

21 NOV 2014

VISTOS:

1. La Ley N° 19.391 del año 1995, que crea la comuna de Padre Las Casas.
2. Los Artículos 6°, 7°, 100, 118 y siguientes de la Constitución Política de la República.
3. Los Artículos 1°, 2°, 3° y demás normas pertinentes, de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
4. El Decreto Ley N° 1263, de 1975, Ley Orgánica Constitucional de Administración Financiera del Estado.
5. La ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
6. La Resolución Exenta N° 1600, del año 2008, modificada por los Dictámenes N° 15.700 de 2012, y N° 33.701 de 2014.
7. El Decreto Alcaldicio N° 4690 de fecha 06 de diciembre de 2012, que nombra como Alcalde a don Juan Eduardo Delgado Castro.
8. El Decreto Alcaldicio N° 403, de fecha 30 de octubre de 1998, que nombra en el cargo de Secretario Municipal titular, a doña Laura González Contreras.
9. La ley N° 19.543, que regula el traspaso de los servicios de educación y salud entre las comunas de Temuco y Padre Las Casas.
10. El DFL 1-3063, de 1981, que reglamenta el traspaso de servicios incorporados a las Municipalidades.
11. La ley N° 19.378, que establece estatuto de atención primaria de Salud Municipal.
12. Ley N° 20.584 mediante la cual se regulan los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
13. Protocolo de Gestión de solicitudes ciudadanas del CESFAM PADRE LAS CASAS.
14. Las Atribuciones que confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

- 1.- El imperativo legal establecido en el Artículo 30 inciso 1° de la Ley 20.584 sobre Derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, que señala *"Sin perjuicio de los mecanismos e instancias de participación creados por ley, por reglamento o por resolución, toda persona tiene derecho a efectuar las consultas y los reclamos que estime pertinentes, respecto de la atención de salud recibida. Asimismo, los usuarios podrán manifestar por escrito sus sugerencias y opiniones respecto de dicha atención."*, y el artículo 37 inciso 3° del mismo cuerpo legal que señala *"Un reglamento regulará el procedimiento a que se sujetarán los reclamos, el plazo en que el prestador deberá comunicar una respuesta a la persona que haya efectuado el reclamo por escrito, el registro que se llevará para dejar constancia de los reclamos y las demás normas que permitan un efectivo ejercicio del derecho a que se refiere este artículo."*
- 2.- Que se ha confeccionado el Protocolo de Gestión de solicitudes ciudadanas del CESFAM Padre Las Casas el cual ha sido decretado con el N° 0605 de fecha 20 de Octubre del año 2014.
- 3.- Este Decreto adolece de errores involuntarios, que deben ser subsanados.

DECRETO:

- 1.- **RECTIFICASE** el numeral 2° del Considerando del Decreto Alcaldicio N° 0605 de fecha 20 de Octubre del año 2014, en el siguiente tenor:

DONDE DICE:

Que se ha confeccionado dicho Reglamento por el equipo del CESFAM LAS COLINAS.

DEBE DECIR:

Que se ha confeccionado el Protocolo de Gestión de solicitudes ciudadanas del CESFAM PADRE



LAS CASAS, por la profesional Sra. ANA TAPIA BUSTOS, Jefa Técnico OIRS y se ha aprobado por el Director (S) del CESFAM Padre Las Casas Sr. Pedro Doyharcabal Jaque.

- 2.- **TÉNGASE** como nuevo Protocolo de Gestión de solicitudes ciudadanas del CESFAM PADRE LAS CASAS, el siguiente documento corregido:

PROCOLO SOBRE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS CESFAM PADRE LAS CASAS.

INTRODUCCIÓN

Las OIRS son parte de los Programas de Mejoramiento de la Gestión. El estado chileno desde hace un tiempo ha iniciado un proceso de modernización, sobre la base de la necesidad de transformar los estilos de organización, posibilitar una gestión eficiente y eficaz centrada en el conocimiento, la información y la tecnología de los procesos.

En este contexto, la Reforma de la Salud se sustenta en la necesidad de dar satisfacción a nuevos y más complejos requerimientos en salud, nuevos perfiles de demanda de la población, superación de las brechas de equidad en el acceso oportuno a una atención de salud, mejoría de la calidad de los servicios, y por otro lado, en la necesidad de aportar al mejoramiento integral de la Calidad de vida de la Población.

ALCANCE

Este protocolo aplicará en Servicios y Unidades del CESFAM Padre Las Casas.

RESPONSABLES

1. Director(a) del CESFAM Padre Las Casas: Responsable de velar por el cumplimiento del protocolo.
2. Jefe Técnico OIRS del establecimiento: Responsable de velar por la oportuna gestión de los Reclamos.
3. Operador OIRS del establecimiento: Atender a los interesados (escuchar e informar).

PROPÓSITO

Facilitar la oportuna gestión de las solicitudes ciudadanas recibidas en el del CESFAM Padre Las Casas, en procura de cumplir con la ley N° 19.880 de procedimiento Administrativo, Ley 20.285 sobre Transparencia y Acceso a Información Pública, Ley N° 20.584 que regula los Derechos y Deberes de los pacientes en Salud, para contribuir a mejorar la Satisfacción Usuaría.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

a) Solicitudes Ciudadanas Presenciales:

Existe en el del CESFAM Padre Las Casas un Formulario de Registro de Solicitud Ciudadana, con espacio para foliar, con original y una copia; estos talonarios están ubicados estratégicamente en la oficina OIRS y en la Oficina de Admisión del Servicio de Urgencia de dicho establecimiento.

El usuario que desee ejercer su derecho a efectuar un reclamo, felicitación o sugerencia, puede realizarlo en cualquiera de los lugares antes mencionados, recibiendo una copia de su presentación, lo que será considerado como acuse de recibo.

Aquella solicitud ciudadana, que pueda ser resuelta en el mismo lugar de captura, dada su menor complejidad, recibirá de inmediato una respuesta del Operador OIRS, quedando registrada como Solicitud Gestionada.

b) Solicitudes Ciudadanas Virtuales:

La Gestora de Solicitudes Ciudadanas del Departamento de Calidad de la Dirección de Servicio de Salud Araucanía Sur, deriva a través de correo electrónico, al Jefe (a) Técnico OIRS del Establecimiento las solicitudes que son rescatadas desde el Sistema OIRS de MINSAL o FONASA.

En el caso de corresponder a una solicitud NO GES, el establecimiento gestionará la solicitud y será la Dirección la responsable de enviar la respuesta formal al usuario(a) con copia a la entidad que realiza el planteamiento cuando corresponda y al Departamento de Calidad para el cierre de la solicitud en Sistema de MINSAL a excepción de los reclamos MAI FONASA (Modalidad de Atención Institucional) donde el establecimiento solo debe proporcionar los antecedentes necesarios al Depto. de Calidad para dar respuesta formal al usuario.



En el caso de Reclamos GES, el establecimiento entregará los antecedentes y solución correspondiente, para que sean respondidos a través de oficio desde la Dirección del Servicio de Salud Araucanía Sur a FONASA.

c) Disposiciones Específicas:

- Todas las Solicitudes Ciudadanas derivadas desde el Depto. de Calidad de la Dirección de Servicio de Salud Araucanía Sur, deben ser ingresadas al REM 19b.
- Las Solicitudes Ciudadanas recibidas por carta directamente en el Establecimiento, dar copia al usuario, con timbre y fecha de la recepción, dar número de Folio e incorporar a la estadística.
- Se debe contar con un Sistema de Registro de las Solicitudes Ciudadanas que se reciban, que debe contener a lo menos los datos señalados en el Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley N° 20.584, que regula los Derechos y Deberes del Paciente, en el Art. N° 5 del Título II.
- Toda respuesta debe ser dirigida al usuario con firma y timbre del Director (a). Esta debe ser enviada a través de carta certificada, correo electrónico o dar aviso mediante contacto telefónico el retiro de esta en el Establecimiento o a través de visita domiciliaria.

Los Reclamos ingresados a través del Servicio de Urgencia (SAPU) deben ser derivados a su Coordinador(a), quien será el o la encargado(a) de obtener los descargos de los funcionarios afectados, los que serán remitidos al Director del CESFAM para la respuesta al usuario(a).

TIEMPO DE RESPUESTA

El plazo estipulado en la Ley N° 19.880 de Procedimiento Administrativo, para las Solicitudes Ciudadanas, es de **20 días hábiles**; sin embargo, si corresponde a Reclamo enmarcado en la Ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes del paciente, este tendrá un plazo máximo de respuesta de **15 días hábiles**. Si la solución o investigación amerita demora, el plazo puede extenderse hasta 180 días.

En el caso de **Reclamos FONASA GES**, el establecimiento contará con **10 días hábiles** para proporcionar al Depto. de Calidad de la Dirección de Servicio de Salud antecedentes para dar solución al usuario, los que serán enviados a FONASA, entidad que contará con **5 días** para enviar respuesta formal.

Para los **Reclamos FONASA GES 30 días**, el establecimiento cuenta con un plazo de **48 horas** para entregar antecedentes a FONASA que den solución al usuario dentro de **10 días**.

Para los **Reclamos FOFAR** (Fondo de Fármacos), se cuenta con un plazo **24 hrs. hábiles** para respuesta y entrega de medicamentos al usuario(a).

Existen Solicitudes Ciudadanas catalogadas desde el MINSAL como "**Prioritaria**" o "**Urgente**", para lo cual se debe entregar respuesta dentro de **3, 5 ó 7 días**, lo que deberá estar señalado en el correo de derivación.

Informe de Gestión de Solicitudes Ciudadanas

La gestión de reclamos, felicitaciones y sugerencias, permiten recoger sistemáticamente la opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios y establecer áreas críticas en torno a las cuales definir estrategias y planes de mejora de la gestión, por lo que esta debe constituirse en una herramienta de mejora, en la medida que proporciona la opinión de los usuarios quienes evalúan acerca de la prestación de los servicios, calidad y trato, oportunidad y acceso a la atención.

Se hace indispensable mantener un buen sistema de Gestión de Reclamos que permita un adecuado registro de la información, categorización de los reclamos, análisis y difusión de la información al interior de las instancias de participación social y Consejos Técnico Administrativos del Establecimiento y Coordinado con la Red Asistencial, lo anterior, con vistas a generar planes de mejora consensuados y en relación a la demanda de los usuarios.

- La encargada de OIRS preparará informes de evaluación trimestral, el cual considerará áreas más reclamadas, causas principales y oportunidad de respuesta. Debe informar trimestralmente las evaluaciones al Depto. de Calidad, al Consejo de Desarrollo y Consejo Técnico.
- La información será utilizada para la formulación de Planes de Mejora para los servicios aludidos en los reclamos.
- El Establecimiento gestionará las solicitudes ciudadanas recibidas y llevará un seguimiento de ellas, implementándose un archivo con los expedientes, que debe contener a lo menos la



documentación señalada en el Art. Nº 9, Título II, del Reglamento de Procedimiento de Reclamo de la Ley Nº 20.584, sobre de Derechos y Deberes.

Se mantendrá en la OIRS copia del informe de análisis de los reclamos, en el cual se señalará los tiempos de respuesta y los servicios más reclamados.

Herramientas:

- Formularios de Solicitud Ciudadana que se encuentran en la OIRS del Establecimiento y Unidades establecidas.
- Base de datos de Solicitudes Ciudadanas Ges y No Ges (Planilla Excel).

Registros

Los reclamos y en general todas las solicitudes ciudadanas, deben ser gestionadas de manera mensual e ingresadas en el registro oficial REM 19b; el cual constituirá el medio oficial para la realización de las evaluaciones.

Definiciones

- **Reclamo:** Solicitud donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerados sus derechos ciudadanos en salud.
- **Reclamante:** La persona que presente un reclamo, ya sea personalmente o representada, mediante un mandato simple, por un tercero.
- **Prestador Institucional de Salud o Prestador:** Son aquellas personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que organizan en establecimientos asistenciales medios personales, materiales e inmateriales destinados al otorgamiento de prestaciones de salud, dotados de una individualidad determinada y ordenados bajo una dirección, cualquiera sea su naturaleza y nivel de complejidad. Corresponde a la dirección técnica del establecimiento la misión de velar por que en los establecimientos indicados se respeten las condiciones de la Ley Nº 20.584.
- **Superintendencia:** la Superintendencia de Salud, es el organismo funcionalmente descentralizado, creado en virtud del artículo 106 del DFL Nº1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley Nº2763/79 y de las leyes Nº 18.933 y Nº 18469.
- **REM:** Registro Estadístico Mensual
- **AUGE:** Acceso Universal a garantías explícitas en salud.
- **GES:** Garantías Explícitas en Salud.

CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS

1. **Consulta:** Demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios.
2. **Solicitud:** Ayuda o asistencia concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual.
3. **Sugerencia:** Idea o iniciativa que el usuario presenta para incidir o mejorar un proceso.
4. **Felicitaciones:** Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario (a) o equipo de funcionarios (as) o institución por la calidad del servicio otorgado.
5. **Reclamo:** El ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera que se han vulnerado sus derechos ciudadanos en salud. Se utilizan los siguientes criterios:
 - **Trato:** Se clasificarán en esta categoría todas aquellas opiniones de usuarios (as) que se refieran a la actitud de los funcionarios (as) en relación al trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, identificación de los funcionarios (as), acogida, entrega de información, comunicación.
 - **Competencia Técnica:** Se clasificarán dentro de esta categoría todas aquellas opiniones de usuarios (as) relacionadas con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud con relación a la patología consultada o en tratamiento. Es importante señalar que esto no implica un juicio o auditoria del actuar del equipo de salud, aunque sí en determinadas situaciones puede dar origen a ella, sino que simplemente estamos aceptando que desde el **punto de vista del usuario (a) o su familia**, con la información que tiene disponible y según su propia percepción, está disconforme con las acciones emprendidas por el equipo de salud.



- **Infraestructura:** Se clasificarán en este rubro todas aquellas opiniones que realicen los usuarios (as) referentes a las condiciones estructurales y del ambiente de establecimiento de salud con relación a:
 - Accesos
 - Condiciones de seguridad del establecimiento en relación a emergencias.
 - Condición de mantención de equipos.
 - Condición de salas de espera, baños públicos, etc.
 - Condición de temperatura y ventilación.
 - Condiciones higiénicas y estéticas de los edificios, patios y jardines.
 - Comodidad y seguridad de las camillas de atención y de traslado.
 - Seguridad de las pertenencias de los pacientes y familiares.

- **Tiempo de Espera:** Dentro de esta categoría se clasificarán las opiniones de usuarios (as) relacionadas con los márgenes de espera subjetivamente evaluados por los usuarios (as):
 - Tiempo de Espera (en Sala de Espera).
 - Tiempo de Espera, por Interconsulta especialidad (Agenda médica).
 - Tiempo de Espera, por procedimiento (cuaderno de citaciones).
 - Tiempo de Espera, por cirugía menor (Hojas de Interconsultas).

- **Información:** Se clasificarán en esta categoría aquellas opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del Equipo de Salud con los usuarios (as) tanto respecto a los contenidos como a la forma utilizada en la entrega de la información. Deberán considerarse elementos como el lenguaje, oportunidad, comprensión, capacidad de respuesta a los requerimientos del usuario (a) considerando las características personales del individuo y su condición de salud. Considera además, el Consentimiento Informado y el derecho a que el paciente y familia directa, puedan obtener los datos que requieren de la Ficha Clínica (según el reglamento de la Ley 20.584).

- **Procedimientos Administrativos:** Se clasificarán en esta categoría, todas las opiniones de los usuarios (as) relacionadas con Procesos, Procedimientos o Funcionamiento Administrativo del establecimiento, como los siguientes:
 - Procesos de admisión y recaudación
 - Procedimientos o trámites durante la estadía en la institución.
 - Funcionamiento del establecimiento con relación a horarios de atención.
 - Procedimientos administrativos al egreso
 - Procedimientos de referencia y /o derivación.
 - En general todo Proceso que involucre el funcionamiento de la organización.

- **Probidad Administrativa:** Se entenderá por 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 ésta categoría todas aquellas opiniones relacionadas con los procedimientos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud con relación a la dignidad en el desempeño de su cargo.
 Es importante destacar que al clasificar una opinión en esta categoría sólo 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 que ha efectuado ese o esa funcionario (a). Esto no implica un Juicio o Auditoria del actuar del funcionario (a), pero si puede dar origen a ella.

- **AUGE/GES:** Se clasificará en esta categoría aquellas solicitudes ciudadanas en que según la información que tiene el usuario (a) 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.



REGISTRO DE CAMBIOS.

Corrección	Fecha	Descripción de Modificación	Publicado en	Nº documento

BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

1. Decreto Supremo Nº 680, del 21 de Septiembre 1990, del Ministerio de Interior, publicado en el diario oficial del 16 de Octubre del mismo año.
2. Manual de Procedimientos Sistema Integral de Información y Atención a Cliente(a)s Usuario(a)s y beneficiario(a)s, MINSAL 2013.
3. Guía Metodológica 2003, Ministerio Secretaría General de Gobierno.
4. Ord. C 213 Nº 195 del 18 de Febrero y Nº 909 del 24 de Junio del año 2005.
5. Ley Nº 19.966 que establece un Régimen General de Garantías en Salud.
6. Ley Nº 19.880 que establece bases de los Procedimientos Administrativos, que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
7. Ley Nº 20.584 del 24 de abril de 2012, que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.
8. Circular Nº 4 de 06 de Mayo de 2005 de la Superintendencia de Salud.
9. Circular Nº 75 del 05 de Julio de 2008 de la Superintendencia de Salud.

ANEXOS:

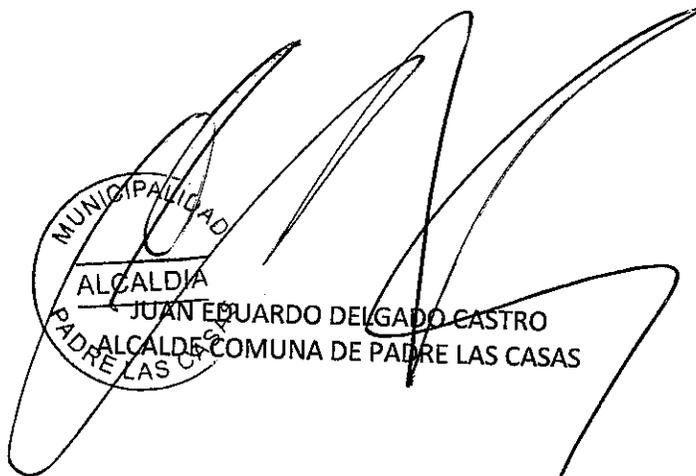
- Anexo 1. Flujograma de Tramitación de Solicitudes Ciudadanas.
- Anexo 2. Formulario Registro de Solicitud Ciudadana.
- Anexo 3. Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley Nº 20.584.
- Anexo 4. Carta de Derechos y Deberes.
- Anexo 5. Planilla Excel.

3.- PUBLÍQUESE una copia del presente Protocolo sobre *Gestión de solicitudes ciudadanas del Centro de Salud Familiar Padre Las Casas* en la página web del municipio, www.padrelascasas.cl, en cumplimiento de la Ley Nº 20.285 sobre Acceso a la Información Pública que consagra la transparencia pasiva.

ANOTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHIVESE



 MUNICIPALIDAD DE PADRE LAS CASAS
 SECRETARÍA MUNICIPAL
 LAURA GONZÁLEZ CONTRERAS
 SECRETARÍA MUNICIPAL



 MUNICIPALIDAD DE PADRE LAS CASAS
 ALCALDÍA
 JUAN EDUARDO DELGADO CASTRO
 ALCALDE COMUNA DE PADRE LAS CASAS

CMH/LPT/lpt

Distribución: Depto. Salud (1); CESFAM Padre Las Casas (1); Encargada de Transparencia (1) Of. Partes (1)

ID: 207019/



 MUNICIPALIDAD DE PADRE LAS CASAS
 ASESOR JURÍDICO