

DECRETO N° 8846 / 12

ARICA, 30 de Noviembre de 2012.

- a) Lo dispuesto en la Ley N° 19.937 de Autoridad Sanitaria de Febrero 2004 .
- b) Lo dispuesto en la Ley N° 19.966 de Régimen de Garantías Explícitas en Salud , Septiembre 2004.
- c) Lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 15 del 2007 del Ministerio de Salud : Reglamen del Sistema de Acreditación para los prestadores Institucionales.
- d) Lo dispuesto en la Ley N° 19.378, de 1995, que establece el Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipalizada y sus modificaciones.
- e) Las facultades que me confieren la Ley N° 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" y sus modificaciones.

CONSIDERANDO:

- a) Que, el siguiente procedimiento que corresponde a lo establecido en la Pauta de Acreditación de Prestadores Institucionales .
- b) Que, en cumplimiento de la normativa legal vigente .

DECRETO:

APRUEBASE el Procedimiento de Gestión de Solicitudes Ciudadanas (reclamos y otros) , para los Cesfam Víctor Bertín Soto, Iris Véliz, Amador Neghme y Remigio Sapunar y que a continuación se transcribe :

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objetivo describir y ordenar el funcionamiento interno de los espacios de participación ciudadana y de las Oirs dependientes del Departamento de Salud Municipal, además de permitir que la ciudadanía acceda e interactúe de manera óptima con la institución, garantizando el derecho a informarse, sugerir , reclamar y felicitar.

Establece las responsabilidades, los procedimientos, tiempos y plazos con el fin de gestionar todas las solicitudes ciudadanas que ingresan a los establecimientos, por las distintas vías formales , para dar respuestas oportunas y eficientes,. Siendo éstas, además, insumos para contribuir en el mejoramiento de la calidad de la atención y satisfacción usuaria, a través de planes de mejora en los procedimientos, coordinación de actividades, mejoras en los sistemas, evaluaciones y control interno.

2. ALCANCE

El presente procedimiento será aplicado en todos los establecimientos del Departamento de Salud Municipal de Arica en donde se recepcionarán las solicitudes ciudadanas formales. Las que son canalizadas a través de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias "OIRS" o derivadas de la red asistencial como Superintendencia de Salud, Plataforma Fonasa, Servicio de Salud Arica o autoridades locales. El procedimiento incluye desde que éstas son recepcionadas, analizadas y respondidas; hasta la elaboración de los planes de mejora emitidos cuando correspondan y excluye a los reclamos informales, ya sean verbales o escritos anónimos y/o sin remitentes.

Por otra parte define los mecanismos, plazos de respuesta y los medios de información al usuario.

3. RESPONSABILIDADES

Responsable ejecución.

Encargado Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de cada establecimiento de salud el que está encargado de:

- Recepción de las solicitudes ciudadanas (SIAC): Recepcionar formalmente por escrito, mediante el FORMULARIO DE REGISTRO DE SOLICITUD CIUDADANA, (anexo N° 2), y de los otros reclamos recepcionados por otras vías a través de la red asistencial.
- Atender las consultas de los usuarios/as y orientar: Entregar información a los usuarios respecto al estado avance de las SIAC, al igual que acoger sus demandas. Facilitar el Acceso de la Población a la Información sobre el funcionamiento y servicios otorgados por los establecimientos del DESAMU y orientar en todas las materias relacionadas con el funcionamiento, horarios de atención y procedimientos de las unidades o sectores del establecimiento.
- Registrar las solicitudes ciudadanas: identificar el perfil de los usuarios/as, tipificar las SIAC, monitorear y evaluar. Entregar información clara y oportuna velando por el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa vigente.
- Resguardar por la promoción de los derechos y deberes de las personas y la igualdad de las oportunidades en la atención.
- Establecer coordinación con las unidades o sectores internos del establecimiento y con la red asistencial, con el fin de optimizar la calidad de la atención a las personas.
- Recibir y gestionar todas las solicitudes ciudadanas, con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento del establecimiento, constituyéndose en un espacio de interacción y participación ciudadana.

Responsable del monitoreo y evaluación:

El Encargado de OIRS de cada establecimiento de salud, es responsable de tipificar los reclamos y hacer la estadística mensual de las solicitudes

ciudadanas recepcionadas en el REGISTRO MENSUAL DE ATENCIONES OIRS (anexo N° 3) y Rem 19b (anexo 5).

El Encargado de Participación social de cada establecimiento: Es el responsable de revisar los registros, el logro de indicadores y la evaluación periódica de los planes de mejora establecidos por la institución, además de los informes solicitados para cumplimiento de metas u objetivos institucionales. También reunirá los datos necesarios para llenar el REM 19B, Anexo N° 5.

Responsabilidad del Director/a.

Del Director/a del establecimiento es de quien depende el encargado de la oficinas OIRS, con el fin de garantizar la transparencia, oportunidad y calidad de la información, como también la de resguardar y garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de las personas en igualdad de oportunidades.

A la vez es el que recibe los reclamos de las autoridades, los cuales deriva al encargado de OIRS para recabar antecedentes y poder dar una respuesta o implementar mejoras en conjunto con el equipo de salud.

Además es el encargado de investigar, dar solución al problema o reclamo presentado, evaluar y tomar las medidas reparatorias que estime conveniente facultado por el Estatuto de Atención Primaria. También el de elaborar en conjunto con el equipo de salud, los planes de mejora que surjan a raíz de la gestión de los requerimientos ciudadanos.

El Director del Establecimiento es el responsable final del cumplimiento del protocolo y la normativa vigente y de de elaborar y emitir la respuesta definitiva, dentro de los plazos legales establecidos, a todas las solicitudes ciudadanas recepcionadas.

4. DEFINICIONES

Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias:

Son conocidas como OIRS, y es la oficina en que los usuarios solicitan información o formalizan las solicitudes ciudadanas, mediante el formulario de solicitud ciudadano foliado.

Solicitudes ciudadanas (SIAC):

Corresponden a todos los requerimientos ciudadanos, en las cuales el usuario hará ejercicio de sus derechos. Éstos pueden ser Consultas, Solicitud, Sugerencia, Denuncias, Reclamos y felicitaciones

Consultas:

Corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Pueden resolverse en forma inmediata en la propia OIRS.

Solicitud por ley de transparencia:

Referida a toda aquella solicitud de información que obre en poder de la dirección de servicio y sus establecimientos dependientes.-

Reclamos:

Es 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. Éstos se pueden clasificar en :

- **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 del DESAMU, toda vez que ella implique falta de cortesía y buenas maneras.
- ❖ Negarse a dar el nombre
- ❖ Ignorar a la persona
- ❖ No responder lo que la persona pregunta
- ❖ Responder 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
- ❖ Agresiones físicas.
- **Tiempo de espera:** En esta categoría se consideran la espera por atención y la espera por horas de especialidad, cuyo tiempo excede lo que la persona considera normal o los plazos que establece la ley.
- **Competencia técnica:** Descuidos, diagnósticos, fármacos o tratamientos erróneos con consecuencias para el bienestar de las personas.
- **Probidad Administrativa:** Considera las quejas por falta de ética u honradez.
- **Procedimiento Administrativo:** Se entiende por errores en las distintas formas de apoyo al área clínica y que pueden afectar el resultado de esta .Ej.: extravío de exámenes y fichas clínicas, horas mal asignadas, recetas equivocadas, Etc.
- **Infraestructura:** Reclamos referidos a la mantención, aseo, ornato y estado de las

dependencias.

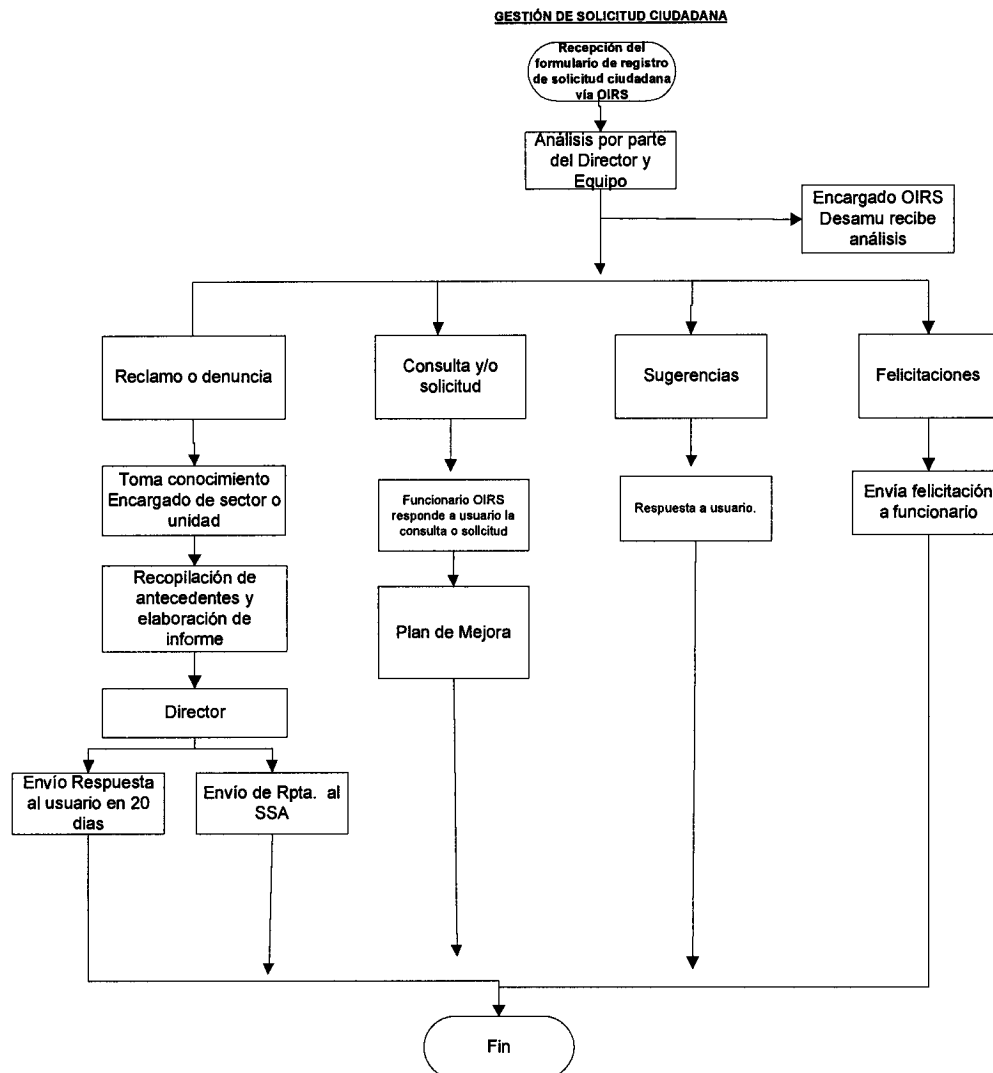
Felicitaciones:

Es la manifestación completa 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.

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

5. MODO OPERATIVO O DESARROLLO

5.1 FLUJOGRAMA



5.2 DESARROLLO

- Las solicitudes ciudadanas son recepcionadas en las OIRS de cada establecimiento.

- Éstas se pueden clasificar en informaciones, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Otra vía de ingreso de las solicitudes ciudadanas son la plataforma de Fonasa, Super intendencia de salud y autoridades canalizadas por la referente técnico del DESAMU.
- En relación a los reclamos, éstos pueden clasificarse en: Trato, Competencia Técnica, Infraestructura, Tiempo de espera por atención, Tiempo de espera por lista de espera, Tiempo de atención por información, atención, Procedimiento administrativo, Probidad administrativa y AUGE.
- El usuario que desee presentar una solicitud ciudadana, se debe dirigir a la OIRS de cada establecimiento. Ahí podrá plantear por escrito su inquietud en el respectivo formulario que se encontrará disponible para dichos efectos o en el Some de cada establecimiento en horarios que no se encontrara en funcionamiento la oficina OIRS. De 17:00 a 20:00 hrs. En el caso que el ciudadano no pueda escribir el funcionario OIRS lo ayudará a concretar el trámite.
- El encargado OIRS será quien, en primera instancia, pueda dar solución a esa solicitud ciudadana, siempre y cuando corresponda y esté a su alcance en coordinación con los encargados de sectores o unidades que corresponda.
- Los usuarios está en su derecho a dejar estampada su solicitud ciudadana a través del formulario para el mismo.
- La solicitud ciudadana debe realizarse por escrito, con letra clara, mediante el Formulario de Solicitud Ciudadano, el cual es autocopiativo con 3 copias y es foliado.
- Los colores que tiene este formulario son Blanco el original, celeste el que se le entrega al usuario, rosado el que se envía con estadística mensual y el amarillo queda en la OIRS.
- La solicitud ciudadana debe describir claramente lo que el usuario quiere expresar, identificando, si corresponde, a él o los involucrados en los hechos.
- En el caso de que el usuario no sepa leer ni escribir, el funcionario de OIRS lo podrá escribir por él. En el caso que no pueda firmar, esto se reemplazará por el registro de la huella digital
- Una vez registrada la solicitud, el operador de la OIRS la recepcionará conforme y entregará la copia celeste al usuario, explicándole que se le enviará la respuesta a su domicilio.
- El operador de la OIRS enviará al director y/o encargado de establecimiento de la solicitud ciudadana recepcionada.
- Las solicitudes establecidas en la Ley de transparencia N° 20.285, serán recepcionadas en oficina OIRS por encargado quien entregará al Director/a del establecimiento quien será responsable de enviar a los organismos técnicos que corresponda para emitir su respuesta. Estos

organismos Técnicos son la Dirección del DESAMU o el DGS “Departamento de Gestión en Salud del DESAMU”

- El director del establecimiento solicitará los antecedentes a los encargados de unidad o sector en el cual se haya producido el reclamo , quienes a su vez reunirá los antecedentes respecto a lo sucedido y emitirá un informe respecto a los hechos, medidas reparatorias o explicaciones del mismo.
- En los reclamos dirigidos hacia el actuar de algún funcionario , el director solicitará antecedentes por escritos a los encargados de unidad o sector en el que cumple funciones el funcionario aludido a quien se le solicitará dar respuesta por escrito describiendo los hechos y sus descargos, finalmente el encargado de unidad o sector informará al director/a del establecimiento indicando la pertinencia del reclamo y si existiesen responsabilidades administrativas.
- El director o encargado de establecimiento, será, finalmente, el responsable de enviar la respuesta definitiva al domicilio del usuario en base a los antecedentes recopilados y de tomar las medidas administrativas que correspondan según lo señala el Estatuto de Atención Primaria de Salud.
- El plazo de la respuesta es de 20 días hábiles para reclamos No AUGE y de 48 horas para reclamos AUGE.
- El encargado de la OIRS, será el responsable de reunir las solicitudes ciudadanas recepcionadas, a través del Formulario de Solicitud Ciudadano, de tipificarlas, hacer la estadística mensual, mediante el REGISTRO MENSUAL DE ATENCIONES OIRS (anexo N° 4). El cual debe ser presentado al Director o Encargado de establecimiento, quien junto a un equipo de salud, si corresponde, elaborarán los planes de mejora a implementar.
- Además esta estadística mensual, junto a todas las copias rosadas del Formulario de Solicitud Ciudadano, deben ser enviadas a la Encargada de Participación Social del Departamento de Gestión en Salud “DGS”, quien la remitirá al Servicio de Salud.
- Para las otras solicitudes ciudadanas provenientes de Plataforma Fonasa, Superintendencia de Salud y de autoridades, éstas son canalizadas a través de la Encargada de Participación Social del Departamento de Gestión en Salud “DGS”, quien las remitirá a cada establecimiento, ya sea al director o encargado de OIRS cuando corresponda, para dar inicio al procedimiento de gestión de la solicitud; sin embargo éstas se resuelven, pero no son considerados dentro de la estadística mensual de la OIRS.
- El encargado OIRS deberá emitir un informe, respecto al pertinencia y datos señalados en reclamo en línea , el cual será entregado al Director/a del establecimiento quien tomará las medidas reparatorias y emitirá respuesta al usuario , a través del la Encargada de Participación

Social del Departamento de Gestión en Salud "DGS", quien las remitirá a la plataforma donde se recepcionó el reclamo en primera instancia.

- Los plazos de respuesta para las otras solicitudes recibidas por otra vía internet en la presidencia son de 10 días, para los requerimientos prioritarios es de 7 días y para los urgentes 3 días.(se realizó la modificación)
- Los reclamos AUGE recepcionados mediante el digitador o Monitor AUGE de cada establecimiento también son resueltos, pero no son considerados en la estadística mensual de la OIRS.
- La Encargada de Participación Social de cada establecimiento, reunirá los datos necesarios para llenar el REM 19B, Anexo N° 5.

6. REGISTROS

REGISTRO DIARIO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO: Es la hoja de registro diario de atención de público, en donde el funcionario de la OIRS registra las consultas diarias. (Anexo N° 1)

FORMULARIO DE REGISTRO DE SOLICITUD CIUDADANO: Es el formulario autocopiativo foliado, en donde el usuario registra su solicitud ciudadana. (Anexo N° 2)

REGISTRO MENSUAL DE ATENCIONES OIRS: Es el formulario en el cual el funcionario de la OIRS registra el movimiento mensual que presenta la OIRS. (Anexo N° 3).

REM – 19b: REGISTRO MENSUAL DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, SECCIÓN A: ATENCIÓN OFICINAS DE INFORMACIONES: Corresponde al REM en donde la Encargada de Participación Social informa los indicadores. (Anexo N° 4).

7. REFERENCIAS

*Modelo de Atención OIRS, Serie de Cuadernos Modelo de Atención N° 2, Subsecretaría de Redes Asistenciales/ División de Gestión de la Red Asistencial, Ministerio de Salud. 2da Edición Diciembre 2006.

*Manual de Atención Oirs, Manual de Procedimientos Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Subsecretaría de Redes Asistenciales/dpartamento de atencion la usuario del Ministerio de salud n° 7 año 2011.

*Manual de Procedimiento "Comité de Gestión de Usuarios de la red Asistencial, Servicio de Salud Bío Bío, Año 2011.

*Ley N° 20584, del Ministerio de Salud; Sub Secretaría de Salud Pública, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, con vigencia diferida por fecha 01/10/2012.

8. INDICADORES

8.1.

Nombre del indicador: % de reclamos presentados que reciben respuesta.	
Responsable: Encargado OIRS	Periodicidad de evaluación: Informe: mensual. Análisis: mensual.
Fuente de información: Hoja de Registro Mensual de Atenciones OIRS	Forma de Cálculo: = $\frac{\text{N}^\circ \text{ total de reclamos respondidos}}{\text{N}^\circ \text{ total de reclamos recibidos}} * 100$
Umbral de Cumplimiento: 100%	
Mecanismo de informe y mantención: Elaborar informe mensual de reclamos recepcionados v/s respondidos	
Informado a: Director del Establecimiento.	

8.2.

Nombre del indicador: % de sugerencias presentadas que son analizadas y/o implementadas.	
Responsable: Encargado OIRS	Periodicidad de evaluación: Informe: mensual. Análisis: mensual.
Fuente de información: Hoja de Registro Mensual de Atenciones OIRS	Forma de Cálculo: $\frac{\text{N}^\circ \text{ total de sugerencias analizadas e implementadas}}{\text{N}^\circ \text{ total de sugerencias recibidas}} * 100$
Umbral de Cumplimiento: 70%	
Mecanismo de informe y mantención: Elaborar informe mensual de reclamos recepcionados v/s respondidos	
Informado a: Director del Establecimiento	

9. ANEXOS

ANEXO Nº 1: REGISTRO DIARIO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO (opcional)

REGISTRO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO

SEREMI SERVICIO DE SALUD: _____

COMUNA: _____

ESTABLECIMIENTO: _____

FECHA: _____

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100

NOMBRE

Y

FIRMA

FUNCIONARIO:

ANEXO N° 3: REGISTRO MENSUAL DE ATENCIONES OIRS

<u>REGISTRO MENSUAL DE ATENCIONES OIRS</u>							
N°	MES DE _____	Mujeres		Hombres		Total Personas	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Consultas Entregadas (1)						
2	Sugerencias Recibidas						
3	Felicitaciones Recibidas						
4	Solicitudes Recibidas						
5	Reclamos Recibidos						
5.1	Trato						
5.2	Competencia Técnica						
5.3	Infraestructura						
5.4	Tiempo de Espera (por atención)						
5.5	Tiempo de Espera (por lista de espera)						
5.6	Tiempo de Espera (por información)						
5.7	Información						
5.8	Procedimientos Administrativos						
5.9	Probidad Administrativa						
5.10	AUGE						
6	Solicitudes Ley 20.285 (Ley de Transparencia)						
7	Personas Atendidas en el Mes						
8	Acuse recibo solicitud ciudadana dentro de los 5 días						
8.1	Acuse de Recibo Requerimiento Ciudadano						
8.1.1	Entrega copia o talón requerimiento ciudadano						
8.1.2	Llamada telefónica.						
8.1.3	Envío ordinario/comunicación escrita a domicilio.						
8.1.4	Otra Modalidad acuse de recibo ¿Cual? Describa:						
9	Reclamos universales respondidos en el mes dentro del plazo de 20 días hábiles.						
10	Reclamos resueltos dentro de 180 días (Auditoría Médica o Sumario)						
11	Sugerencias acogidas en el mes.						
12	Reclamos universales respondidos fuera de plazo legal (20 días hábiles).						
13	Reclamos universales en Proceso de Respuesta dentro del plazo legal (20 días).						
14	Reclamos GES respondidos dentro de las 48 horas.						
15	Reclamos GES respondidos después de las 48 horas.						
16	Tipo y Título Material Educativo e Informativo Entregado en el Mes						
Nombre y Firma Funcionario:				Timbre Establecimiento:			
<p>(1) Este dato se obtiene de restar al N° total de personas atendidas en el mes (hoja de registro diario), el N° de reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes y solicitudes Ley 20.285 recibidas ese mismo mes.</p>							

ANEXO N° 4:

**REGISTRO MENSUAL
ANALISIS POR TIPOS DE RECLAMOS**

Nombre Cesfam:

Fecha:

RECLAMOS RECIBIDOS	TIPO	Unidad o Sector (Lugar donde se produce el reclamo)	Pertinencia SI/ NO	Medidas adoptadas /reparatori as	Tiempo de Respuesta
Trato					
Competencia técnica					
Infraestructur a y equipamiento s					
Tiempo de espera por atención					
Tiempo de espera (lista de espera)					
Tiempo de espera por información					
Información					
Procedimient os administrativ os					
Auge					
Medicamento s e insumos					

Firma Responsable

ANEXO N° 5: REM – 19b: REGISTRO MENSUAL DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, SECCIÓN A: ATENCIÓN OFICINAS DE INFORMACIONES.

SERVICIO DE SALUD
COMUNA:
ESTABLECIMIENTO:
MES:
AÑO:

REM-19b. ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
SECCIÓN A: ATENCIÓN OFICINAS DE INFORMACIONES
(SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS)

ACTIVIDADES	N° DE ATENCIONES EN EL MES			RESPUESTAS DEL MES DENTRO DE PLAZOS LEGALES (20 DIAS HÁBILES)		RECLAMOS RESPONDIDOS FUERA DE PLAZOS LEGALES	RECLAMOS PENDIENTES	
	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	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								
Trato								
Competencia Técnica								
Infraestructura								
Tiempo de Espera (por Atención)								
Tiempo de Espera (por Lista de Espera)								
Tiempo de Espera (por Información)								
Información								
Procedimientos Administrativos								
Probidad Administrativa								
Garantías Explicitas en Salud (GES)								
Garantías Explicitas en Salud (GES)plazo 10 días								
CONSULTAS								
SUGERENCIAS								
FELICITACIONES								
SOLICITUDES								
SOLICITUDES LEY 20.285 (Ley de Transparencia)								

10. DISTRIBUCION

Encargada de Participación Social Desamu.

Encargada de OIRS Cesfam

Encargadas de Calidad Cesfam y Desamu

Directores Cesfam, Laboratorio Clínico Desamu. Encargada de Postas Rural.

11. REGISTRO DE CAMBIOS

No Aplica

Tendrán presente este Decreto Alcaldicio el Departamento de Salud Municipal y Contraloría Municipal para los trámites administrativos correspondientes.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



**CARLOS CASTILLO GALLEGUILLOS
SECRETARIO MUNICIPAL**



**OSVALDO ABDALA VALENZUELA
ALCALDE DE ARICA (S)**

OAV/RMO/CCG/XIV/jst.