

226

DECRETO N° 0604

PADRE LAS CASAS,

20 OCT 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. 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. Reglamento sobre *Atención al usuario y entrega de información del Centro de Salud Familiar Las Colinas*.
13. La 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.- **APRUEBASE**, en todas sus partes el PROTOCOLO sobre *Atención al usuario y entrega de información del Centro de Salud Familiar Las Colinas*, en el siguiente tenor:



PROTOCOLO sobre Atención al usuario y entrega de información del Centro de Salud Familiar Las Colinas

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 se aplicará en el Centro de Salud Familiar Las Colinas.

RESPONSABLES

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

PROPÓSITO

Facilitar la oportuna gestión de las solicitudes ciudadanas recibidas en el Centro de Salud Familiar Las Colinas, 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 Centro de Salud Familiar Las Colinas, un Formulario de Registro de Solicitud Ciudadana, con espacio para foliar, con original y una o dos copias (de acuerdo al requerimiento del establecimiento), estos talonarios están ubicados estratégicamente en la oficina OIRS.

El usuario que desee ejercer su derecho a efectuar un reclamo, felicitación o sugerencia, puede realizarlo en el lugar antes mencionado, 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

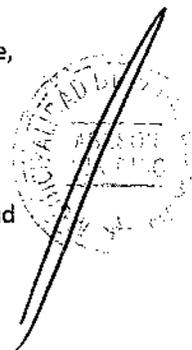
La Gestora de Solicitudes Ciudadanas, del Departamento de Calidad de la Dirección de Servicio de Salud Araucanía Sur, deriva a través de correo electrónico, al Jefe (a) Técnico OIRS del Establecimiento, las solicitudes que son rescatadas desde el Sistema OIRS de MINSAL o FONASA.

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 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 DSSAS 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.



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 N° 20.584.
- **Superintendencia:** la Superintendencia de Salud, es el organismo funcionalmente descentralizado, creado en virtud del artículo 106 del DFL N°1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2763/79 y de las leyes N° 18.933 y N° 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 auditoría 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 y baños públicos.
 - Condición de temperatura y ventilación.
 - Condiciones higiénicas y estéticas de los edificios, patio y jardín.
 - Comodidad y seguridad de las camillas.
 - **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 consulta especialidad (Por Lista de Espera)



Tiempo de Espera, por procedimiento (Lista de Espera)
Tiempo de Espera, por cirugía (Lista de Espera)

- **Información**

Se clasificarán en ésta 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
- 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 Auditoría del actuar del funcionario (a), pero si puede dar origen a ella.

- **AUGE/GES**

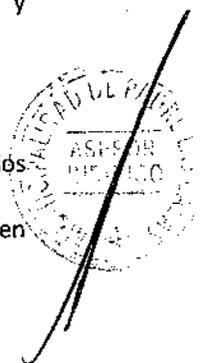
Se clasificará en esta categoría aquellas solicitudes ciudadanas en que según la información que tiene el usuario (a) no se han respetado las garantías explícitas a las que tiene derecho y que están establecidas en el reglamento de la Ley Nº 19.966 sobre las garantías explícitas en salud.

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.



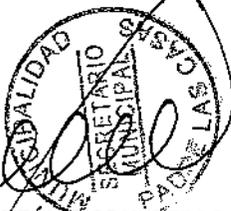
8. Circular N° 4 de 06 de Mayo de 2005 de la Superintendencia de Salud.
9. Circular N° 75 del 05 de Julio de 2008 de la Superintendencia de Salud.

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 N° 20.584.
- Anexo 4. Carta de Derechos y Deberes.
- Anexo 5. Planilla Excel.

2.- **PUBLÍQUESE** una copia del presente Protocolo sobre *Atención al usuario y entrega de información del Centro de Salud Familiar Las Colinas* en la página web del municipio, www.padreascasas.cl, en cumplimiento de la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública que consagra la transparencia pasiva.

ANOTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHIVESE



LAURA GONZÁLEZ CONTRERAS
SECRETARIO MUNICIPAL

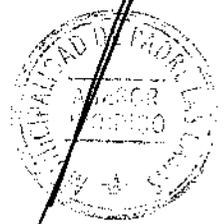
JEDC/LGC/CMH/LPT/lpt

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

ID: 202081 /Salud



MUNICIPALIDAD
ALCALDIA
JUAN EDUARDO DELGADO CASTRO
ALCALDE



MUNICIPALIDAD DE PADRE LAS CASAS
ALCALDIA
2010