja registro de fecha y hora que fue avisado, en Registro de Entrega de S.C..
- Usuario (a) se acerca a oficina de OIRS. Y retira su respuesta firmando respaldo.

6.2 Archivo de Solicitudes Ciudadanas

Será responsabilidad de la Encargada de O.I.R.S., mantener actualizada la planilla de solicitudes ciudadanas, con los casos que se le han asignado. Una vez realizado el registro en la planilla, se Archiva el expediente, el cual se debe realizar en orden correlativo por los números de folio que asigna el sistema. Este incluye:

- Notificación de entrega, que informa el medio por el cual se realizó la respuesta.
- Comprobante de S.C. extraído desde la plataforma.
- Antecedentes de la investigación realizada.
- Respuesta. La cual es entregada por la dirección del establecimiento a la Encargada OIRS, para luego ser redactada de forma correcta en el formato de respuesta entregado por el S.S.Ñ.
- Carta de Respuesta, foliada de acuerdo a la fecha en la que fue realizada.
- Una vez ingresada a la plataforma, se imprime el comprobante de S.C. el cual incluye la respuesta.

6.3 Recepción de S.C., por buzón ciudadano en SOME Azul de CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto, CECOSF El Casino y Postas (RECLAMOS-SUGERENCIAS-FELICITACIONES- SOLICITUDES, CONSULTAS):

- En el SOME Azul del CESFAM, en CECOSF El Casino, Posta Coyanco, Posta Chancal y Posta Liucura Alto, se encuentran distribuidos los formularios de S.C., para los respectivos buzones ubicados en cada una de ellas. Dichos formularios están foliados, en duplicado y autocopiativos.
- En el caso de que un usuario desee ingresar una S.C., el TENS encargado de la posta o, la funcionaria de SOME (en el caso de CECOSF El Casino), debe recepcionar dicha S.C.
- Además, entregará la orientación necesaria al usuario, de cómo llenar dicho formulario de papel, preocupándose de que se ingresen todos los datos solicitados para la correcta recepción y posterior entrega de respuesta, facilitando la copia de esta al usuario e ingresando el original al buzón respectivo.
- Al finalizar, informará al usuario sobre el plazo de respuesta.

- En un plazo no mayor a 48 horas, hará llegar la S.C. a la Encargada O.I.R.S. del CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto de Quillón, para ser ingresada a la plataforma y no interferir con los plazos asignados para la confección de la respuesta.
- Una vez recepcionado por la Encargada OIRS, ésta lo escaneará y lo subirá a plataforma WEB MINSAL, adjuntándolo al ingreso digital.

6.4 Plazos de Solicitudes Ciudadanas:

- En relación a las respuestas de las S.C., deben ser contestadas en un plazo de 15 días hábiles, para los reclamos y de 20 días hábiles para felicitaciones, consultas, solicitudes y sugerencias. Estas deben ser firmadas por el director(a) del establecimiento de salud o quien lo subrogue.
- **Cabe mencionar que las respuestas de reclamos que vinculen auditoría o sumario, deben ser contestadas en 20 días hábiles,** prorrogables hasta 180 días hábiles, por el director (a) del establecimiento de salud o quien lo subrogue.
- **Las respuestas de Solicitudes Ciudadanas Ley de Transparencia**: Por regla general, la autoridad o jefatura o jefe superior del servicio deberá pronunciarse respecto de la petición en el plazo máximo de 20 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud.

  Excepcionalmente, se podrá disponer, por una sola vez, la prórroga del plazo de 20 días hábiles del procedimiento administrativo de acceso, por otros 10 días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada.
- **Reclamos GES (Garantía explícitas en salud):** Se clasificarán en esta categoría aquellos Reclamos en que según la información que tiene el usuario no se han respetado las garantías explícitas a las que tiene derecho y que están establecidas en el reglamento de la ley N° 19.966 sobre las garantías explícitas en salud. Plazo para dar respuestas 15 días hábiles.
- **Reclamos FOFAR (Fondo de Farmacia):** En caso de que un medicamento no esté disponible, el paciente o familiar puede hacer su reclamo y en 24 horas hábiles le entregarán su medicamento. La respuesta del reclamo se debe entregar dentro de los 15 días hábiles establecidos.

6.5 Término del Procedimiento:

Todas las Solicitudes Ciudadanas en el CESFAM, son respondidas dentro de los plazos legalmente establecidos por la ley. Cabe señalar que toda S.C., será tipificada por la Encargada OIRS y analizada de manera bimensual por el comité de Gestión de Solicitudes ciudadanas y Satisfacción usuaria, compuesto por:

- Director/a del Departamento de Salud Municipal
- Director/a del Establecimiento
- Encargada de Satisfacción Usuaria
- Encargada OIRS
- Presidente de la Comisión de Salud del Concejo Municipal
- Presidente del Consejo de Desarrollo
- Dos Representantes de la comunidad

Los cuales realizarán un análisis de las solicitudes ciudadanas ingresadas, de forma bimensual, además de detectar áreas críticas, proponer mecanismos de intervención, etc.

En el caso de ser reclamos, se clasificarán de acuerdo a los siguientes criterios:

- Causas principales:

- **Información:** Cuando la persona refiere que la información que se le entregó es incompleta, deficiente o inoportuna.
- **Trato**: En esta categoría se incluyen cualquier menoscabo hacia la persona que es atendida por funcionarios, toda vez que ella implique falta de cortesía y buenas maneras.
- **Tiempo de espera:** en este ítem nos referimos a la espera en la entrega de información relacionada con la atención en salud, tiempo de espera por atención, y tiempo de espera lista de espera nivel regional (ÑUBLE), por la atención en el CESFAM Quillón, CECOSF El Casino, Postas rurales (Coyanco, Liucura Alto y Chancal).
- **Probidad Administrativa:** Se entenderá por probidad administrativa el actuar honradamente en el cumplimiento de las actividades funcionarias.
- **Procedimiento Administrativo:** Se clasifican dentro de esta categoría, todas las opiniones de los usuarios/as relacionadas con procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo de la institución tales como:

- Procedimientos o trámites en la institución o en red.
- Funcionamiento de la Institución referido a horarios de atención.
- Procedimientos de referencia y/o derivación.
- Procesos que involucre el funcionamiento de la Organización.

- **Infraestructura:** Reclamos referidos a la mantención, aseo, ornato, seguridad y estado de las dependencias.

- Por áreas:
- SOME
- Servicio de urgencia rural
- Morbilidad
- Salud mental
- Rehabilitación
- Sala de procedimientos
- Control de niño sano
- Vacunatorio
- Farmacia
- Crónicos
- Programa Alimentario (PNAC)
- Sala ERA
- Sala IRA
- Sala de estimulación
- GES
- Dirección
- Secretaria
- Estamento médico
- Estamento de enfermería
- Estamento nutrición
- Estamento de matronas
- Estamento asistente social

- Estamento de kinesiología
- Estamento de podología
- Estamento dentistas
- Unidad de cuidados atención domiciliaria a personas con dependencia severa y Cuidados paliativos

7. DISTRIBUCIÓN

- Dirección del establecimiento
- Jefes de Programas
- Encargados de Sector
- Servicio de Urgencia Rural
- Postas Rurales
- CECOSF El Casino
- Encargada de Comité de Gestión de Solicitudes Ciudadanas y S.U
- O.I.R.S.
- Oficina de Calidad y seguridad del usuario
- Referente de Satisfacción Usuaria
- Toma de muestras

8. RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO

- Encargado (a) de ámbito debe velar por el cumplimiento del protocolo y por mantenerlo actualizado o proponer los cambios que en la práctica se requieran.

9. REGISTROS

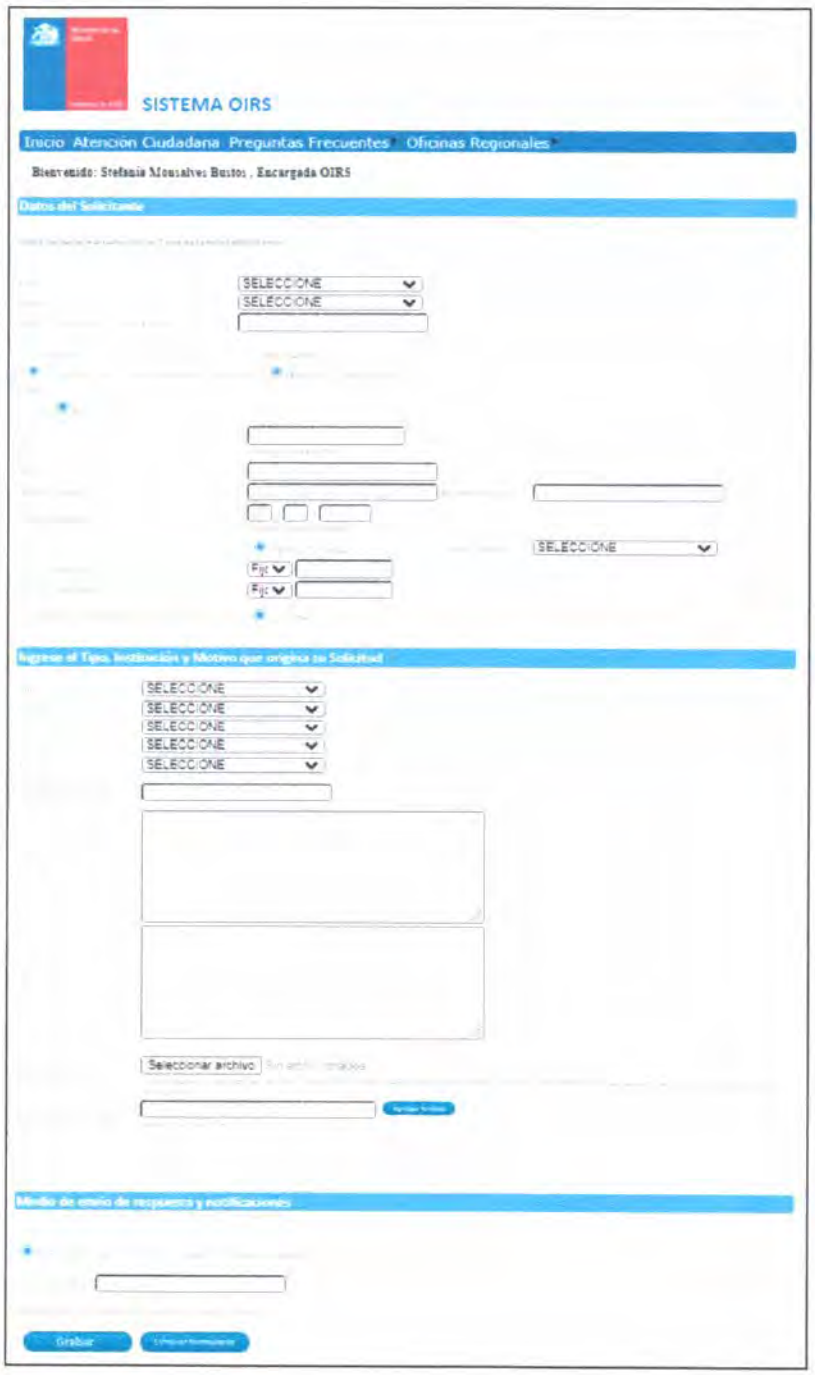
- Sistema Informático Ministerio de Salud (www.oirs.minsal.cl) (Anexo N°1).
- Formulario registro de solicitudes ciudadanas (Anexo N°2).
- Flujograma Procedimiento de Gestión de Solicitudes Ciudadanas (Anexo N°3).
- Resumen Cualitativo de Solicitudes Ciudadanas Semestral (Anexo N°4)
- REM 19b (Anexo N°5)
- Formato de Informe Semestral (Anexo N°6).
- Formatos de Respuestas (Anexo N°7)
    - Solicitud (Anexo N°7.1)
    - Sugerencia (Anexo N°7.2)
    - Felicitación (Anexo N°7.3)
    - Consulta (Anexo N°7.4)
    - Reclamo (Anexo N°.5)

10. TABLA DE MODIFICACIONES

Edición N°	Motivo del Cambio	Fecha Aprobación

11. ANEXOS

ANEXO N°1: SISTEMA INFORMÁTICO MINISTERIO DE SALUD



ANEXO N°2: FORMULARIO REGISTRO DE SOLICITUDES CIUDADANAS (SOME AZUL, CECOSF EL CASINO Y POSTAS RURALES)

FORMULARIO DE SOLICITUD CIUDADANA
CANAL DE INGRESO: BUZÓN

OIRS Oficinas de Informaciones reclamos y sugerencias

Para que este formulario sea válido, debe ingresar todos los datos solicitados y con letra legible. De no ser así, no se podrá entregar la respuesta correspondiente.

N° 0000105

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE:

NOMBRE: _____

RUT: _____ FECHA NACIMIENTO: _____

DIRECCION Y COMUNA: _____

E-MAIL: _____ TELÉFONO: _____

RELACION CON EL AFECTADO: _____

MEDIO DE RESPUESTA: E-MAIL ☐ DOMICILIO ☐

IDENTIFICACIÓN DEL AFECTADO:
(Solo en el caso de que sea otra persona, quién recibió la atención)

NOMBRE: _____

RUT: _____ FECHA NACIMIENTO: _____

(Marque con ua X según corresponda):

◯ **FELICITACIÓN** ◯ **CONSULTA** ◯ **SUGERENCIA**

◯ **SOLICITUD** ◯ **RECLAMO**

_____

_____

_____

ANEXO N°3 FLUJOGRAMA:

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS OIRS – ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE QUILLÓN.

ANEXO N°4: RESUMEN CUALITATIVO DE SOLICITUDES CIUDADANAS

Nombre Establecimiento: XXX

Mes: XXX

Para añadir filas utilice "INSERTAR FILAS"

N°	N° de Folio	Tipo Solicitud Ciudadana (Seleccione de la lista desplegable)	Tema (Seleccione de la lista desplegable)	Fecha Ingreso al establecimiento usar: /	Canal de ingreso (Seleccione de la lista desplegable)	Nombre Solicitante	Sexo (Seleccione de la lista desplegable)	Breve Descripción Solicitud	Unidad a la que se deriva	Solución	Fecha Respuesta usar: /	Días Gestión (a la fecha de respuesta o al cierre de mes en el caso de los pendientes)	Fecha de entrega de Respuesta a solicitante usar: /	Estado al 31-01 (Seleccione de la lista desplegable)
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														

ANEXO N°5: REM 19-b.

REM-19b. ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

SECCIÓN A: ATENCIÓN OFICINAS DE INFORMACIONES (SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS)

TIPO DE ATENCION	Nº DE ATENCIONES EN EL MES					RESPUESTAS DEL MES DENTRO DE PLAZOS LEGALES (15 DIAS HÁBILES)		RECLAMOS RESPONDIDOS FUERA DE PLAZOS LEGALES	RECLAMOS PENDIENTES	
	Total	Hombres	Mujeres	Trans Masculino	Trans Femenino	Reclamos generados en el mes	Reclamos generados en el mes anterior		Respuestas pendientes dentro del plazo legal	Respuestas pendientes fuera del plazo legal
TOTAL DE RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRATO	0									
COMPETENCIA TÉCNICA	0									
INFRAESTRUCTURA	0									
TIEMPO DE ESPERA (EN SALA DE ESPERA)	0									
TIEMPO DE ESPERA, POR CONSULTA ESPECIALIDAD (POR LISTA DE ESPERA)	0									
TIEMPO DE ESPERA, POR PROCEDIMIENTO (LISTA DE ESPERA)	0									
TIEMPO DE ESPERA , POR CIRUGÍA (LISTA DE ESPERA)	0									
INFORMACIÓN	0									
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	0									
PROBIDAD ADMINISTRATIVA	0									
INCUMPLIMIENTO GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD (GES)	0									
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS LEY RICARTE SOTO	0									
INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS FOFAR	0									
CONSULTAS	0									
SUGERENCIAS	0									
FELICITACIONES	0									
SOLICITUDES	0									
SOLICITUDES LEY 20.285 (Ley de Transparencia)	0									

ANEXO N°6: FORMATO INFORME SEMESTRAL

INFORME PERIODO XXXX – AÑO XXX

Introducción

XXXXX

Análisis de Datos

1. Número de usuarios/as, según sexo, que realizaron estas solicitudes ciudadanas.
2. Tipo de solicitudes que ingresaron en el periodo:
3. Materia y/o servicio de los reclamos ingresados durante el trimestre.
4. En cuanto al cumplimiento del plazo de 15 días para dar respuesta a los reclamos

Análisis de respuestas

Si en el período no hubo requerimientos, se omite.

Referirse a las medidas que se implementaron relacionadas con los requerimientos recibidos.

Plan de Mejora

Si corresponde, señalar qué brecha se abordará y cuándo; pudiendo esta corresponder a los resultados del trimestre anterior.

Conclusiones / Comentarios

XXXX

ANEXO N°7: FORMATOS DE RESPUESTA

ANEXO N°7.1: SOLICITUD

[LOGO INSTITUCIONAL]

[NRO DE CARTA, FOLIO, FECHA DE RESPUESTA]

Señor
[NOMBRE DEL SOLICITANTE]
[DIRECCIÓN – CORREO]
Presente.

De mi consideración:

Junto con saludar, informo a usted que con **[FECHA DE INGRESO DEL REQUERIMIENTO]**, se ha recibido en nuestro CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto de Quillón, su **Solicitud** Folio N° **[FOLIO DEL REQUERIMIENTO]** donde nos solicita lo siguiente: **[SOLICITUD/ES CONCRETAS Y UNIDAD O DEPENDENCIA SOBRE LA QUE SE EFECTÚA]**.

En relación a lo solicitado podemos informarle lo siguiente:
[DETALLE DE LA RESPUESTA]

Considerando que nuestra institución acoge cada solicitud o situación presentada por nuestros usuarios/as, manifestamos nuestro interés y voluntad de resolver sus inquietudes y problemáticas en el ámbito de salud, dentro del marco de nuestras atribuciones y facultades.

Ante cualquier consulta puede contactarse con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, a través de los teléfonos: 42-2581630; 422581712, correo electrónico: oirs.cesfamquillon@gmail.com

Le agradecemos haberse contactado con nosotros, ya que nos permite revisar nuestros procedimientos y mejorar la atención a nuestros usuarios.

Sin otro particular, le saluda atentamente a usted,

[FIRMA, NOMBRE Y CARGO DEL FIRMANTE]

[INICIALES DE RESPONSABILIDAD]
Distribución:
- La indicada
- Archivo OIRS
- Archivo Dirección

ANEXO N°7.2: SUGERENCIA

[LOGO INSTITUCIONAL]

[NRO DE CARTA, FOLIO, FECHA DE RESPUESTA]

Señor
[NOMBRE DEL SOLICITANTE]
[DIRECCIÓN – CORREO]
Presente.

De mi consideración:

Junto con saludar, informo a usted que con **[FECHA DE INGRESO DEL REQUERIMIENTO]**, se ha recibido en nuestro CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto de Quillón, su **Sugerencia** Folio N° **[FOLIO DEL REQUERIMIENTO]** donde nos solicita lo siguiente: **[SOLICITUD/ES CONCRETAS Y UNIDAD O DEPENDENCIA SOBRE LA QUE SE EFECTÚA]**.

En relación a lo solicitado podemos informarle lo siguiente:
[DETALLE DE LA RESPUESTA]

Considerando que nuestra institución acoge cada sugerencia o situación presentada por nuestros usuarios/as, manifestamos nuestro interés y voluntad de resolver sus inquietudes y problemáticas en el ámbito de salud, dentro del marco de nuestras atribuciones y facultades.

Ante cualquier consulta puede contactarse con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, a través de los teléfonos: 42-2581630; 422581712, correo electrónico: oirs.cesfamquillon@gmail.com

Le agradecemos haberse contactado con nosotros, ya que nos permite revisar nuestros procedimientos y mejorar la atención a nuestros usuarios.

Sin otro particular, le saluda atentamente a usted,

[FIRMA, NOMBRE Y CARGO DEL FIRMANTE]

[INICIALES DE RESPONSABILIDAD]
Distribución:
- La indicada
- Archivo OIRS
- Archivo Dirección

ANEXO N°7.3: FELICITACIÓN

[LOGO INSTITUCIONAL]

[NRO DE CARTA, FOLIO, FECHA DE RESPUESTA]

Señor/a
[NOMBRE DEL SOLICITANTE]
[DIRECCIÓN – CORREO]
Presente.

De mi consideración:

Junto con saludar, informo a usted que con **[FECHA DE INGRESO DEL REQUERIMIENTO]**, se ha recibido en nuestro CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto de Quillón, su **Felicitación** Folio N° **[FOLIO DEL REQUERIMIENTO]** donde nos solicita lo siguiente: **[SOLICITUD/ES CONCRETAS Y UNIDAD O DEPENDENCIA SOBRE LA QUE SE EFECTÚA]**.

[DETALLE DE LA RESPUESTA]

Considerando que nuestra institución acoge cada sugerencia o situación presentada por nuestros usuarios/as, manifestamos nuestro interés y voluntad de resolver sus inquietudes y problemáticas en el ámbito de salud, dentro del marco de nuestras atribuciones y facultades.

Ante cualquier consulta puede contactarse con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, a través de los teléfonos: 42-2581630; 422581712, correo electrónico: oirs.cesfamquillon@gmail.com

Le agradecemos haberse contactado con nosotros, ya que nos permite revisar nuestros procedimientos y mejorar la atención a nuestros usuarios.

Sin otro particular, le saluda atentamente a usted.

[FIRMA, NOMBRE Y CARGO DEL FIRMANTE]

[INICIALES DE RESPONSABILIDAD]
Distribución:
- La indicada
- Archivo OIRS
- Archivo Dirección

ANEXO N°7.4: CONSULTA

[LOGO INSTITUCIONAL]

[NRO DE CARTA, FOLIO, FECHA DE RESPUESTA]

Señor/a
[NOMBRE DEL SOLICITANTE]
[DIRECCIÓN – CORREO]
Presente.

De mi consideración:

Junto con saludar, informo a usted que con **[FECHA DE INGRESO DEL REQUERIMIENTO]**, se ha recibido en nuestro CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto de Quillón, su **Consulta** Folio N° **[FOLIO DEL REQUERIMIENTO]** donde nos solicita lo siguiente: **[SOLICITUD/ES CONCRETAS Y UNIDAD O DEPENDENCIA SOBRE LA QUE SE EFECTÚA]**.

En relación a lo solicitado podemos informarle lo siguiente:
[DETALLE DE LA RESPUESTA]

Considerando que nuestra institución acoge cada sugerencia o situación presentada por nuestros usuarios/as, manifestamos nuestro interés y voluntad de resolver sus inquietudes y problemáticas en el ámbito de salud, dentro del marco de nuestras atribuciones y facultades.

Ante cualquier consulta puede contactarse con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, a través de los teléfonos: 42-2581630; 422581712, correo electrónico: oirs.cesfamquillon@gmail.com

Le agradecemos haberse contactado con nosotros, ya que nos permite revisar nuestros procedimientos y mejorar la atención a nuestros usuarios.

Sin otro particular, le saluda atentamente a usted,

[FIRMA, NOMBRE Y CARGO DEL FIRMANTE]

[INICIALES DE RESPONSABILIDAD]
Distribución:
- La indicada
- Archivo OIRS
- Archivo Dirección

ANEXO N°7.5: RECLAMO

[LOGO INSTITUCIONAL]

[NRO DE CARTA, FOLIO, FECHA DE RESPUESTA]

Señor/a
[NOMBRE DEL SOLICITANTE]
[DIRECCIÓN – CORREO]
Presente.

De mi consideración:

Junto con saludar, informo a usted que con **[FECHA DE INGRESO DEL REQUERIMIENTO]**, se ha recibido en nuestro CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto de Quillón, su **Reclamo** Folio N° **[FOLIO DEL REQUERIMIENTO]** donde nos solicita lo siguiente: **[SOLICITUD/ES CONCRETAS Y UNIDAD O DEPENDENCIA SOBRE LA QUE SE EFECTÚA]**.

En relación a lo solicitado podemos informarle lo siguiente:
[DETALLE DE LA RESPUESTA]

Considerando que nuestra institución acoge cada solicitud o situación presentada por nuestros usuarios/as, manifestamos nuestro interés y voluntad de resolver sus inquietudes y problemáticas en el ámbito de salud, dentro del marco de nuestras atribuciones y facultades.

Ante cualquier consulta puede contactarse con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, a través de los teléfonos: 42-2585211, 422585212 o al correo electrónico: oirscesfam@quillon.cl

Si está desconforme con la respuesta dada, o si la resolución no fue gestionada durante 15 días hábiles, usted podrá solicitar a la Superintencia de Salud su revisión, dentro de un plazo de 5 días hábiles, contados desde la fecha de notificación de esta, debiendo acompañar copia de la respuesta y de los antecedentes que disponga (Reclamos por Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, Decreto N°35, artículo N°14).

A su vez, en caso que a partir de las prestaciones reclamadas, usted identifique que se ocasionó un daño a la salud, puede ejercer el derecho de presentar un reclamo en las dependencias del Consejo de Defensa del Estado de todo el país (Fono 800 800 233), solicitando una mediación, procedimiento que eventualmente podría proporcionar una solución de la problemática, de lograrse un acuerdo con el prestador asistencial (Ley N° 19.966 que establece un Régimen de Garantías en Salud, artículo N° 43 y siguientes).

Si el establecimiento al cual reclama depende de una Corporación Municipal, la solicitud de mediación debe tramitarse a través de la Superintendencia de Salud, procedimiento que tiene un costo, el cual debe ser asumido por las partes.

Sin otro particular, le saluda atentamente a usted,

[FIRMA, NOMBRE Y CARGO DEL FIRMANTE]

[INICIALES DE RESPONSABILIDAD]

Distribución:

- La indicada
- Archivo OIRS
- Archivo Dirección