



DECRETO N° **4588**

ARICA, 28 de marzo 2014

- 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 Reglamento 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 corresponde a lo solicitado en la Pauta de Acreditación de Prestadores Institucionales
- b) Que, en cumplimiento de la normativa legal vigente

DECRETO

APRUEBASE el Procedimiento de Gestión de reclamos y otras solicitudes ciudadanas, Versión 3, para los Establecimientos de Salud dependientes del Departamento de Salud Municipal de Arica, documento que a continuación se transcribe

1. OBJETIVO

Describir y ordenar el funcionamiento interno de los espacios de participación ciudadana y de la Oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS) insertas en el establecimiento de salud, permitiendo que la ciudadanía acceda e interactúe de manera óptima con la institución, garantizando el derecho a informarse, sugerir, reclamar y felicitar

Junto a lo anterior, busca establecer las responsabilidades, procedimientos, tiempos y plazos en la gestión de todas las solicitudes ciudadanas que ingresan a los establecimientos por las distintas vías formales, entregando respuestas oportunas y eficientes Además, cumplir con la normativa legal vigente (Ley 20 584 y otras)

Estos reclamos o solicitudes constituirán un insumo para contribuir en el mejoramiento de la calidad de la atención y satisfacción usuaria

2 ALCANCE

El presente procedimiento será aplicado en el Establecimiento de Salud, ya que constituyen el lugar donde se recepcionarán las solicitudes ciudadanas formales, canalizadas a través de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) o derivadas de la red asistencial (Superintendencia de Salud, Plataforma FONASA, Servicio de Salud Arica o autoridades locales)

El procedimiento abarca desde que los reclamos y otras solicitudes ciudadanas son recepcionadas, analizadas y respondidas, hasta la elaboración de los planes de mejora emitidos cuando correspondan Se excluye del alcance, a los reclamos informales ya sean verbales o escritos anónimos y/o sin remitente



REPUBLICA DE CHILE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA
ALCALDIA

3. RESPONSABILIDADES

- **Responsable ejecución** *Encargado Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)* de cada establecimiento de salud es el responsable de
 - Atender las consultas de los usuarios y orientar
 - Informar al usuario sobre las instancias y formas de efectuar comentarios, agradecimientos, reclamos y sugerencias
 - Recepcionar las solicitudes ciudadanas (SIAC formalmente por escrito, mediante el Formulario de registro de solicitud ciudadana (Anexo N° 1) y de los otros reclamos formales recepcionados por otras vías a través de la red asistencial
 - Registrar las solicitudes ciudadanas Identificación del usuario , tipo de SIAC, fecha probable de respuesta
 - Entregar información a los usuarios respecto al estado de avance de las solicitudes ciudadanas (SIAC), al igual que acoger sus demandas
 - Entregar información clara y oportuna velando por el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa vigente
 - Colaborar en el resguardo de los derechos que tiene el usuario de recibir información suficiente, oportuna, veraz y comprensible respecto a las instancias y formas de efectuar comentarios, agradecimientos, reclamos y sugerencias
 - Recibir y gestionar todas las solicitudes ciudadanas, con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento del establecimiento, constituyendo a la OIRS en un espacio de interacción y participación ciudadana

Director del establecimiento, es responsable de recibir las solicitudes ciudadanas (felicitaciones, sugerencias, reclamos, consultas, solicitudes, denuncias)

En caso de denuncias y reclamos deberá recabar antecedentes para dar respuesta al usuario e implementar mejoras en conjunto con el equipo de salud en los tiempos que la Ley define y según se encuentre establecido en el Estatuto de Atención Primaria

- **Responsable del monitoreo y evaluación:** El *Encargado de OIRS* del establecimiento de salud, es responsable de tipificar los reclamos a través del Registro mensual de atención OIRS (Anexo N° 3) y realizar el análisis global de ellos que considera al menos evaluación por área, causas principales y oportunidad de respuesta
El *Encargado de Participación social* realiza la estadística mensual de las solicitudes ciudadanas recepcionadas en el Registro mensual de atenciones de OIRS y en el Registro estadístico mensual (REM) 19 b sección A (Anexo N°2)
- **Responsable de la supervisión y el cumplimiento.** El *Director del Establecimiento* es el responsable final del cumplimiento del presente procedimiento y la normativa vigente, además 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 (SIAC)
- **Solicitudes ciudadanas (SIAC).** Corresponden a todos los requerimientos ciudadanos en las cuales el usuario hará ejercicio de sus derechos. Éstas pueden ser formuladas como Consultas, Solicitud, Sugerencia, Denuncias, Reclamos y Felicitaciones
- **Consultas:** Corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos, 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. Los reclamos se pueden clasificar en
 - **Información** Cuando la persona refiere que la información que se le entregó es incompleta, deficiente o inoportuna



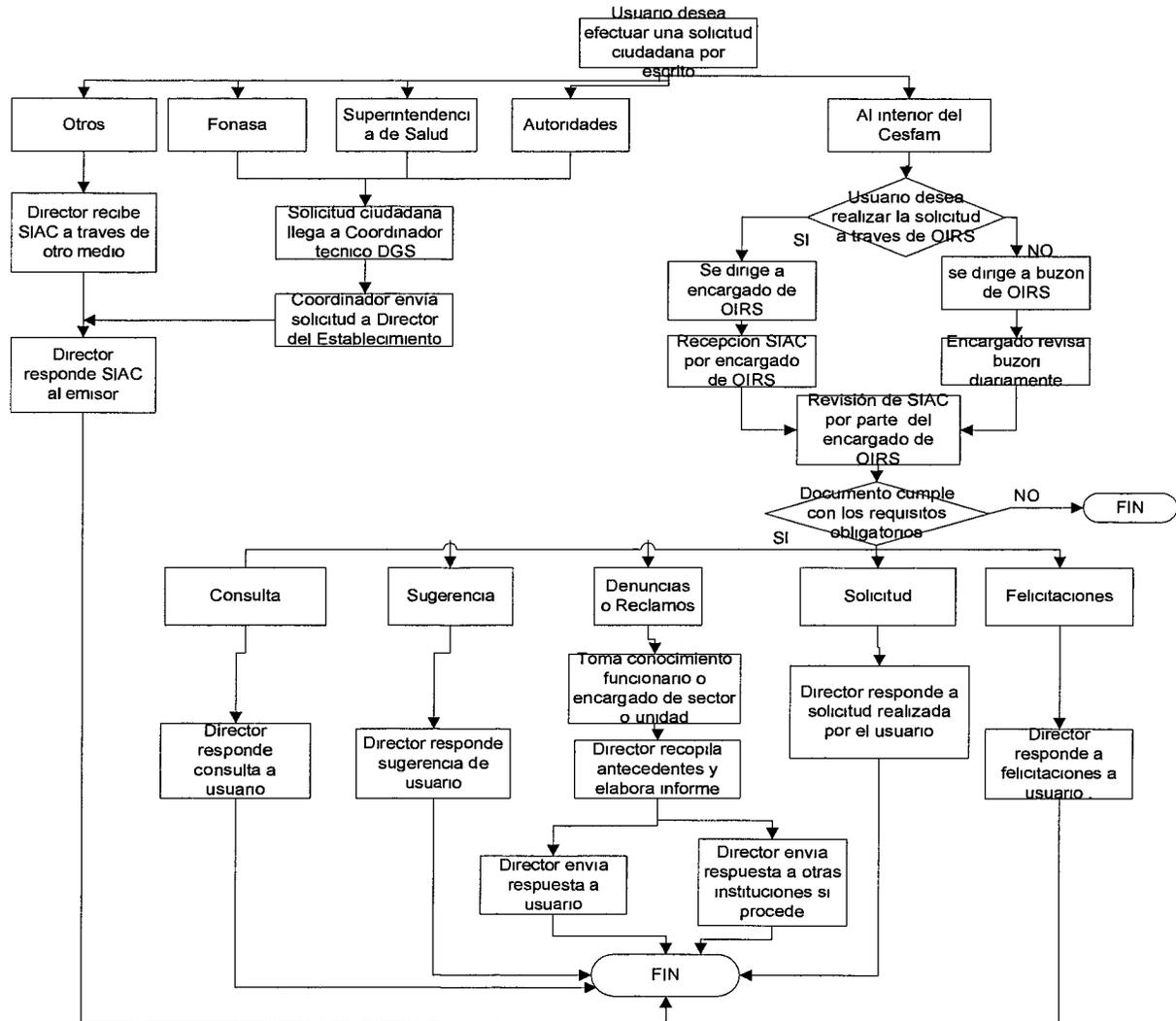
REPUBLICA DE CHILE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA
ALCALDIA

- **Trato:** En esta categoría se incluyen cualquier menoscabo hacia la persona que es atendida por funcionarios del establecimiento de salud perteneciente al DESAMU, toda vez que ella implique falta de cortesía y buenas maneras, como por ejemplo
 - ✓ 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 la cara
 - ✓ Empujones
 - ✓ Agresiones físicas
- **Tiempo de espera:** En esta categoría se considera la espera por atención, 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 refiere a 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, etc
- **Infraestructura:** Reclamos referidos a la mantención, aseo, ornato y estado de las dependencias
- **Felicitaciones:** Es la manifestación completa de agradecimiento a un funcionario o equipo de funcionarios de una institución por la calidad del servicio prestado
Al igual que las sugerencias, es importante que sean 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 objetivo 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
- **REM:** Registro estadístico mensual
- **FONASA:** Fondo Nacional de Salud
- **AUGE:** Acceso Universal a Garantías Explícitas en Salud A partir de la entrada en vigencia de la Ley N° 19 966, el 1° de Julio del 2005, se estableció oficialmente su nombre como **GES** y se refiere al derecho que otorga la ley a todos los afiliados a Fonasa y a las Isapres y sus respectivas cargas, para ser atendidos en condiciones especiales que garantizan su acceso, oportunidad (tiempos máximos de espera), protección financiera y calidad, en caso de sufrir cualquiera de los problemas de salud definidos por el Ministerio de Salud
- **SOME:** Sección de orientación médica y estadística
- **DGS:** Departamento de gestión en salud del DESAMU
- **DESAMU:** Departamento de salud municipal
- **Ley de transparencia N° 20 285:** Se refiere a la ley que establece la transparencia y acceso a la información pública, instaurando los siguientes principios
 - Transparencia de la función pública
 - Derecho de acceso a la información de los órganos de la administración del estado
 - Los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo
 - Las excepciones a la publicidad de la información



REPUBLICA DE CHILE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA
ALCALDIA

5 MODO OPERATIVO O DESARROLLO
5.1 FLUJOGRAMA



5.2 DESARROLLO
Generalidades

- Las solicitudes ciudadanas pueden clasificarse en
 - Solicitud
 - Consulta
 - Reclamos
 - Sugerencias
 - Denuncias
 - Felicitaciones
- En relación a los reclamos, sus causas 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
 - AUGE/GES
- Los reclamos además pueden ser clínicos o administrativos
- El encargado OIRS será quien, en primera instancia pueda dar solución a las solicitudes ciudadanas que se expresan verbalmente, respondiendo de forma directa, siempre y cuando corresponda y esté a su alcance la coordinación con los encargados de sectores correspondientes



REPUBLICA DE CHILE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA
ALCALDIA

- No obstante lo anterior, los usuarios están en su derecho de dejar estampada su solicitud ciudadana por lo que podrán registrarla en el formulario de registro de solicitud ciudadana destinado para tal fin
- Los formularios de registro de solicitud ciudadana se encontrarán disponibles en la OIRS y en un buzón de solicitudes ciudadanas presente en el establecimiento y en Cecosf o Sapu de su dependencia si correspondiese
- Todos los sectores de espera de público del establecimiento y área de toma de muestra contarán con un cartel que señale los horarios y modo para realizar la formulación de una solicitud ciudadana, con letra clara y visible para los usuarios
- La solicitud que se realiza mediante el formulario de solicitud ciudadana debe escribirse con letra clara, describiendo claramente lo más detallado posible lo que el usuario quiere desea expresar, e identificando si corresponde, a él o los involucrados en los hechos
- Si el usuario no puede escribir o leer, deberá dirigirse directamente al encargado de OIRS que lo ayudará a concretar el trámite. En caso que no pueda firmar, esta se reemplazará por el registro de la huella digital
- Las solicitudes ciudadanas serán recepcionadas en las OIRS de cada establecimiento por entrega directa del formulario al encargado de OIRS o por recolección de estos documentos cada mañana de día hábil desde el buzón de solicitudes
- El Formulario de solicitud Ciudadana es autocopiativo en tres copias, de diferentes colores
 - Blanco Original
 - Celeste Copia 1, de entrega al usuario
 - Rosado Copia 2, para envío a estadística mensual
 - Amarillo Copia 3, que conserva la OIRS
- El usuario que realiza una solicitud ciudadana debe llevarse la copia de color celeste del formulario por lo que si el reclamo es realizado y depositado en el buzón, éste debe contar con un cartel que informe esta actividad más los plazos de respuesta en los cuales le será enviada la respuesta
- Si el reclamo se produce en forma directa con Encargado de OIRS este debe dar aviso al usuario en forma verbal que la respuesta a este se le enviará a su domicilio en el plazo legal
- El encargado de la OIRS enviará al Director o Encargado del establecimiento de salud el Formulario de registro de la solicitud ciudadana (Anexo N°1)
- El Director o Encargado del establecimiento será el responsable de enviar a la unidad o sección que corresponda la solicitud ciudadana o reclamo para que emitan su respuesta (Encargados de unidad, encargados de sectores, DGS, etc)
- Los Encargados de unidad, sector u otro organismo al cual le fue derivado el reclamo por parte del Director o Encargado del establecimiento, deberá reunir los antecedentes respecto a lo sucedido y emitir un informe respecto a los hechos indicando la pertinencia del reclamo, entregando una explicación al mismo, revisando la existencia de responsabilidades administrativas y proponiendo medidas reparatorias
- En los reclamos dirigidos hacia el actuar de algún funcionario, el Director o encargado del establecimiento solicitará antecedentes por escrito describiendo los hechos y sus descargos al Encargado de unidad o sector en el que cumple funciones el funcionario aludido
- El Director o Encargado de establecimiento, será, finalmente, el responsable de gestionar el envío de 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 15 días hábiles para reclamos No AUGE y de 48 horas para reclamos AUGE
- El Encargado de la OIRS, será el responsable de tipificar las solicitudes realizadas a través del Formulario de Registro de solicitud ciudadana (Anexo N°1) y hacer la estadística mensual, mediante el Registro estadístico mensual (REM) (Anexo N°2)
- Debe realizar además un memo en forma mensual, dirigido al encargado de calidad del establecimiento, en el cual se detalle un análisis global por Área, causas principales de reclamos y oportunidad de respuesta (cumplimiento de los tiempos)



REPUBLICA DE CHILE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA
ALCALDIA

- Todas las estadísticas deben ser presentadas al Director o encargado del establecimiento de salud, quien junto a un equipo de salud del propio establecimiento y designados con anterioridad por el Director o encargado, analizarán y construirán los planes de mejora a implementar
- La estadística mensual, junto a las copias rosadas del Formulario de registro de Solicitud Ciudadana, serán enviadas a la Encargada de Participación Social del DGS, quien la remitirá al Servicio de Salud
- Las Solicitudes Ciudadanas provenientes de Plataforma FONASA, Superintendencia de Salud y autoridades y otras, no serán considerados dentro de la estadística mensual de la OIRS
- El encargado OIRS deberá emitir un informe, respecto a la pertinencia y datos señalados del reclamo en línea, el cual deberá ser entregado al Director o Encargado del establecimiento quien tomará las medidas reparatorias y emitirá respuesta al usuario, a través de la Encargada de Participación Social del DGS, quien las remitirá a la plataforma donde se recepcionó el reclamo en primera instancia
- Los plazos de respuesta para las solicitudes recibidas por vía internet son de 10 días, para los requerimientos prioritarios es de 7 días y para los urgentes 3 días
- Los reclamos AUGE/GES recepcionados mediante el digitador o monitor AUGE de cada establecimiento también son resueltos, pero no son considerados en la estadística mensual de la OIRS
- El encargado de OIRS realizará un análisis global que considere evaluación por áreas y causas principales También realizará un análisis de la oportunidad de respuesta de los reclamos
- Los reclamos, solicitudes u otros recibidos de forma directa sin un SIAC deberán ser respondidos por el Director en forma directa al emisor de dicho requerimiento Estos no forman parte de la estadística Sólo se responden

6. REGISTROS

<i>Nombre del registro</i>	Formulario de registro de solicitud ciudadano (Anexo N°1)
<i>Llenado</i>	Usuario de Cesfam
<i>Acceso</i>	Coordinador(a) Técnico, Director(a) del establecimiento, Encargada de calidad, encargada de participación social, Encargado de OIRS, Funcionario SOME, encargado de unidad o Sector
<i>Almacenamiento</i>	1 año

<i>Nombre del registro</i>	Registro mensual de atenciones OIRS (Anexo N° 2)
<i>Llenado</i>	Encargado de OIRS
<i>Acceso</i>	Coordinador(a) Técnico, Director(a) del establecimiento, Encargada de calidad, encargada de participación social, Encargada de OIRS
<i>Almacenamiento</i>	1 año

<i>Nombre del registro</i>	REM – 19b Registro estadístico mensual, Sección A Atención de oficinas de informaciones (Anexo N°3)
<i>Llenado</i>	Encargado de OIRS
<i>Acceso</i>	Coordinador(a) Técnico, Director(a) del establecimiento, Encargada de calidad, encargado de Participación Social, Encargado de OIRS
<i>Almacenamiento</i>	1 año



REPUBLICA DE CHILE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA
ALCALDIA

<i>Nombre del registro</i>	Registro diario de atención de público (Anexo N°3)
<i>Llenado</i>	<i>Encargado OIRS</i>
<i>Acceso</i>	<i>Coordinador(a) Técnico, Director(a) del establecimiento, Encargada de calidad, encargada de participación social, Encargado de OIRS</i>
<i>Almacenamiento</i>	<i>1 año</i>

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/departamento de atención 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° 20 584, 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

No aplica



REPUBLICA DE CHILE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA
ALCALDIA

ANEXO N°3: Registro Mensual de Atenciones OIRS

REGISTRO MENSUAL DE ATENCIONES OIRS							
N°	MES DE _____	Mujeres		Hombres		Total Personas	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Consultas Entregadas (1)						
2	Sugerencias Recibidas						
3	Felicidades 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 talon requerimiento ciudadano						
8 1 2	Llamada telefónica						
8 1 3	Envío ordinario/comunicación escrita a domicilio						
8 1 4	Otra Modalidad acuse de recibo ¿Cuál? 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			
(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							

10 DISTRIBUCION

- Directores Establecimientos de Salud
- Encargado de Participación Social DESAMU y del Establecimiento
- Encargado de OIRS del Establecimiento de Salud
- Encargados de sectores y unidades
- Encargados de Calidad Establecimiento de Salud
- Encargado de Calidad DESAMU
- Encargado de Postas Rurales
- Encargado de Laboratorio clínico



REPUBLICA DE CHILE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA
ALCALDIA

11. REGISTRO DE CAMBIOS

Párrafo que se modifica	Página	Fecha
Objetivo Se menciona el cumplimiento de la Ley 20 584 y otras, como parte de su objetivo	3	Marzo 2014
Responsable de ejecución Al encargado de la OIRS se agregan responsabilidades que tienen que ver con <ul style="list-style-type: none">• Informar al usuario sobre las instancias y formas de efectuar comentarios, agradecimientos, reclamos y sugerencias• Entregar información clara y oportuna y velar por el cumplimiento de los plazos establecidos• Colaborar en el resguardo de los derechos que tiene el usuario de recibir información Se modifica la frase en relación al resguardo de la promoción de los derechos y deberes y la igualdad de oportunidad de atención de los usuarios expresada en la versión 2	3	Marzo 2014
Responsable de ejecución Se modifican responsabilidades del Director	4	Marzo 2014
Responsable del monitoreo y evaluación Se limita la responsabilidad del Encargado de participación social	4	Marzo 2014
Definiciones Se agrega el término solicitud por ley de transparencia	4	Marzo 2014
Modo operativo o desarrollo Flujograma Se elimina el la información solicitada por el usuario dentro de la clasificación de las solicitudes ciudadanas y se enmarca en el desarrollo del flujo del reclamo al interior del establecimiento	6	Marzo 2014
Desarrollo Se elimina Informaciones y se agrega solicitud y consulta	7	Marzo 2014
Desarrollo Se modifica el uso de mesas colgantes en los dos sectores de mayor flujo de usuarios por la incorporación de un buzón al interior del establecimiento de salud	7	Marzo 2014
Desarrollo Se incorporan en todos los sectores de espera de público del establecimiento y área de toma de muestra un cartel con información acerca del proceso de formulación de reclamos	7	Marzo 2014
Desarrollo Se detalla la forma como deben ser recepcionadas las solicitudes ciudadanas	7	Marzo 2014
Desarrollo Se elimina la función del funcionario de SOME, explicitada en versión 2 del procedimiento, en cuanto a recibir reclamos en los horarios que el Encargado de OIRS no se encuentre	8	Marzo 2014
Desarrollo Se ajusta el plazo para la entrega de una respuesta al usuario según lo estipula la ley, a 15 días hábiles	8	Marzo 2014
Desarrollo se define el quehacer de los reclamos, solicitudes u otros recibidos de forma directa sin un SIAC	9	Marzo 2014



REPUBLICA DE CHILE
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA
ALCALDIA

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



DR SALVADOR URRUTIA CARDENAS
ALCALDE DE ARICA



CARLOS CASTILLO GALLEGUILLOS
SECRETARIO MUNICIPAL

SUC/PNJ/CCG/EGM/JS

Distribución

- Contraloría Municipal
- Secretaría Municipal
- DESAMU
- Archivo