

VISTOS:

17 OCT 2014

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. El Decreto Alcaldicio N° 4690 de fecha 06 de diciembre de 2012, que nombra como Alcalde a don Juan Eduardo Delgado Castro.
7. El Decreto Alcaldicio N° 408, de fecha 30 de octubre de 1998, que nombra en el cargo de Secretario Municipal titular, a doña Laura González Contreras.
8. 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.
9. El DFL 1-3063, de 1981, que reglamenta el traspaso de servicios incorporados a las Municipalidades.
10. La ley N° 19.378, que establece estatuto de atención primaria de Salud Municipal.
11. LEY NÚM. 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.
12. Protocolo de Gestión de solicitudes ciudadanas del CESFAM Pulmahue.
13. Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública
14. Las Atribuciones que confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

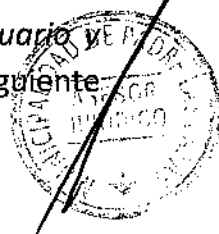
CONSIDERANDO:

1.- El imperativo legal establecido en el Artículo 30 inciso 1º 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 3º 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 dicho Reglamento por el equipo del CESFAM Las Colinas, el cual debe ser aprobado mediante el presente decreto.

DECRETO:

1.- **APRUÉBASE**, en todas sus partes el Reglamento sobre *Atención al usuario y entrega de información del Centro de Salud Familiar PULMAHUE*, en el siguiente tenor:



PROTOCOLO DE SOLICITUDES CIUDADANAS (OIRS)

Índice

1. Objetivos. 3

Elaborado Por:

Visado Por:

Aprobado Por:

1
2
3
4
5

Sonia Huaquimil H.
Maritza Peña R.
Sandra Medina R.
Carol Campos A.
Victor Arancibia V
Unidad de acreditación CESFAM
Pulmahue

Angela Pustela
Referente Técnico OIRS
CESFAM Pulmahue

Sra. Gabriela Quezada
Directora CESFAM Pulmahue

Octubre de 2014

Octubre de 2014

Octubre de 2014

2. Alcance. 3

3. Responsables. 3

Operadora (o) OIRS: 3

Referente técnico de la OIRS 3

Director (a) del establecimiento 3

Jefes de servicios y programas 4

Equipos servicios o unidades clínicas, funcionarios del CESFAM 4

4. Documentación de Referencia. 4

5. Definiciones o Glosario. 4

Consulta: 4

Solicitud: 4

Sugerencia: 4

Felicitación: 4

Denuncia: 4

Reclamo: 4

Ley 20.285: 4

6. Desarrollo. 4

a) Generalidades 4

Ubicación Módulo Atención OIRS: 5

Horarios de atención OIRS 5

Ausencia de funcionario habitual 5

Horario inhábil: 5

b) Recepción y tramitación de solicitudes ciudadanas en el CESFAM PULMAHUE 5

c) Plazos para tramitación de solicitudes ciudadanas 8

d) Informes de gestión solicitudes ciudadanas 9

e) Procedimiento en Postas dependientes del CESFAM Pulmahue 9

f) Procedimiento en Dispositivo San Ramón 9

7. Distribución. 10

8. Registro. 10

9. Indicadores 10

10. Control de Cambio. 10

11. Anexo 1. : Traspaso de talonario de solicitudes ciudadanas 10

Anexo 2: Formulario de registro de Solicitudes ciudadanas 11

Anexo 3: documento notificación a funcionario/servicio 12

Anexo 4. Flujograma 13

Anexo 5. Procedimiento de reclamo ley 50.584 14

Anexo 6. Procedimiento de atención al usuario 16



1. Objetivos.

- Establecer la metodología institucional que permita y/o facilite, el acceso, registro, compilación, análisis, respuesta y seguimiento de las solicitudes ciudadanas proporcionadas por las personas usuarias del CESFAM Pulmahue, como uno de los mecanismos de participación, que garantice el derecho a informarse, sugerir, felicitar y reclamar en las diferentes materias referentes a la salud
- Definir y establecer planes de mejoras en áreas del establecimiento que la requieran en vías de mejorar la satisfacción de nuestros usuarios.
- Cumplir los plazos legalmente establecidos para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas formuladas por los usuarios del CESFAM.

2. Alcance.

El presente documento, sus fundamentos y orientaciones, deberá ser conocido, aplicado y respetado por los funcionarios de la OIRS del CESFAM Pulmahue, y por todos los funcionarios del establecimiento, así como todos los funcionarios de las postas rurales de su dependencia.

3. Responsables.

▪ Operadora (o) OIRS: Es responsable de:

- Entregar atención oportuna, clara, transparente y de calidad a todos los usuarios sin discriminación.
- Permitir el acceso a la formulación de solicitudes ciudadanas dispuestos en el módulo de atención (proceso de captura).
- revisar el libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones que los jefes de servicios, de postas y urgencia le haga llegar, según corresponda para su análisis, gestión y estadística.
- Llevar el control y cumplir con el informe estadístico mensual, informando a quien corresponda sobre número de reclamos y otros relacionado con estadística propia de la unidad.
- En conjunto con la referente técnico OIRS, evaluar mensualmente y cuantitativamente reclamos, felicitaciones, sugerencias realizadas en OIRS e indicadores, que más adelante se detallan, con el fin de medir la satisfacción de los usuarios en relación al respeto de sus derechos, a la calidad percibida y las expectativas de éstos acerca de la institución
- Orientar y señalar a los usuarios sobre prestaciones del establecimiento a las que tiene derecho.

▪ Referente técnico de la OIRS: Es responsable de:

- Dar cumplimiento a los objetivos planteados por lineamientos ministeriales del trabajo de OIRS en cuanto a gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Gestionar las solicitudes ciudadanas, en conjunto con operadora OIRS, estableciendo los mecanismos y acciones que permitan la compilación, análisis, respuesta y seguimiento de las opiniones usuarias.
- Proponer modificaciones o mejoras en el desarrollo del procedimiento de información y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.
- Supervisar, controlar y evaluar la estadística mensual realizado por la operadora OIRS, y en conjunto con esta, evaluar mensualmente y cuantitativamente reclamos, felicitaciones, sugerencias realizadas en OIRS e indicadores, que más adelante se detallan, con el fin de medir la satisfacción de los usuarios en relación al respeto de sus derechos, a la calidad percibida y las expectativas de éstos acerca de la institución.
- Establecer coordinación con las dependencias internas del establecimiento para garantizar la claridad y celeridad a las respuestas a las consultas, orientaciones y solicitudes realizadas por los usuarios.
- En conjunto con la operadora OIRS deberá velar por la difusión de los derechos y deberes de los usuarios en relación a la atención de salud dispuesto en diario mural de OIRS y en la normativa vigente.

▪ Director (a) del establecimiento: Es responsable de:

- Emitir la respuesta final a los usuarios reclamantes, en base a lo respondido por las jefaturas de las unidades o servicios afectado por las solicitudes ciudadanas
- Conjuntamente con el referente técnico de OIRS, es responsable de verificar el cumplimiento de los indicadores y efectuar una evaluación mensual respecto a los tipos de solicitudes ciudadanas que son recibidas en el CESFAM



- **Jefes de servicios y programas:** serán responsables de:
 - Hacer entrega del libro de reclamos de su servicio a la operadora OIRS (en aquellos servicios que lo posean) en cuanto se tenga conocimiento de la solicitud ciudadana, y a más tardar al día hábil siguiente de registrada la solicitud.
 - Deberán elaborar respuesta y entregar a la operador OIRS, dentro de los plazos estipulados
 - gestionar las soluciones cuando se requieran, para que se elabore la respuesta final al usuario solicitante.
- **Equipos servicios o unidades clínicas, funcionarios del CESFAM:** son responsables de responder a las solicitudes ciudadanas a los encargados de elaborar la respuesta al usuario, dentro de los plazos estipulados .La Dirección designará quién dará respuesta a la solicitud ciudadana.

4. Documentación de Referencia.

- Manual de Procedimientos Sistema integral de información y atención Ciudadana, Ministerio de Salud, Versión 7.
- Manual operativo, modelo integral de atención de usuarios del sector salud – OIRS para las redes asistenciales, Subsecretaría de redes asistenciales/Unidad de participación social, Diciembre de 2006
- Ley Nº 20.584 sobre los derechos y deberes de los pacientes.
- Pauta de cotejo acreditación abierta. Superintendencia de Salud.

5. Definiciones o Glosario.

- **Consulta:** Corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Pueden resolverse de manera inmediata en la propia OIRS.
- **Solicitud:** Corresponden a solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta, que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión específica del funcionario de la OIRS, y Eventualmente en coordinación con otra unidad o servicio.
- **Sugerencia:** Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso (cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio. Es importante difundirla a los directivos para ser considerada en la toma de decisiones sobre modificaciones técnicas y administrativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.
- **Felicitación:** Corresponde a una manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios por la calidad del servicio prestado. Al igual que las sugerencias, es importante que sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios involucrados.
- **Denuncia:** Es la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular desde uno o varios funcionarios, la que obligará a una respuesta formal de la Institución.
- **Reclamo:** Corresponde a aquella solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos en salud. Estas pueden corresponder a: información, trato, tiempo de espera, competencia técnica, probidad administrativa, procedimiento administrativo o infraestructura.
- **Ley 20.285:** Corresponde a aquella solicitud en donde el ciudadano requiere acceso a la información pública.

6. Desarrollo.

a) Generalidades

Las oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) son espacios de Comunicación que permiten a los ciudadanos entrar en contacto con los diferentes servicios o entidades públicas, permitiendo garantizar el derecho de los ciudadanos a informarse, sugerir y reclamar, acerca de las diferentes materias, retroalimentando la gestión de las instituciones públicas. De esta manera, la OIRS deberá garantizar la oportunidad, calidad, transparencia de la información, en todos los espacios de atención, protegiendo los derechos de los usuarios y la igualdad de oportunidades.



Su creación y funcionamiento se rige por el decreto Nº 680, del 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior, publicado en el Diario Oficial el 16 de octubre del mismo año.

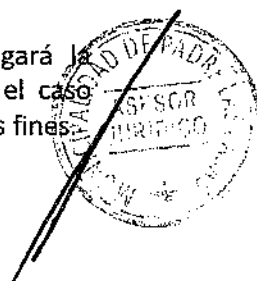
El Cesfam Pulmahue, cuenta con una OIRS, que dentro de sus funciones contempla recibir y gestionar las solicitudes ciudadanas, lo que constituye un aporte diagnóstico de la apreciación de los usuarios frente a las prestaciones otorgadas por el servicio, permitiendo a la dirección tomar las medidas necesarias para otorgar una atención segura y de calidad.

El CESFAM Pulmahue, ha dispuesto la forma de acceder a la formulación de Solicitudes ciudadanas por vía presencial en contacto directo con la operadora de la OIRS.

- **Ubicación Módulo Atención OIRS:** Se encuentra ubicado en la sala de espera principal.
- **Horarios de atención OIRS:** Lunes a Jueves en horario de 08:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:00 horas y viernes de 08:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 16:00 horas.
- **Ausencia de funcionario habitual:** En caso de ausencia del funcionario habitual (licencia médica, permiso administrativo, capacitación y vacaciones) será reemplazado por el funcionario de secretaria, este cumplirá las mismas responsabilidades que el titular durante su ausencia. Además, el formulario de solicitudes ciudadanas debe quedar en este servicio. En Módulo de OIRS debe quedar aviso informativo sobre lugar de recepción de solicitudes ciudadanas
- **Horario inhábil:**
 - Durante la atención en el Servicio de Urgencia (SAPU) las solicitudes ciudadanas se registrarán en el libro dispuesto en sus dependencias. Será responsabilidad del Jefe (a) de este servicio, hacer llegar estas solicitudes a la OIRS.
 - Durante la extensión horaria y otras que no correspondan a atención de Urgencia (SAPU), el encargado de recibir las solicitudes ciudadanas será el administrativo de turno de extensión horaria, quien será además responsable del Formulario correspondiente, desde de inicio del horario inhábil hasta inicio de horario regular de atención del módulo OIRS.
 - El traspaso del talonario de solicitudes ciudadanas deberá quedar registrado en libro firmado para estos fines ubicados en módulo OIRS(Anexo 1), será de responsabilidad del titular llevar el traspaso y registro.

b) Recepción y tramitación de solicitudes ciudadanas en el CESFAM PULMAHUE

- El funcionario de la oficina OIRS ubicada en la sala de espera principal, así como el funcionario en extensión horaria, deberá contar con los correspondientes formularios de solicitud ciudadana (anexo 2) en condición y cantidad suficiente para permitir el acceso a los usuarios.
- Las solicitudes ciudadanas tipificadas como consulta quedarán registradas en el libro dispuesto para estos fines. Esto servirá como estrategia de mejora.
- En el CESFAM Pulmahue, existe sólo sistema de captura manual, por lo que es imprescindible utilizar los formularios de registro y sistemas de derivación interna y externa habitualmente utilizados por el establecimiento, de manera que toda acción quede registrada como medio de prueba o verificación de los procesos involucrados en la captura, registro, derivación y resolución de la solicitud.
- Toda solicitud ciudadana debe iniciar desde su acogida o captura, un proceso en el que están involucrados distintos componentes del sistema dependiendo de su complejidad y gravedad, pero en general, el paciente, familiar y/o tutor se presenta con la operadora de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, y manifiesta su deseo de emitir una solicitud o requerimiento.
- Si la operadora (o) OIRS tiene la capacidad de responder en el momento, entregará la respuesta necesaria (veraz, clara e Institucional) al usuario. De no ser así, derivará el caso al referente técnico. Todo requerimiento deberá quedar registrado en el libro para estos fines.



- Cuando la naturaleza de la solicitud, no es posible ser contestada inmediatamente (o en el plazo de algunos minutos), la operadora OIRS procederá a registrar la Solicitud en el Formulario para este efecto, luego deberá entregar este registro a la referente técnico de la OIRS, para su conocimiento, compilación, análisis y gestión.
- Las solicitudes ciudadanas tipificadas como **reclamo o sugerencia** deberá requerir el llenado del formulario de solicitudes ciudadanas, con todos los antecedentes personales que se requieran del reclamante y/o afectado, debe incluir la descripción o naturaleza que origina del evento. El documento será llenado por el reclamante.
- En caso de que el afectado o reclamante se vea imposibilitado de realizar este proceso por sus propios medios; se ofrecerán las alternativas siguientes:
 - ✓ Redactar la solicitud a través de un tercero
 - ✓ Redactar la solicitud a través de la operadora OIRS, quien deberá escribir de forma textual lo que el usuario reclamante manifieste verbalmente.
- Se entregará una copia del formulario con timbre, fecha de recepción y fecha estimada de respuesta.
- Toda solicitud ciudadana debe ser acogida con respeto y empatía (ver anexo).
- En caso de tratarse de una solicitud de la Ley 20.285 (Ley de transparencia), el referente técnico de la oficina OIRS, informará mediante correo institucional a la dirección del establecimiento la recepción de dicha solicitud, la dirección del establecimiento enviará la solicitud a la encargada de asesoría jurídica, para que esta última evalúe los antecedentes solicitados y asesore el proceso de obtención de la respuesta final por parte del servicio que corresponda.
- Aquellas solicitudes que contengan información que indique que se han generado problemas de Seguridad de la atención, afectando la Salud de los usuarios, aparentemente por una acción u omisión de los integrantes del centro de salud familiar, esta deberá ser comunicada al director del establecimiento. Igualmente deberá ser registrado en el formulario de solicitudes ciudadanas.
- En el caso que un paciente, tutor y/o usuario, se presente con una carta de reclamo, ésta deberá incluir RUT, teléfono, domicilio, correo electrónico (según corresponda) y firma o huella digital según corresponda del reclamante. En el caso de tratarse de un emisario que trae la solicitud, la administrativa de OIRS, deberá comunicarse telefónicamente con el afectado, al número telefónico que aparece registrado en nuestro sistema computacional (RAYEN), para confirmar veracidad de la información. La carta deberá transcribirse en el formulario de solicitudes ciudadanas y adjuntarse en el expediente.
- Una vez que las solicitudes ciudadanas son formalmente entregadas a la operadora OIRS, deberá desarrollar un análisis de la información y registrará la solicitud en conformidad a la siguiente orientación:
 - ✓ Asignación número de correlativo único y anual.
 - ✓ Tipificar la Solicitud ciudadana de acuerdo a la siguiente clasificación; consulta, solicitud, sugerencia, felicitación, denuncia, reclamo, ley 20.285
 - ✓ Sistema de Salud: FONASA o Isapre, GRUPO si corresponde a Fonasa, Nombre si es Isapre.
 - ✓ Descripción de la Materia del Requerimiento (breve exposición de los hechos del requerimiento y peticiones concretas).
 - ✓ Datos de la recepción del requerimiento: Fecha de Recepción, folio del requerimiento (si corresponde), nombre y firma del receptor y fecha probable de respuesta.
 - ✓ Cuando la solicitud ciudadana se trate de un reclamo, éste deberá ser clasificado de acuerdo a:
 - **Trato:** Son todos aquellos reclamos que hagan referencia a la actitud de los funcionarios en relación a falta de cortesía, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad,



- Identificación de los funcionarios, acogida, atención, entrega de información, comunicación.
- **Competencia Técnica:** Caen dentro de esta categoría todos aquellos reclamos de usuarios relacionados con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud en relación a la patología consultada o en tratamiento.
- **Infraestructura:** Corresponden todos aquellos reclamos que realicen los usuarios referentes a las condiciones estructurales y del ambiente del establecimiento con relación a:
 - Accesos
 - Condiciones de seguridad del establecimiento en relación a emergencias
 - Condiciones de mantención de equipos
 - Condiciones de salas de espera, baños públicos, pasillos, box de atención, etc.
 - Condiciones de temperatura y ventilación.
 - Condiciones higiénicas y estéticas de los edificios, patios y jardines
 - Comodidad y seguridad sillas y camillas de traslado
 - Seguridad de las pertenencias de los pacientes y familiares
- **Tiempo de espera:** Corresponden todos aquellos reclamos relacionados con los márgenes de espera subjetivamente evaluados por los usuarios o los plazos que establece la ley.
- **Información:** Son todas aquellas solicitudes relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del equipo de salud con los usuarios tanto respecto a los contenidos como a la forma utilizada en la entrega de la información.
- **Procedimientos administrativos:** Se clasifican en esta categoría todos los reclamos de los usuarios relacionados con Procesos, Procedimientos o Funcionamiento Administrativo del establecimiento, como los siguientes:
 - Procesos de Admisión y Recaudación
 - Procedimientos o trámites durante la estadía en el CESFAM
 - Funcionamiento del establecimiento con relación a horarios de atención
 - 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. Por lo tanto, caen dentro de esta categoría todos aquellos reclamos relacionados con los procedimientos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud con relación a la dignidad en el desempeño de su cargo.
- **Acceso universal a garantías explícitas – AUGÉ:** Corresponden todos 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 garantías explícitas en salud.
- Al terminar el registro de la Solicitud ciudadana, así como el análisis de la información proporcionada en el documento, la administrativa de la OIRS ante la dirección del establecimiento, quien toma conocimiento del reclamo y da curso a la gestión. Una copia deberá ser entregada al referente técnico OIRS.
- Se deberá abrir expediente que contenga copia del reclamo, respuesta y toda la documentación relacionada en archivador para estos fines, el cual estará a cargo de la referente técnico.
- Si el reclamo no requiere del envío de derivación a otra unidad o servicio, se elaborará la respuesta por escrito al usuario dentro de los plazos correspondientes.
- Si el reclamo afecta otra unidad o servicio del establecimiento, esta solicitud será enviada por la administrativa de OIRS, al Jefe o encargado del servicio de la misma (o a la cual se le atribuye la solicitud ciudadana) y/o al funcionario aludido, en un plazo máximo de dos días hábiles. La solicitud ciudadana deberá ser entregado utilizando el documento tipo para estos

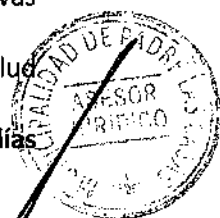


finés (Anexo 3), donde se especificará el plazo de entrega de respuesta de parte de servicio o funcionario afectado a la OIRS. El documento será firmado por la dirección.

- El Jefe del correspondiente servicio y/o unidad clínica o administrativa responsable de la solicitud o el funcionario afectado, deberá enviar la respuesta escrita a la administrativa de la oficina OIRS en un plazo máximo de 3 días hábiles, mediante memorándum. El documento deberá elaborarse en formato digital.
- Una vez recepcionada esta respuesta, la administrativa OIRS en conjunto con el referente técnico, deberá analizar la información, transcribir y generar el documento final, éste deberá ser revisado por la Dirección del CESFAM, quien puede aprobar la respuesta o bien rechazarla para que se hagan las correcciones pertinentes. La respuesta final es firmada por el director del establecimiento.
- Se enviará la respuesta final al usuario a su domicilio, a través de estafeta en libro exclusivo uso OIRS. Será responsabilidad de la operadora OIRS el envío de la respuesta. La recepción del documento por parte del usuario deberá ser firmado en el libro de estafeta con nombre, R.U.T, fecha, hora y firma de quien recibe el documento.
- El establecimiento deberá otorgar las facilidades para que el documento Logre llegar al usuario en los tiempos establecidos.
- Si se trata de reclamos sobre incumplimiento de **Garantías Explícitas en Salud**, el proceso de gestión de las soluciones es de responsabilidad de los establecimientos donde se produjo la insatisfacción o el reclamo de los usuarios, sin embargo, tanto la captura, registro y tipificación inicial como la respuesta, debe incluir al FONASA al cual se accede a través de la INFOLINEA (central de llamadas-línea 600 o página web – www.fonasa.cl). Esto con el fin de mantener un registro centralizado y otorgar mayor transparencia al seguimiento de las acciones para obtener una solución. La información será completada por la operadora y visada por la referente técnico.
- Los reclamos relacionados con la Ley N°20.584, que regula los deberes y derechos que tienen las personas en relación con acciones vinculadas en su atención en salud, el proceso de reclamos se realizará de acuerdo al reglamento destinado para estos fines. (Anexo 5)
- La operadora OIRS, supervisada por la referente técnico, deberá tener especial cuidado de confeccionar un documento para el usuario, que permita explicar veraz y claramente la postura del establecimiento, resguardando en todo momento la imagen y condición legal.
- Para concretar este requisito, y en las situaciones de mayor complejidad se contactará con las diferentes unidades asesoras de la dirección en dependencias del establecimiento y el departamento de salud municipal (Asesoría Jurídica, Director de departamento, Unidad de acreditación, etc.) con el objetivo de establecer una respuesta en conjunto.
- Antes de enviar la respuesta a dirección, el documento será visado por el referente técnico de la OIRS.

c) Plazos para tramitación de solicitudes ciudadanas

- El plazo máximo para la tramitación del reclamo no puede exceder de **15 días hábiles**, entre que el reclamo es ingresado en la oficina OIRS(captura), hasta la respuesta al usuario, por lo que todos los funcionarios del establecimiento deberán colaborar activamente para responder dentro de los plazos legalmente establecidos.
- El tiempo de respuesta máximo, a las solicitudes ciudadanas que involucren sumarios o investigación sumaria, es de **180 días hábiles**.
- La clasificación de solicitudes se realizará en base a la tipificación exigida en el "Registro Mensual de Solicitudes Ciudadanas".
- Una vez concretada la respuesta, la Referente técnico de la OIRS deberá archivar copia de las solicitudes ciudadanas (Sugerencias, Felicitaciones y reclamos) con sus respectivas respuestas.
- En el caso específico de reclamos, o sugerencias referidas a las garantías explícitas en salud GES, el plazo de respuesta es de **48 horas** para enviar la respuesta con solución a Fonasa.
- En caso de reclamos por la ley N° 20.584, el plazo de respuesta desde la captura, es de **15 días hábiles**



- En el caso de una felicitación el funcionario de la OIRS emitirá un oficio a director, quien debe remitirla al funcionario y al servicio o unidad al que pertenezca la felicitación.
- Corresponderá al operador OIRS efectuar el seguimiento de la respuesta a las solicitudes ciudadanas de acuerdo a los plazos legales. El referente técnico deberá realizar las supervisiones correspondientes.

d) Informes de gestión solicitudes ciudadanas

La operadora de la OIRS debe proveer información mensual útil para gestionar los procesos que siguen las solicitudes ciudadanas. Esta información corresponde a:

- Informes y estadísticas por tipo de Solicitudes Ciudadanas.
- Informe mensual de solicitudes Ciudadanas, el cual será entregado al Director del establecimiento e incluirá un resumen analítico semestral que permita evaluar por áreas, causas, oportunidad de respuesta al usuario y tiempo de respuesta promedio de los Jefe o encargados de servicio o programa.
- Además trimestralmente (marzo, junio, septiembre y diciembre) deberá entregar análisis de los datos al director técnico con los contenidos señalados en el punto anterior.

e) Procedimiento en Postas dependientes del CESFAM Pulmahue Corresponde a la Posta Roble Huacho, Posta de Metrenco, Posta San Ramón.

- En estos establecimientos quien será responsable del talonario de solicitudes ciudadanas, es el **funcionario encargado de la posta** correspondiente, que en caso de ausencia deberá ser reemplazado por el funcionario de turno o quien el encargado de posta designe formalmente para estos fines.
- El talonario de solicitudes ciudadanas deberá estar **siempre** de fácil y libre acceso para el usuario.
- El documento será completado siguiendo el procedimiento habitual descrito en el punto **b)** de este documento.
- El funcionario encargado de posta o quien lo reemplace, deberá enviar el documento al CESFAM Pulmahue, a más tardar el **día hábil siguiente** del registro de la solicitud, en sobre cerrado por medio de estafeta completando libro exclusivo para estos fines. Debe tener especial cuidado de enviar el documento de tal forma que no sufra deterioro, pérdida o se vulnere la confidencialidad de los derechos de los pacientes o usuarios, durante el transporte.
- El documento será recibido por la Operadora OIRS del CESFAM Pulmahue, en ausencia de ella será la secretaria, quien deberá recepcionar el documento y entregar el sobre cerrado a la OIRS.
- Una vez acogido el documento la OIRS del CESFAM Pulmahue iniciará la tramitación de la solicitud ciudadana siguiendo el procedimiento habitual descrito en este mismo protocolo.
- Los informes o estadísticas se realizarán de acuerdo al punto **d)** de este documento.
- Será responsabilidad del referente técnico de la OIRS del CESFAM Pulmahue velar por el estricto cumplimiento de este procedimiento.

f) Procedimiento en Dispositivo San Ramón

En este centro, quien será responsable del talonario de solicitudes ciudadanas, es el **funcionario administrativo del dispositivo**, que en caso de ausencia deberá ser reemplazado por el funcionario que determine la coordinadora del centro.

- El talonario de solicitudes ciudadanas deberá ser **siempre** de fácil y libre acceso para el usuario.
- El documento será completado siguiendo el procedimiento habitual descrito en el punto **b)** de este documento.
- El funcionario administrativo o quien lo reemplace, deberá enviar el documento al CESFAM Pulmahue, a más tardar el **día hábil siguiente** del registro de la solicitud, en sobre cerrado por medio de estafeta completando libro exclusivo para estos fines. Debe tener especial cuidado de enviar el documento de tal forma que no sufra deterioro, pérdida o se vulnere la confidencialidad de los derechos de los pacientes o usuarios, durante el transporte. Previa revisión de coordinador del establecimiento.
- El documento será acogido por la operadora OIRS y en su ausencia la secretaria de dirección del CESFAM Pulmahue, quien deberá entregar el sobre a la OIRS.



- Una vez recepcionado el documento, la OIRS del CESFAM Pulmahue iniciará la tramitación de la solicitud ciudadana siguiendo el procedimiento habitual descrito en este mismo protocolo.
- Los informes o estadísticas se realizarán de acuerdo al punto d) de este documento.
- Será responsabilidad del referente técnico de la OIRS del CESFAM Pulmahue velar por el estricto cumplimiento de este procedimiento.

7. Distribución.

- Oficina de información, reclamos y sugerencia (OIRS)
- Dirección
- Servicios y programas del CESFAM Pulmahue
- Postas rurales: Metrenco, San Ramón, Roble Huacho
- SAPU CESFAM Pulmahue
- SUR San Ramón
- Dispositivo San Ramón
- DSM

8. Registro.

- Formulario de solicitudes ciudadanas ubicado en OIRS.
- Informes y estadísticas por tipo de Solicitudes Ciudadanas.
- Expedientes de solicitudes ciudadanas.

9. Indicadores

Definición de indicador	Porcentaje de reclamos gestionados con solución y/o respuesta en plazo legales establecidos
Tipo de indicador	Resultado
Dimensión	Eficacia, satisfacción usuaria, oportunidad, accesibilidad
Fórmula	$\frac{\text{Nº reclamos capturados, gestionados con solución y/o respuesta en plazo legales establecidos}}{\text{Nº de reclamos totales capturados en igual periodo}} \times 100$
Umbral	≥ 90%
Criterios	Lo establecido en este protocolo
Metodología	Se realizará una evaluación mensual de los reclamos y los tiempos establecidos como máximo según clasificación. Según lo obtenido del análisis se buscaran las oportunidades de mejora en las áreas más afectadas.
Fuente de información	➤ Formulario de solicitudes ciudadanas ubicado en OIRS ➤ Informes y estadísticas por tipo de Solicitudes Ciudadanas
periodicidad	Mensual
Responsable	Referente técnico de OIRS, dirección, unidad de calidad y acreditación

Definición de indicador	Porcentaje de sugerencias implementadas en el CESFAM
Tipo de indicador	Resultado
dimensión	Eficacia, satisfacción usuaria, oportunidad, accesibilidad
Fórmula	$\frac{\text{Nº de sugerencias implementadas en el CESFAM}}{\text{Nº de sugerencias totales capturados en igual periodo}} \times 100$
Umbral	≥ 40 %
Criterios	Lo establecido en este protocolo
Metodología	Se realizará una evaluación y análisis semestral de las sugerencias y de acuerdo a éstas se priorizará según factibilidad, lo cual requerirá de la participación de los niveles jerárquicos superiores.
Fuente de información	➤ Libro de solicitudes ciudadanas ubicado en OIRS ➤ Informes y estadísticas por tipo de Solicitudes Ciudadanas
periodicidad	Semestral
Responsable	Referente técnico de OIRS, dirección, unidad de acreditación, DSM.

10. Control de Cambio.

Versión Modificada	Descripción de Modificación	Nº documento que queda sin efecto
Primera	Se crea protocolo de solicitudes ciudadanas OIRS	-----

11. Anexo 1. : Traspaso de talonario de solicitudes ciudadanas

Fecha	Nombre firma quien entrega	Hora entrega	Nombre y firma quien recibe	Hora recepción
00/00/0000				



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

FOLIO 00000

Consulta ☐ Solicitud ☐ Sugerencia ☐ Denuncia ☐ Reclamo ☐ Felicitación ☐

INSTITUCION A LA QUE DIRIGE SU SOLICITUD: _____

SERVICIO DE SALUD	ESTABLECIMIENTO
DIRECCION	
TELEFONO	COMUNA

NOMBRES		APELLIDOS	
RUT	SEXO: M ☐ F ☐	FECHA DE NACIMIENTO	
DIRECCION		TELEFONO	
PREVISION : FONASA ☐	GRUPO ☐	ISAPRE ☐	NOMBRE:

(En caso de ser diferente al afectado)

NOMBRE	RUT
DIRECCION	TELEFONO

Descripción del caso que origina la Solicitud[illegible]

OFICINA SAN IGNACIO F. 402854 Toluca

NOMBRE Y FIRMA DEL RECEPTOR

FECHA PROBABLE DE RESPUESTA

FIRMA DEL CIUDADANO O RECLAMANTE



Anexo 3: documento notificación a funcionario/servicio

ORD: N°



ANT:
MAT: Informa lo que indica

Padre Las Casas, ____ de ____ de ____

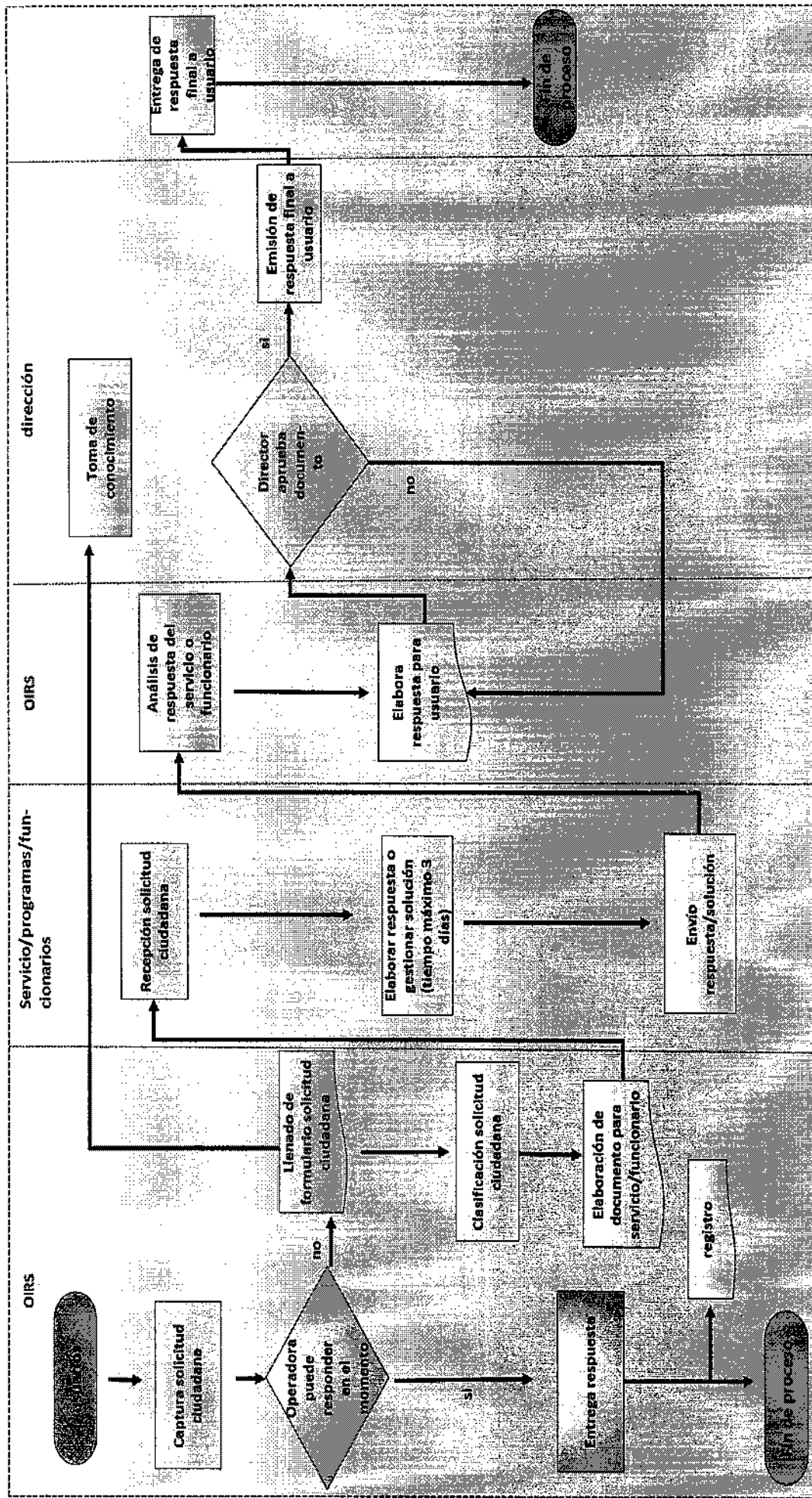
De: Nombre
Director (a) Consultorio Pulmahue
A: Nombre
Cargo

Contenido del documento

Plazo para dar Respuesta:

Firma _____
Distribución:





Anexo 5. Procedimiento de reclamo ley 20.584

APRUEBA REGLAMENTO SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO DE LA LEY Nº 20.584, QUE REGULA LOS DERECHOS Y DEBERES QUE TIENEN LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON ACCIONES VINCULADAS A SU ATENCIÓN EN SALUD

Núm. 35.- Santiago, 4 de julio de 2012.- Vistos: Los artículos 37 y 38 de la ley Nº 20.584; el DFL Nº 1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley Nº 2.763/79 y de las leyes Nº 18.933 y Nº 18.469; el decreto Nº 136 de 2004; la ley Nº 19.880, y

Teniendo presente: Las facultades que me conceden los artículos 32 Nº 6 y 35 de la Constitución Política de la República, dicto el siguiente

Decreto:

Apruébase el Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la ley Nº 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud;

TÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º. Objeto: El presente reglamento tiene por objeto regular el procedimiento al que se sujetarán los reclamos que efectúen las personas, en contra de los prestadores institucionales de salud, públicos y privados, tales como, hospitales, clínicas, consultorios, centros médicos, laboratorios y otros de similar naturaleza, en relación al cumplimiento de los derechos de la ley Nº 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Sin perjuicio de lo expuesto en esta reglamentación, la persona podrá optar alternatively por iniciar un procedimiento de mediación, de conformidad con los términos de la ley Nº 19.966 y sus normas complementarias.

Artículo 2º. Definiciones: Para los efectos del presente Reglamento se entenderá por:

- a) **Reclamo:** Toda presentación escrita y suscrita que realice una persona contra un prestador institucional de salud para exigir el cumplimiento de los derechos consagrados en la ley Nº 20.584, motivada en hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud.
- b) **Reclamante:** La persona que presente un reclamo por sí, o a través de su representante legal o de la persona que lo tiene bajo su cuidado.
- c) **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 sus órganos y especialmente 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.
- d) **Superintendencia:** La Superintendencia de Salud es el organismo funcionalmente descentralizado, creado en virtud del artículo 106 del DFL Nº 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley Nº 2.763/79 y de las leyes Nº 18.933 y Nº 18.469.

TÍTULO II.- DEL RECLAMO ANTE LOS PRESTADORES

Artículo 3º. Personal habilitado: Todo prestador institucional deberá contar con personal idóneo para recibir reclamos, informar sobre el procedimiento al que éstos se sujetan, según las normas del presente Reglamento, registrarlos, investigarlos y mantener el expediente respectivo. Dicho personal deberá contar con atribuciones suficientes para gestionar la respuesta que deba darse a los reclamos.

Artículo 4º. Confidencialidad: El prestador reclamado deberá resguardar la reserva de los datos sensibles que se deriven del reclamo, así como adoptar todas las medidas que sean pertinentes con el fin de evitar cualquier clase de discriminación arbitraria en contra del reclamante o del paciente a que se refiera el reclamo.

Artículo 5º. Registro: Todo prestador institucional deberá contar con un sistema de registro de los reclamos que se le presenten, el que deberá contener:

- a) Fecha del reclamo;
- b) Nombre, cédula de identidad y domicilio del reclamante, de su representante legal o la persona que lo tenga a su cuidado, o su autorización para ser notificado a través del correo electrónico que indique;
- c) Indicación de la materia a que se refiere y de la unidad o dependencia del prestador respecto de la cual se efectuó el reclamo;
- d) Fecha de respuesta, así como la fecha y forma de su notificación;
- e) El señalamiento de haberse acogido o rechazado las peticiones del reclamo; y,
- f) Indicación de las medidas correctivas adoptadas.

Sin perjuicio de lo anterior, todo prestador podrá registrar otros antecedentes si lo estima necesario.

Artículo 6º. Procedimiento interno: Los prestadores contarán con un procedimiento interno de gestión de reclamos, dictado por su dirección institucional, de conformidad a las normas del presente Reglamento, el que constará por escrito y cuyo texto actualizado deberá estar siempre a disposición del público. Dicho procedimiento deberá contemplar la comunicación de los hechos reclamados al área o dependencia en que habrían ocurrido, así como al personal involucrado, y además, señalar el nombre completo del Director Técnico responsable y del representante legal del establecimiento.

Artículo 7º. Recepción del reclamo: Los reclamos podrán ser presentados presencialmente ante el funcionario o dependencia señalada al efecto en la reglamentación aludida en el artículo anterior, quien deberá mantener formularios a disposición del público, cuyos contenidos mínimos serán:

- a) Fecha del reclamo;
- b) Unidad o dependencia respecto de la cual se efectúa el reclamo;
- c) Nombre, cédula de identidad y domicilio del reclamante, del representante legal o la persona que lo tiene bajo su cuidado, o su autorización para ser notificado a través del correo electrónico que indique;
- d) Indicación de los hechos que fundamentan su reclamo y de la infracción a los derechos que contempla la ley;
- e) Peticiones concretas, y
- f) Firma.

Los reclamos podrán ser presentados, además, por correo postal o por otros medios que el prestador haya habilitado para estos efectos.

Artículo 8º. Constancia de recepción del reclamo: Para formalizar la recepción del reclamo, el prestador reclamado deberá adoptar algún mecanismo tendiente a que el reclamante cuente con una constancia de la interposición del mismo.



Artículo 9º. Expediente del reclamo: El prestador deberá abrir un expediente, con la identificación del reclamante, el que contendrá los antecedentes y documentos que se acumulen durante el procedimiento, en estricto orden de recepción y en especial:

- a) La presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta.
- b) Los requerimientos de antecedentes que se hubieren formulado a terceros.
- c) Los antecedentes recopilados internamente y recibidos de terceros.
- d) Las comunicaciones efectuadas al reclamante.
- e) La copia de la respuesta y del documento que dé cuenta de la fecha de su envío.

El expediente deberá mantenerse en archivo, material o electrónico, en poder del prestador, a lo menos durante cinco años contados desde que se emita la respuesta.

Artículo 10. Respuesta al reclamo: El prestador deberá responder por escrito el reclamo presentado. Dicha respuesta deberá contener a lo menos:

- a) Nombre y domicilio del reclamante.
- b) La enunciación breve de la materia reclamada y de las peticiones concretas formuladas por el reclamante.
- c) El contenido de la respuesta, que deberá referirse a todas las peticiones planteadas en el reclamo, citando y/o adjuntando los antecedentes que la respalden.
- d) El plazo y la forma en que se dará cumplimiento a lo solicitado, si procediere.
- e) Firma del Director Técnico del establecimiento o del representante legal del mismo, en su caso.
- f) La información al reclamante de su facultad para recurrir ante la Superintendencia en el caso indicado en el artículo 14 del presente Reglamento.

Artículo 11. Plazo de respuesta: El plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de quince días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción, dentro el cual, el prestador reclamado deberá responder con los antecedentes de que disponga.

Artículo 12. Fecha de la notificación: Se considerará fecha de notificación aquella que resulte de aplicar el Párrafo 1º del Capítulo III de la ley Nº 19.880 o la de la emisión del correo electrónico en el caso que haya sido autorizado por el reclamante.

Artículo 13. Procedimientos estatutarios: En el caso que el reclamo sea acogido favorablemente por el prestador institucional del sector público, deberán además arbitrarse las medidas administrativas que procedieren, tendientes a hacer efectiva la responsabilidad administrativa de los funcionarios que resultaren implicados en las infracciones a la ley Nº 20.584, a través de la instrucción de los correspondientes procesos administrativos o calificadorios.

TÍTULO III.- DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO ANTE LA INTENDENCIA DE PRESTADORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Artículo 14. Reclamo ante la Intendencia de Prestadores. Si el prestador emitiera una respuesta insatisfactoria para el reclamante o si en dicha respuesta se comprometiere a tomar medidas para corregir las irregularidades reclamadas y éstas no se subsanaren dentro del plazo de 15 días contados desde la notificación de la respuesta, el reclamante podrá recurrir a la Intendencia de Prestadores dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de la notificación de dicha respuesta, o desde el término del plazo que el prestador ha tenido para subsanar las irregularidades que se le plantearon, según corresponda.

En el caso que la respuesta no sea emitida dentro del plazo previsto en el artículo 11, el reclamante podrá interponer dicho recurso dentro de 5 días hábiles, contado desde el vencimiento del término con que contaba el prestador para resolver.

Artículo 15. Contenido del reclamo: La Superintendencia pondrá a disposición del público formularios con los contenidos contemplados en el artículo 7º de este Reglamento.

El reclamante deberá acompañar la respuesta entregada por el prestador, si la hubiere, señalando las razones por las cuales ésta no le satisfizo, o las irregularidades que a su juicio no han sido solucionadas.

Artículo 16. Admisibilidad: Previo a iniciar la tramitación del reclamo, la Superintendencia deberá verificar que éste cumpla con los contenidos señalados en el artículo precedente y que sea materia de su competencia conforme al artículo 1º del presente Reglamento. Si el reclamo no contiene los antecedentes previamente indicados, se otorgará al reclamante un plazo de 5 días para subsanarlo. Los reclamos presentados fuera de plazo serán declarados inadmisibles.

Artículo 17. Instrucción del procedimiento: Una vez admitido a tramitación el reclamo, se requerirá al prestador el envío del expediente del reclamo efectuado ante él. Alegados los antecedentes del caso, la Superintendencia podrá ordenar las diligencias y medidas de investigación que permitan esclarecer los hechos que lo motivaron cuyo mérito será apreciado y ponderado por el Intendente de Prestadores.

La Superintendencia calificará la procedencia de acceder a las diligencias probatorias solicitadas por los interesados, pudiendo desechar aquellas que sean improcedentes o inconducentes para la resolución del reclamo.

Artículo 18. Expediente: Los expedientes tramitados en la Superintendencia deberán llevarse por escrito, en soporte papel o digital. En el caso de documentos que contengan datos sensibles se formará un expediente separado, el cual quedará bajo custodia.

Artículo 19. Resolución del reclamo y medidas correctivas: Corresponderá a la Intendencia de Prestadores de Salud, resolver los reclamos que se le presenten, pudiendo recomendar a los prestadores reclamados, la aplicación de las medidas necesarias para la solución de las irregularidades detectadas, y fijar un plazo para su corrección, el que no podrá exceder de dos meses.

Artículo 20. Verificación del cumplimiento de las medidas correctivas: Vencido el plazo que el Intendente hubiere establecido para la corrección de las irregularidades detectadas, el prestador informará a la Intendencia de Prestadores respecto de las medidas correctivas adoptadas y sobre la solución de las irregularidades. La Intendencia deberá verificar estas circunstancias. Si se constatare que las irregularidades no han sido corregidas dentro de plazo fijado, se ordenará al prestador dejar constancia de ello en un lugar visible, para conocimiento público, dentro del establecimiento de que se trate. Asimismo, se iniciará el correspondiente procedimiento sancionatorio de conformidad a los Títulos IV y V del Capítulo VII del Libro I del aludido DFL Nº 1, de 2005, del Ministerio de Salud. Las notificaciones de las resoluciones que ordenen las medidas antedichas se realizarán al Director Técnico del prestador institucional con copia al representante legal de dicho establecimiento.

Artículo 21. Impugnación de las sanciones aplicadas. En contra de la resolución que aplique sanciones el prestador podrá interponer el recurso de reposición y jerárquico, en los términos del párrafo 2º del Capítulo IV de la ley Nº 19.880, sin perjuicio de los demás derechos y acciones que le correspondan.

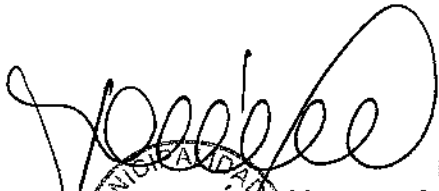
Artículo 22. El presente Reglamento entrará en vigencia a la fecha de publicación en el Diario Oficial.



	Se ingresa la información personal del usuario(a) y/o afectado	
Proceso de gestión y resolución	En caso de derivación a otra institución y/o a otra área temática, se debe dejar registro e informar al usuario.	Ver protocolo de solicitudes Ciudadanas
Cierre y Despedida	Ver protocolo de solicitudes Ciudadanas	

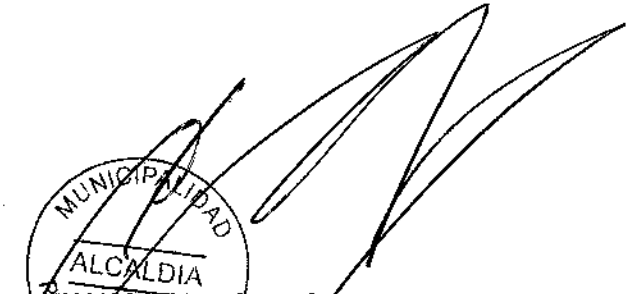
2.- **PUBLÍQUESE** una copia del presente Protocolo en la página del municipio.

ANOTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHIVESE.


LAURA GONZÁLEZ CONTRERAS
SECRETARIO MUNICIPAL
JEDC/LGC/CMH/LPT/lpt

Distribución: Depto. Salud (1); CESFAM PULMAHUE (1); Encargada de Transparencia (1) Of. Partes (1)

ID: 20237p /Salud


MUNICIPALIDAD DE PADRE LAS CASAS
ALCALDIA
JUAN EDUARDO DELGADO CASTRO
ALCALDE


MUNICIPALIDAD DE PADRE LAS CASAS
TESORERERÍA
RECIBO