



HOSPITAL PENCO-LIRQUÉN
UNIDAD DE CALIDAD
CPS/mcc

LIRQUÉN, 07-11-2022

VISTOS: Normas Legales: Artículo 28° de la Ley N° 15.076 y su Reglamento; La Resolución N.º 07/2019, de la Contraloría General de la República, el D.L. N.º 2763/79, Los D.S de salud N.º 140/2004, Decreto Externo N°68/04-10-2021, Resolución Afecta que delegan facultades N°214/24-08-2016 y 41/26-12-2017 y 3006/24-08-2016 y 4587/26-12-2017 Resolución N° 551/30-03-2021 que encomienda como directora del Hospital Penco Lirquén, dicto lo siguiente:

RESOLUCIÓN EXENTA N.º 1325

1.- ACTUALICÉSE, versión 06 DP 1.2 "Protocolo Gestión de Solicitudes Ciudadanas del Hospital Penco Lirquén", con resolución N°1362 de fecha 08 agosto 2019.

2.- APRUEBASE, versión 07 DP 1.2 "Protocolo Gestión de Solicitudes Ciudadanas del Hospital Penco Lirquén" A contar del mes de octubre del presente año.

3.- DEJASE, establecido que dicho Protocolo será parte integrante de la presente resolución. A contar del mes de octubre del presente año.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE
POR ORDEN DEL DIRECTOR DEL SERVICIO

DISTRIBUCIÓN.

- Dirección.
- Unidad de Participación Social y Satisfacción Usuaría.
- OIRS.
- Unidad Control de Calidad y Seguridad en la Atención.
- Todos los CR. y/o Unidades del Hospital Penco Lirquén.
- Oficina de Partes.
- XXXXXXXXXX Camino a Tomé S/Nº, Penco, Fono 2724800. www.sstalcahuano.cl.

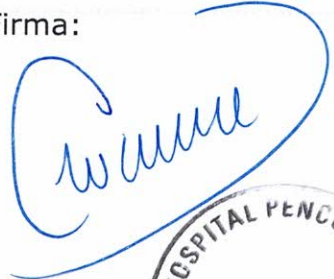


Firmado por Patricia Elena Paulos Villarreal
Fecha 07/11/2022 07:48:57 CLST

PUEDE VALIDAR ESTE DOCUMENTO CON EL SIGUIENTE CODIGO:182198-11763
EN LA SIGUIENTE URL: https://sstalcahuano.cl/validador_panel

	DP 1.2	Versión: 07 Fecha de Elaboración : Septiembre 2022 Fecha de Revisión: Septiembre 2027 Página: 1 de 21
---	----------------------	---

PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS

Elaborado por: T.S. Katherine Guzman Riquelme Cargo: Encargada OIRS Firma:   Fecha: Septiembre 2022	Revisado por: EU. Michelle Parra Fuentes Cargo: Unidad de Control de Calidad y Seguridad en la Atención. Firma:   Fecha: Octubre 2022	Aprobado por: Dra. Patricia Paulos Villarreal Cargo: Directora Hospital Penco Lirquén Firma:   Fecha: Octubre 2022
---	---	---

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVOS	3
3.	ALCANCE	4
4.	RESPONSABLES.....	4
5.	GLOSARIO.....	5
6.	TIPIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS.....	6
7.	DESARROLLO.....	9
7.1.-	CONSIDERACIONES GENERALES	9
7.2.-	PUNTOS DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y HORARIOS ESTABLECIDOS.....	11
7.3.-	GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	12
7.4.	DEL USUARIO/A.....	15
7.5.	DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	15
8.	COMITÉ GESTIÓN USUARIA	15
9.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	16
10.	DISTRIBUCIÓN	16
11.	CONTROL DE CAMBIOS	17
12.	ANEXOS	18



	DP 1.2	Versión: 07 Fecha de Elaboración : Septiembre 2022 Fecha de Revisión: Septiembre 2027 Página: 3 de 21
---	---------------	--

1. INTRODUCCIÓN

El Hospital Penco Lirquén, específicamente en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias- OIRS, se busca mejorar la satisfacción de las personas que requieren ser atendidas en las diferentes Unidades del establecimiento. Es en el logro de este objetivo que se ha trabajado en la construcción de un Protocolo de Gestión de Solicitudes Ciudadanas.

La valoración social del sistema de atención en salud no depende únicamente del nivel de resolución de los problemas de salud, de la oferta de prestaciones que otorga el establecimiento, de la calidad técnica de sus profesionales, administrativos, auxiliares y técnicos, sino también en gran medida de los aspectos “no médicos” vinculados a la atención. A modo de ejemplo; una cálida recepción de la consulta, una relación de respeto entre usuarios/as y el equipo de salud, un tiempo de espera adecuado, el acceso claro y oportuno a la información son elementos claves que dicen relación con el trato digno y respetuoso que toda persona merece.

La gestión de solicitudes ciudadanas, constituye una instancia de comunicación continua entre el usuario/a del Hospital de Penco-Lirquén y sus funcionarios, en relación a la satisfacción que le generan las prestaciones de salud que allí se otorgan.

Dicho proceso se enmarca dentro de la Ley 20.584, que regula los Deberes y Derechos que tienen las personas en relación a las acciones vinculadas a su atención de salud.

La Gestión de Solicitudes Ciudadanas es realizada por la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, en adelante OIRS; que centraliza los reclamos, felicitaciones, consultas, solicitudes y sugerencias garantizando la oportunidad del usuario/a de manifestar su opinión y de recibir posterior respuesta.

2. OBJETIVOS

2.1.- OBJETIVO GENERAL

Estandarizar los procesos relacionados a la gestión de las solicitudes ciudadanas expuestas por los usuarios/as externo, en el Establecimiento.

2.2.-OBJETIVOS ESPECÍFICOS

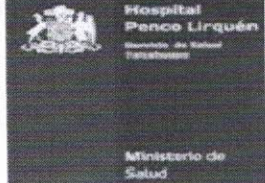
- Mejorar la calidad de la atención otorgada al usuario/a externo, en el establecimiento.
- Favorecer el acceso y la oportunidad a los/as usuarios/as para expresar su opinión respecto a los servicios que otorga el establecimiento.
- Recopilar y analizar la información respecto a la satisfacción del/la usuario/a de los servicios y prestaciones otorgadas por el establecimiento de salud.
- Mantener una visión actualizada de la satisfacción usuaria respecto de los servicios y prestaciones otorgadas en el Establecimiento.
- Crear e implementar planes de mejora continua para aumentar/mejorar la satisfacción usuaria.

3. ALCANCE

Este documento es aplicable a todos/as los/as funcionarios/as del Hospital de Penco-Lirquén que estén involucrados/as en el proceso de gestión de solicitudes ciudadanas.

4. RESPONSABLES

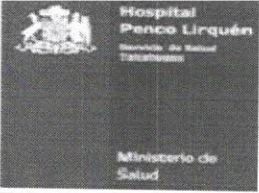
Responsables	Actividad
Encargada OIRS	- Revisar, derivar y responder las solicitudes ciudadanas, incluidas las Garantías Explicitas en Salud (GES) de manera oportuna. - Aplicar y supervisar los protocolos de OIRS. - Realizar reuniones cada 6 meses con el Comité de Gestión Usuaría. - Realizar cada 6 meses un análisis global de los reclamos por áreas, causas principales y oportunidad de respuesta. - Evaluación del cumplimiento de las acciones descritas en el Protocolo.
Operador/a OIRS	- Orientar al usuario/a, en cuanto a la tramitación de temas relacionados con su salud. - Retirar desde los buzones, revisar y completar datos de las Solicitudes Ciudadanas. - Informar a los/as usuarios/as sobre el funcionamiento y los servicios otorgados por el Hospital Penco Lirquén.

	DP 1.2	Versión: 07 Fecha de Elaboración : Septiembre 2022 Fecha de Revisión: Septiembre 2027 Página: 5 de 21
---	----------------------	---

Testigo de Fe:	- Será cualquier usuario/a o funcionario/a que se encuentre en el lugar al momento que la operadora OIRS abra los buzones y que de forma voluntaria acceda a actuar como testigo.
Director/a del Establecimiento	- Revisar y supervisar la gestión realizada por la Encargada OIRS del Establecimiento. - Elaborar junto a Encargada OIRS respuesta a las solicitudes ciudadanas. - Presidir las reuniones del Comité de Gestión Usuaría cada seis meses. - Otorgar entrevistas a usuarios cuando se requiera. - Controlar, coordinar e informar a la Encargada de OIRS, toda la información relevante al funcionamiento del Establecimiento Hospitalario. - Evaluación del cumplimiento de las acciones descritas en el Protocolo.
Jefes de Centro de Responsabilidad, Áreas y Unidades	- Velar por una atención de calidad y segura. - Entregar un trato digno a los/as usuarios/as. - Otorgar entrevistas a usuarios cuando lo requieran. - Responder las solicitudes ciudadanas en forma oportuna.
Funcionarios/as	- Entregar atención oportuna, segura y de calidad a todos los usuarios del establecimiento.

5. GLOSARIO

- APS:** Atención Primaria en Salud.
- OIRS:** Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias.
- HPL:** Hospital Penco Lirquén.
- GES:** Garantías Explicitas en Salud.
- CAE:** Consultorio Adosado de Especialidades.
- CESFAM:** Centro de Salud Familiar.
- CMA:** Cirugía Mayor Ambulatoria
- CR:** Centro de Responsabilidad.
- UHCIP:** Unidad de Hospitalización de Cuidados Intensivos en Psiquiatría Infanto Adolescente.
- FONASA:** Fondo Nacional de Salud.
- PCM:** Pabellón de Cirugía Menor
- PRAIS:** Programa de Reparación y Atención Integral en Salud y DD.HH.

	DP 1.2	Versión: 07 Fecha de Elaboración : Septiembre 2022 Fecha de Revisión: Septiembre 2027 Página: 6 de 21
---	----------------------	---

SST: Servicio de Salud Talcahuano.

6. TIPIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS

FELICITACIÓN: Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario/a o equipo de funcionarios/as de una institución por la calidad del servicio prestado. Al igual que las sugerencias, es importante que sea de conocimiento de los directivos/as, equipo y funcionarios/as involucrados.

SUGERENCIA: Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un/a ciudadano/a para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio. Es importante difundirla a los/as directivos/as para ser consideradas en la toma de decisiones sobre modificaciones técnicas y administrativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la Satisfacción Usuaría.

CONSULTA: Corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc.

SOLICITUD: 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 una coordinación con otra unidad o servicio.

SOLICITUD LEY DE TRANSPARENCIA: Es la solicitud que realiza un/a ciudadano/a en el marco de la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública. Los órganos del Sistema Público, deberán asegurar el acceso a la información pública relevante acerca de sus políticas, acciones y presupuesto, asegurando que ésta sea oportuna, de calidad, completa y altamente accesible.

RECLAMO: Es aquella solicitud donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos ciudadanos en salud. Ej.: calidad de la atención, acceso, cobertura financiera, prestación indebida de un servicio sanitario, la atención inoportuna de una solicitud etc.

	DP 1.2	Versión: 07 Fecha de Elaboración : Septiembre 2022 Fecha de Revisión: Septiembre 2027 Página: 7 de 21
---	-------------------------------------	---

6.2.- Clasificación de los Reclamos.

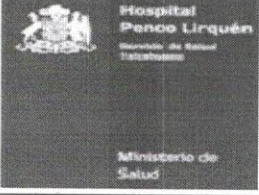
Cuando la solicitud ciudadana se trate de un reclamo, se clasificarán de acuerdo a los siguientes criterios definidos por el Ministerio de Salud (MINSAL), con el objetivo de realizar propuestas de mejoras en base al resultado del análisis estadístico:

TRATO: Se clasificarán en esta categoría todas aquellas opiniones de usuarios/as que se refieran a la actitud de los/as funcionarios/as en relación al trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, identificación de los funcionarios, acogida, atención, entrega de información, comunicación. En este tipo de reclamo, además de los antecedentes solicitados, se debe consignar el estamento al que pertenece el funcionario que originó el reclamo.

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/a 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/as usuarios/as referentes a las condiciones estructurales y del ambiente del establecimiento de salud 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, etc.
- Condiciones de temperatura y ventilación.
- Condiciones higiénicas y estéticas de los edificios, patios y jardines.
- Comodidad y seguridad de camas, sillas de ruedas y camillas de traslado.
- Condiciones de comodidad para los familiares de los pacientes hospitalizados.
- Seguridad de las pertenencias de los pacientes y familiares.

	DP 1.2	Versión: 07 Fecha de Elaboración : Septiembre 2022 Fecha de Revisión: Septiembre 2027 Página: 8 de 21
---	----------------------	---

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 para su atención.

INFORMACIÓN: Se clasificarán en esta categoría aquellas opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del Equipo de Salud con los usuarios/as, tanto respecto a los contenidos, como a la forma utilizada en la entrega de la información. Deberán considerarse elementos como el lenguaje, oportunidad, comprensión, capacidad de respuesta a los requerimientos del usuario/a, considerando las características personales del individuo y su condición de Salud.

Considera, además, el Consentimiento Informado y el derecho a que el paciente y familia directa, puedan obtener los datos que requieren de la ficha clínica.

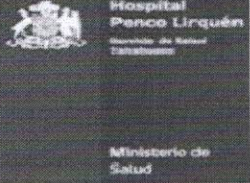
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS: Se clasificarán dentro de esta categoría, todas las opiniones de los/as usuarios/as relacionadas con procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo del establecimiento, como los siguientes:

- Proceso de admisión y recaudación.
- Procedimientos o trámites durante la estadía en la institución.
- Funcionamiento del establecimiento con relación a los 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 esta 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 clasificar una opinión en esta categoría sólo se está aceptando que desde el punto de vista del usuario, 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.

	DP 1.2	Versión: 07 Fecha de Elaboración : Septiembre 2022 Fecha de Revisión: Septiembre 2027 Página: 9 de 21
---	---------------	--

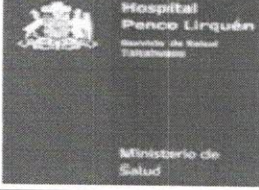
AUGE (GES): Se clasificarán en esta categoría aquellas solicitudes ciudadanas en que según la información que tiene el/la usuario/a no se han respetado las garantías explícitas a las que tiene derecho y que están establecidas en el reglamento de la Ley nº 19.966.

7. DESARROLLO

7.1.- CONSIDERACIONES GENERALES

7.1.1.- Funciones Operadora OIRS en la gestión de solicitudes ciudadanas

- Facilitar formulario de solicitudes ciudadanas a usuarios.
- En caso de que el/la usuario/a presente dificultades para escribir la solicitud, el operador OIRS puede dar la opción al usuario de completarlo por él/ella.
- Entregar copia de formulario de solicitudes ciudadanas a usuario/a solicitante.
- Informar a encargada OIRS la recepción de una solicitud ciudadana dentro del mismo día en que fue realizada o al día hábil siguiente.
- Distribuir correspondencia derivada por encargada OIRS.
- Coordinarse diariamente con Admisión del Servicio de Urgencias, y solicitar reporte de solicitud ciudadanas.
- Entregar a Encargada OIRS formularios de solicitudes ciudadanas.
- Orientar al usuario, en cuanto a la tramitación de temas relacionados con su salud.
- Retirar desde los buzones, revisar y completar datos de las Solicitudes Ciudadanas.
- Informar a los/as usuarios/as sobre el funcionamiento y los servicios otorgados por el Hospital Penco Lirquén.

	DP 1.2	Versión: 07 Fecha de Elaboración : Septiembre 2022 Fecha de Revisión: Septiembre 2027 Página: 10 de 21
---	----------------------	--

7.1.2.- Funciones Encargada OIRS en la gestión de solicitudes ciudadanas

- Derivar y acompañar la gestión de las solicitudes ciudadanas a jefaturas correspondientes, procurando cumplir con los plazos de 15 días hábiles establecidos para dar respuesta al usuario/a.
- Elaborar respuesta a solicitudes ciudadanas en base al informe remitido por jefatura a quien fue derivada la solicitud e incorporar gestiones complementarias.
- Mantener en archivo expediente de solicitudes ciudadanas.
- Informar a los/as usuarios/as sobre el funcionamiento y los servicios otorgados por el Hospital Penco Lirquén.
- Atender y orientar a los interesados que requieran tramitación de temas relacionados con la salud y/o con otras áreas.
- Aplicación y supervisión de los protocolos de la OIRS.
- Realizar reuniones cada seis meses con el Comité de Gestión Usuaría, en las que se analizarán en forma global los reclamos por áreas, causas principales y oportunidad de respuesta.
- Realizar y enviar registro estadístico a la Unidad de Estadística e ingresar información correspondiente a Plataforma OIRS Hospital Higuera y REM.
- Randomizar trimestralmente solicitudes referidas a los reclamos para revisión del comité de reclamos generado por lineamiento EAR con Unidad de Control de Gestión.

7.1.3.- Captura de solicitudes ciudadanas

Una solicitud ciudadana puede ingresar a través de las siguientes vías:

- **Vía presencial:** A través de formularios de solicitudes ciudadanas, disponibles en el Establecimiento.
- **Vía On Line:** Al no ser este un establecimiento auto gestionado, el ingreso de las Solicitudes Ciudadanas vía Trámite en Línea, MINSAL, FONASA o Presidencia de la República se realiza en la Unidad de OIRS y Satisfacción Usuaría del Servicio de Salud Talcahuano, quién reenvía a correo electrónico de Encargada OIRS.
- **Cartas u Oficio dirigido a la Dirección del establecimiento:** ocasiones en que tales documentos se adjuntan a un formulario de Solicitudes Ciudadanas, a fin de asignarles el correspondiente folio que permite gestionarlas.

	DP 1.2	Versión: 07 Fecha de Elaboración : Septiembre 2022 Fecha de Revisión: Septiembre 2027 Página: 11 de 21
---	----------------------	--

7.2.- PUNTOS DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y HORARIOS ESTABLECIDOS.

Formularios de Solicitudes Ciudadanas OIRS disponibles en:

Lugar	Responsable
Oficina OIRS	Operador/a OIRS
CR Urgencia	Admisionista de turno
Unidad Hospitalización Médico-Quirúrgico y Pediatría	Enfermera de turno
Unidad Ginecología y Obstetricia	Matrón/a de turno
Unidad Medicina Física y Rehabilitación	Kinesióloga/o jefe
Atención ambulatoria especialidades	Encargada Gestión de Demanda
Unidad Imagenología	Tecnólogo médico
Unidad de Endoscopía y PCM	Enfermera
UHCIP	Coordinador/a
Admisión PRAIS/Cuidados Paliativos	Coordinadora PRAIS
Admisión 1 y 3 especialidades	Admisionista
Unidad de Hospitalización psiquiátrica diurna	Coordinador/a

Los/as funcionarios/as designados/as son responsables tanto de facilitar el acceso del formulario como de su cuidado. Deben informar oportunamente a encargada OIRS sobre posibles extravíos, destrucción o cualquier otra eventualidad ocurrida.

7.2.1- Ubicación de los buzones para Solicitudes ciudadanas.

Los buzones destinados a la captura de las solicitudes ciudadanas se encuentran ubicados en los siguientes puntos:

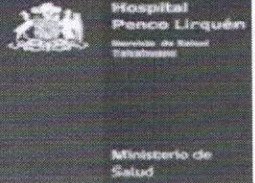
- Uno en la Unidad de Hospitalización Médico Quirúrgico indiferenciada.
- Uno en sala de espera del CR de Urgencia.
- Uno en sala de espera Unidad de Pabellón, Quirúrgico y Recuperación y CMA.
- Uno en sala de espera de la Unidad de Medicina física y Rehabilitación.
- Uno en acceso de la UHCIP y Hospitalización Psiquiátrica Diurna.
- Dos en salas de espera del primer piso del Área de especialidades.
- Dos en salas de espera del segundo piso del Área de especialidades

 Hospital Penco Lirquén Ministerio de Salud	DP 1.2	Versión: 07 Fecha de Elaboración : Septiembre 2022 Fecha de Revisión: Septiembre 2027 Página: 12 de 21
---	----------------------	---

7.3.- GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS

7.3.1.- Gestión de Reclamos:

- Una vez registrado el Reclamo en el formulario, el/la funcionario/a le entregará copia de éste al usuario/a y será el mismo/a quien depositará el original en el buzón.
- La Operadora OIRS junto a un/a testigo de fé que se encuentre en ese momento (usuario/a y/o funcionario/a), abrirá los buzones de lunes a viernes a las 15:00 horas, excepto los días feriados. Los testigos de fe firmarán en cuaderno de registro junto a su nombre y número de RUT.
- Posteriormente, Operadora hará entrega de los formularios a Encargada OIRS, quien deberá firmar la recepción de los formularios obtenidos de los buzones y se guardará la constancia de recepción.
- Encargada OIRS procederá a gestionar los reclamos.
- Una vez recepcionado el reclamo, una copia de éste se entrega junto a un oficio informativo al Jefe del Centro de Responsabilidad o Unidad correspondiente, quien tendrá un plazo de tres días hábiles para elaborar la respuesta y entregarla a la encargada OIRS.
- Recepcionada la respuesta en OIRS, se confeccionará una respuesta con calidad para el usuario/a, la que será visada vía panel documental por Dirección del Establecimiento desde donde en conjunto con profesional se elabora la respuesta definitiva para ser enviada formalmente desde la Institución.
- La respuesta debe contener a lo menos:
 - o Número de folio
 - o Fecha
 - o Breve enunciación de la materia reclamada.
 - o El contenido de la respuesta deberá referirse a todas las peticiones planteadas en el reclamo.
 - o El plazo y la forma en que se dará cumplimiento a lo solicitado.
 - o Firma Digital del/a Director/a del establecimiento.
 - o La información al reclamante de su facultad para recurrir a la Superintendencia de salud en caso de no quedar conforme con la respuesta.
 - o En caso de que el usuario/a estime que se ocasionó un daño a su salud, puede presentar un reclamo en las dependencias del Consejo de Defensa del Estado de todo el país (fono 800800233), solicitando una mediación.

	DP 1.2	Versión: 07 Fecha de Elaboración : Septiembre 2022 Fecha de Revisión: Septiembre 2027 Página: 13 de 21
---	-------------------------------------	--

- La respuesta será enviada dentro de los 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente al de la recepción. Esta respuesta debe ser enviada al usuario/a por correo certificado o vía mail en caso de que este lo hubiere solicitado así.
- En casos de reclamos GES y excepciones definidas por Dirección del Establecimiento la respuesta se emitirá dentro de las 48 horas, según sea el caso.
- En el caso que la solicitud haya motivado un sumario administrativo, el plazo máximo para enviar la decisión definitiva al usuario, no podrá exceder los 180 días desde su recepción.

7.3.2.- Gestión de Sugerencias, Solicitudes y Consultas:

- Al igual que con los Reclamos, una vez registrada la Sugerencia, Solicitud o Consulta en el formulario, el funcionario/a entregará copia de éste al usuario/a, y será el mismo quien depositará el original en el buzón.
- Se repite la modalidad de apertura y retiro utilizado anteriormente, esta vez para las Sugerencias, Solicitudes y Consultas, por parte de la operadora OIRS junto al testigo de fe que se encuentre en ese momento (usuario/a y/o funcionario/a).
- La encargada de la OIRS procederá a gestionar las Sugerencias, Solicitudes y Consultas.
- Una vez recepcionadas, una copia de éstas se entrega junto a un oficio tipo al Jefe del Centro de Responsabilidad, Área o Unidad correspondiente, quien tendrá un plazo de tres días hábiles para elaborar la respuesta y entregarla a la encargada OIRS internamente.
- Una vez gestionada la necesidad del usuario/a, se confecciona una respuesta de calidad al usuario/a, la que será derivada a la Dirección del Establecimiento vía panel documental para visto bueno y respuesta formal de la Institución.
- La respuesta debe contener a lo menos:
 - o Número de folio.
 - o Fecha
 - o Breve enunciación de la materia de referencia.
 - o El contenido de la respuesta deberá referirse a todas las peticiones planteadas en la solicitud ciudadana.
 - o El plazo y la forma en que se dará cumplimiento a lo solicitado.
 - o Firma vía panel documental (digital) de la Directora del Establecimiento.

 Hospital Penco Lirquén Ministerio de Salud	DP 1.2	Versión: 07 Fecha de Elaboración : Septiembre 2022 Fecha de Revisión: Septiembre 2027 Página: 14 de 21
---	----------------------	---

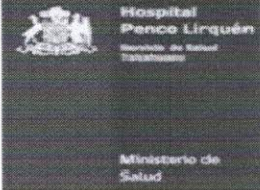
- Una vez recibida la respuesta incluidas las gestiones adicionales por OIRS, esta es elaborada e ingresada a panel documental para visación desde Dirección del Establecimiento, donde en conjunto con OIRS se elabora la respuesta definitiva para ser enviada al usuario/a; lo anterior con cada solicitud ingresada independiente de su contenido.

7.3.3.- Gestión de Felicitaciones

- El procedimiento de gestión utilizado con las Felicitaciones es similar al aplicado con los Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Consultas.
- Una vez registrada, el/la funcionario/a le entregará copia de éste al usuario/a, y será esta persona quien depositará el original en el buzón.
- Se repite la modalidad de apertura y retiro para las Felicitaciones utilizado por la operadora OIRS junto al testigo de fe que se encuentre en ese momento (usuario/a y/o funcionario/a).
- Operadora OIRS procederá a redactar y remitir, cada día viernes, un correo electrónico a la jefatura correspondiente, informando la felicitación dirigida al jefe del Centro de Responsabilidad, área o Unidad respectiva.
- Encargada OIRS elaborará la respuesta definitiva para ser enviada al usuario.
- La respuesta debe contener a lo menos:
 - a) Número de folio.
 - b) Fecha
 - c) La enunciación breve del motivo de felicitación.
 - d) Firma digital vía panel documental de la Directora del Establecimiento.
- La respuesta será enviada dentro de 20 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción. Esta respuesta debe ser enviada al usuario/a por correo certificado o vía mail en caso de que se hubiere solicitado así.

De todas las solicitudes ciudadanas (Reclamos, Felicitaciones, Sugerencias, Solicitudes y Consultas) se archivará un legajo que contenga:

- Oficio tipo.
- Solicitud Ciudadana original.
- Copia de respuesta del Jefe del CR, área o Unidad (para todos los casos excepto Felicitación).
- Copia de respuesta emitida por la Dirección del establecimiento.

	DP 1.2	Versión: 07 Fecha de Elaboración : Septiembre 2022 Fecha de Revisión: Septiembre 2027 Página: 15 de 21
---	----------------------	--

- Todo lo anterior debe llevar el número de la solicitud.
- En aquellos casos de respuesta electrónica se adjunta copia del mail en que aparezca la fecha de respuesta.

Modalidades de Posibles Respuestas:

- Carta dirigida al Usuario/a.
- Correo electrónico si el usuario/a lo solicita así.
- Entrevista Personal, como complemento a alguna de las 2 antes mencionadas.
- Contacto telefónico.

7.4. DEL USUARIO/A

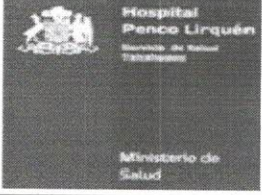
Cabe señalar que OIRS recepciona requerimientos planteados por usuarios/as de salud, no estando destinada a gestión de solicitudes y/o reclamos de funcionarios o personal que presta servicios en el Establecimiento, personas que definimos hospitalariamente como usuario/a interno.

7.5. DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Cada 6 meses, la Encargada de OIRS realizará un análisis global de los reclamos por áreas, causas principales y oportunidad de respuesta.
El informe resultante será entregado a la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente y a la Dirección del prestador.

8. COMITÉ GESTIÓN USUARIA

Este Comité efectúa análisis de las solicitudes ciudadanas recepcionadas en el Establecimiento y en base a los resultados elabora planes de mejora, los que se enfocarán en aquellas áreas que acumulan mayor cantidad de reclamos.
Se elaborará informe de solicitudes ciudadanas de forma semestral para cada reunión y un informe anual, en donde se informan aspectos tanto cuantitativos, como cualitativos.
El comité de reclamos se reúne de forma semestral y está conformado por representantes de la comunidad organizada, Director/a del establecimiento, encargada OIRS, Jefes/as o representantes de CR, Áreas o Unidades, Operadora OIRS, asesora OIRS del SST y representantes gremiales.

	DP 1.2	Versión: 07 Fecha de Elaboración : Septiembre 2022 Fecha de Revisión: Septiembre 2027 Página: 16 de 21
---	----------------------	--

9. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de procedimientos sistema integral de información y atención a clientes/as, usuarios/as y beneficiarios/as – Versión 8. año 2013.
- Gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones -Departamento de Relaciones Públicas de Clínica Las Condes.
- Gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones en Plataforma de Atención al Cliente de Clínica Alemana de Santiago.
- Ley 20.584 sobre Derechos y Deberes de los pacientes.
- Manual de procedimientos. Sistema integral de información y atención a clientes/as, usuarios/as y beneficiarios/as- Versión 8; año 2013- Minsal.
- Manual de Transparencia y Probidad de la Administración del Estado- 2º edición actualizada a enero del 2009.

10. DISTRIBUCIÓN

- Dirección.
- Unidad de Participación Social y Satisfacción Usuaría
- OIRS.
- Unidad de Control de Calidad y Seguridad en la Atención.
- Todos los Centros de Responsabilidad y/o Unidades del Hospital Penco Lirquén.

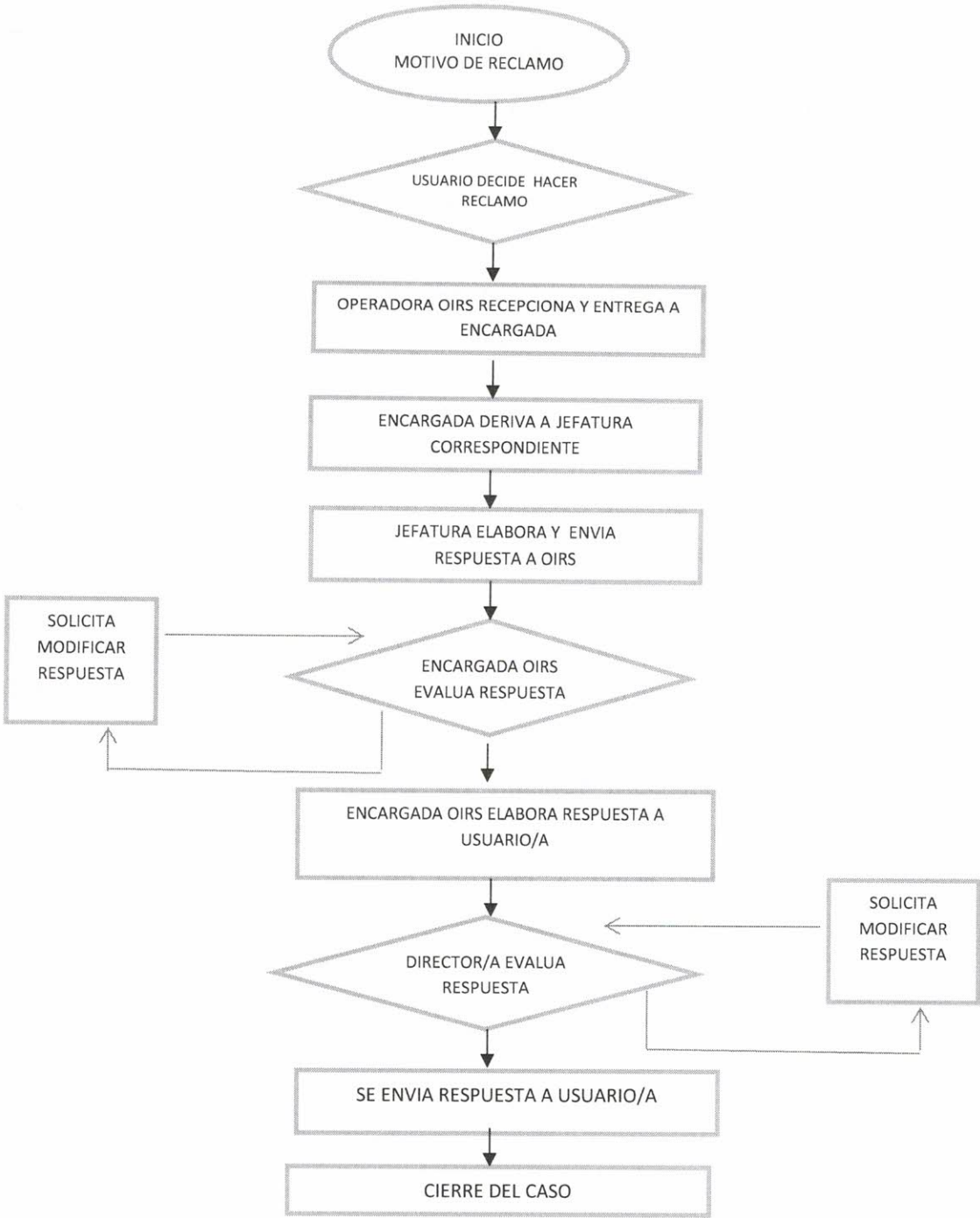
	DP 1.2	Versión: 07 Fecha de Elaboración : Septiembre 2022 Fecha de Revisión: Septiembre 2027 Página: 17 de 21
---	---------------	---

11. CONTROL DE CAMBIOS

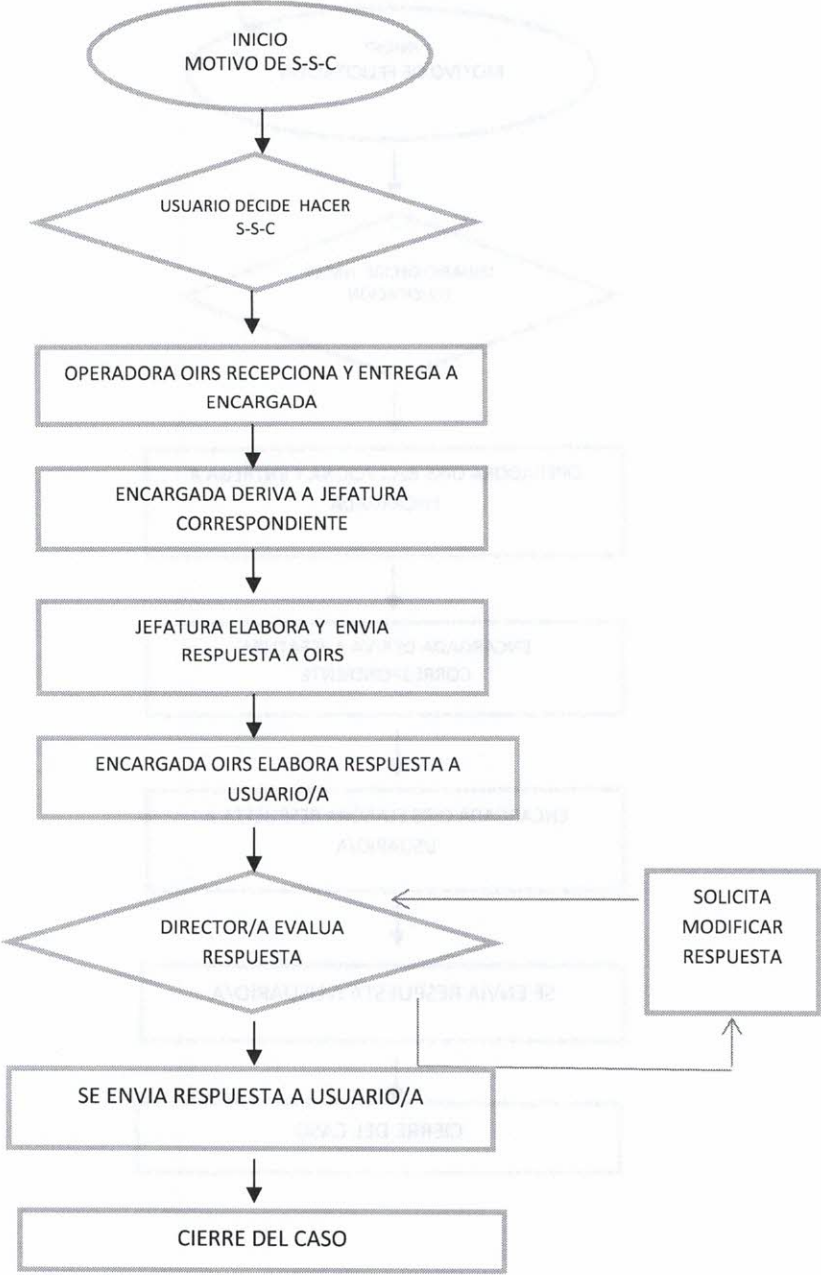
Fecha	Versión	Razón del cambio
Agosto 2019	06	Se realiza unificación de documentos, ya que Protocolo procedimiento gestión de reclamos (v5), se encuentra contenido en Protocolo gestión de solicitudes ciudadanas (v2) desarrollado de forma paralela, por lo que en este protocolo se aúnan documentos respetando continuidad de versión con más antigüedad.
Septiembre 2022	07	Agrega proceso de visación vía panel documental de respuesta final gestionada. Se agrega exclusión de funcionarios (usuario interno) en formulación de Reclamos. Periodos de entrega de informes.
Septiembre 2025	07	Se agrega a jefes de Áreas, se realiza modificación de la periodicidad de las reuniones del comité de gestión usuaria a semestral. Para gestión de Felicitaciones se incorpora función de Operadora OIRS quién deberá enviar vía correo electrónico informando de la felicitación a jefatura de Centro de Responsabilidad, Área y/o Unidad.

12. ANEXOS

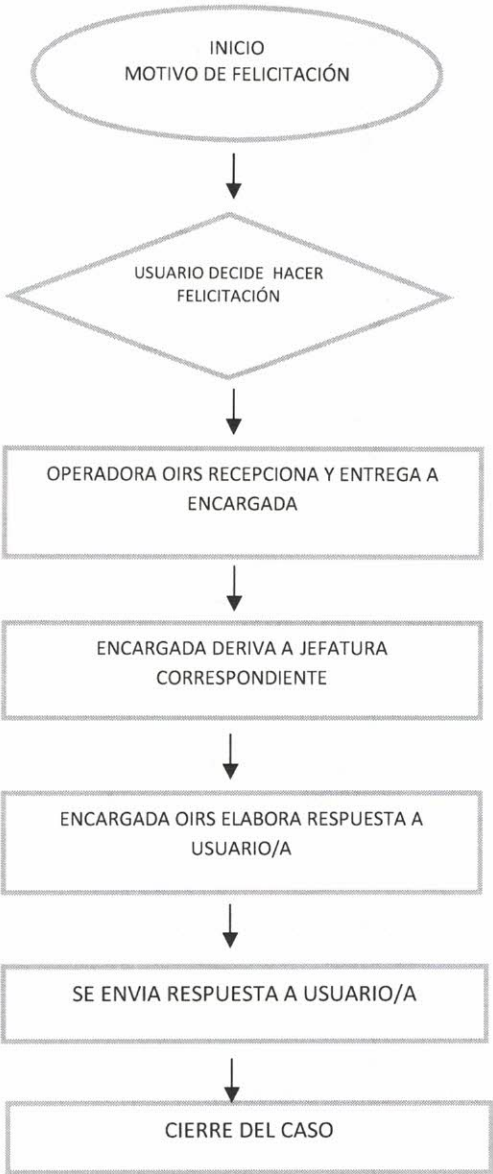
12.1. Flujograma Gestión de Reclamos



12.2. Flujograma Gestión de Sugerencias, Solicitudes y Consultas.



12.3. Flujograma Gestión de Felicitaciones.



12.4.- Formulario de Solicitud Ciudadana



FORMULARIO REGISTRO DE SOLICITUD CIUDADANA

FOLIO: _____

Reclamo ☐ Consulta ☐ Sugerencia ☐ Solicitud ☐ Felicitación ☐

Ciudad y Fecha: _____

INSTITUCION QUE RECIBE LA SOLICITUD CIUDADANA	
ESTABLECIMIENTO	FONOS
Unidad o Dependencia a la que se dirige	

IDENTIFICACION DEL SOLICITANTE	
Nombres	Apellidos
C. Identidad	Sexo F ☐ M ☐
Fecha Nacimiento	Previsión
Nacionalidad	Pueblo Originario
Teléfono	Otro Teléfono
Domicilio	Localidad
Comuna	
Correo electrónico	

Autoriza envío de respuesta a su correo electrónico SI ☐ NO ☐

IDENTIFICACION DEL AFECTADO (completar en caso que sea distinto al solicitante)	
Nombres	Apellidos
C. Identidad	Sexo F ☐ M ☐
Fecha Nacimiento	Edad
Teléfono	Otro Teléfono
Relación con el solicitante	Previsión

DESCRIPCION DE LA SITUACION QUE ORIGINA SU SOLICITUD CIUDADANA (Si falta espacio puede usar una hoja anexa)

PETICIONES CONCRETAS

SI SE ADJUNTA DOCUMENTOS, INDICAR CUAL

--

NOMBRE Y FIRMA RECEPTOR	FIRMA CIUDADANO/A
FECHA PROBABLE RESPUESTA	

NOTA: En caso de disconformidad con el contenido de la respuesta que de nuestra institución, Ud. podrá solicitar a la Superintendencia de Salud su revisión, debiendo acompañar copia de la respuesta y de los antecedentes que disponga.