



PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y RECLAMOS AL USUARIO EN EL HOSPITAL COMUNITARIO TIL TIL
UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

CÓDIGO: DP 1.2

Nº RESOLUCIÓN
328/25-11-2019

FECHA ELABORACIÓN:
junio 2019

Nº VERSIÓN: 03

FECHA REVISIÓN:
junio 2022

Nº PAGINAS: 17

PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y RECLAMOS AL USUARIO EN EL HOSPITAL COMUNITARIO TIL TIL

DP 1.2

| | RESPONSABLE ELABORACIÓN | REVISÓ | APROBÓ |
|--------|---|--|--|
| NOMBRE | Kgl. Maria Francisca Bravo | EU. Diego Silva Zuloaga | MT. Bárbara González Zúñiga |
| CARGO | Encargada OIRS | | Directora |
| FIRMA |  |   |  |



**PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y
RECLAMOS AL USUARIO EN EL
HOSPITAL COMUNITARIO TIL TIL**
UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

CÓDIGO: DP 1.2

Nº RESOLUCIÓN
328/25-11-2019

FECHA ELABORACIÓN:
junio 2019


Nº VERSIÓN: 03

FECHA REVISIÓN:
junio 2022

Nº PAGINAS: 17

Contenido


| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. OBJETIVOS | 4 |
| 3. ALCANCES Y CAMPO DE APLICACIÓN..... | 4 |
| 4. RESPONSABLES..... | 4 |
| 5. DEFINICIONES..... | 5 |
| 6. DESARROLLO | 9 |
| 7. SOLICITUDES CIUDADANAS | 9 |
| 7.1. ASPECTOS GENERALES | 9 |
| 8. PRINCIPALES DERECHOS QUE DEBEN SER CUMPLIDOS SEGÚN LEY 20.584 | 12 |
| 9. RECLAMOS ASOCIADOS A LA LEY N°20.285 DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY DE TRANSPARENCIA) | 12 |
| 10. RECLAMOS ASOCIADOS A LA LEY N°19.966, GES SOBRE GARANTIAS EXPLICITAS EN SALUD. 13 | |
| 11. ANÁLISIS ESTADISTICO DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS Y LOS TIPOS DE RECLAMOS | 14 |
| 12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 16 |
| 13. HOJA DE ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO..... | 17 |

| | | | |
|---|--|-------------------------------|------------------------------|
|  | PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y RECLAMOS AL USUARIO EN EL HOSPITAL COMUNITARIO TIL TIL UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | CÓDIGO: DP 1.2 | Nº RESOLUCIÓN 328/25-11-2019 |
| | | FECHA ELABORACIÓN: junio 2019 | Nº VERSIÓN: 03 |
| | | FECHA REVISIÓN: junio 2022 | Nº PAGINAS: 17 |

1. INTRODUCCIÓN

El presente Protocolo se elabora en el marco del proceso del fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana, desarrollado en el último tiempo en el establecimiento, a fin de dar ***“una mayor apertura de los hospitales de baja complejidad hacia la familia y la comunidad”***. En ese sentido, la implementación de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencia (OIRS) en el sector salud, ha contribuido a que los usuarios puedan exigir de mejor manera el ejercicio de sus derechos ciudadanos, en la perspectiva de pedir apoyo a la resolución de sus inquietudes o soluciones a los problemas que le afectan. Por ejemplo, poder requerir información, entregar solicitudes y **expresar satisfacción o insatisfacción con la calidad de la atención brindada a sus necesidades y expectativas.**

Por lo anterior, la estandarización de los procesos administrativos internos y una mayor difusión y transparencia de éstos, contribuirían sin duda, a dichos propósitos. Especialmente, en lo que tiene que ver con el uso y desarrollo de sistemas ágiles y confiables de gestión de solicitudes ciudadanas, ya que garantiza a los usuarios y familiares el derecho a la información, a una mejor acogida y a una solución eficaz y eficiente de sus solicitudes.

| | | | |
|---|--|-------------------------------|------------------------------|
|  | PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y RECLAMOS AL USUARIO EN EL HOSPITAL COMUNITARIO TIL TIL UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | CÓDIGO: DP 1.2 | Nº RESOLUCIÓN 328/25-11-2019 |
| | | FECHA ELABORACIÓN: junio 2019 | Nº VERSIÓN: 03 |
| | | FECHA REVISIÓN: junio 2022 | Nº PAGINAS: 17 |

2. OBJETIVOS


- Establecer un procedimiento estandarizado de respuesta a las solicitudes ciudadanas que sea confiable, objetivo y expedito y que además garantice a los usuarios del Hospital Comunitario Til Til, que su solicitud será evaluada y respondida en los plazos estipulados, de acuerdo a la ley vigente.

3. ALCANCES Y CAMPO DE APLICACIÓN

- Todo funcionario del Hospital Comunitario de Til Til.

4. RESPONSABLES

| Responsables | Actividades |
|---|---|
| Dirección | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobar respuestas elaboradas por la Unidad ORIS • Facilitar entrevista con usuario cuando este lo solicite según lo establecido en el protocolo. |
| Unidad de Calidad y Seguridad Del Paciente. | <ul style="list-style-type: none"> • Revisar de protocolo. • Verificar cumplimiento • Conocer resultados trimestrales y plan de mejora anual. |
| Profesional encargado de OIRS Operador OIRS | <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de protocolo • Aplicar y supervisar el cumplimiento del protocolo. • Vigilar y realizar informes trimestrales y plan anual • Realizar análisis periódico |
| Jefes de Unidades | <ul style="list-style-type: none"> • Colaborar con antecedentes pertinentes respecto de las solicitudes ciudadanas de su unidad |
| Funcionario Hospital Comunitario de Til til | <ul style="list-style-type: none"> • Conocer y aplicar protocolo |

| | | | |
|---|--|-------------------------------|------------------------------|
|  | PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y RECLAMOS AL USUARIO EN EL HOSPITAL COMUNITARIO TIL TIL UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | CÓDIGO: DP 1.2 | Nº RESOLUCIÓN 328/25-11-2019 |
| | | FECHA ELABORACIÓN: junio 2019 | Nº VERSIÓN: 03 |
| | | FECHA REVISIÓN: junio 2022 | Nº PAGINAS: 17 |

5. DEFINICIONES

Tipificación de las Solicitudes Ciudadanas

- Ley Nº 20.584 y Nº19.880, sobre los derechos y deberes de los pacientes y sobre procedimientos administrativos, respectivamente.
- Ley Nº20.285 sobre acceso a la información Pública
- Ley 19.966, GES sobre las garantías explícitas en salud.

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 (a) de la OIRS, eventualmente en coordinación con otra unidad o servicio.

Sugerencia


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

Felicitaciones

Manifestación concreta 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 que sea de conocimiento de los directivos, equipo y funcionarios involucrados.

Denuncia

Es la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular desde uno o varios funcionarios de una Institución o establecimiento del Sector Salud, la que obligará a una respuesta formal de la institución. Por ejemplo, malos actos, robos, extravío de documentos, probable negligencia médica y/u otros actos de falta de probidad administrativa. En algunos casos, además de los directivos, será necesaria la actuación de auditoría interna, se llevará a cabo sumario interno o investigación sumaria u otros procedimientos dependiendo de la naturaleza de la denuncia.

| | | | |
|---|--|-------------------------------|------------------------------|
|  | PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y RECLAMOS AL USUARIO EN EL HOSPITAL COMUNITARIO TIL TIL UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | CÓDIGO: DP 1.2 | Nº RESOLUCIÓN 328/25-11-2019 |
| | | FECHA ELABORACIÓN: junio 2019 | Nº VERSIÓN: 03 |
| | | FECHA REVISIÓN: junio 2022 | Nº PAGINAS: 17 |

Solicitudes de Acceso a la Información Pública (Ley de Transparencia)

Considera las etapas que debe seguir una solicitud de información dentro del servicio, desde que es ingresada, hasta que es respondida y que involucra temáticas sobre la base de lo estipulado en la Ley N° 20.285 de Acceso a la Información Pública.

La única vía de acceso es a través de la plataforma on-line dispuesta por el Servicio de Salud Metropolitano norte.

Reclamo

Son aquellas solicitudes donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se ha 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.

Comprende las solicitudes ciudadanas tipificadas como reclamos, tanto para la Ley N°20.584 y la Ley N°19.880.


- **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 de Salud

La Superintendencia de Salud es el organismo funcionalmente descentralizado y 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° 18.893 y 18.469.

Apelación ante la Superintendencia de Salud

Vencido el Plazo legal, si no ha habido respuesta del prestador o si la reclamante estima que ésta no es satisfactoria o que no se ha solucionado las eventuales irregularidades reclamadas, podrá recurrir a la Superintendencia de Salud dentro del Plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de la notificación o desde el término concedido al prestador para resolverla. La institución dispondrá de formularios especialmente para este efecto.

| | | | |
|---|--|-------------------------------|------------------------------|
|  | PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y RECLAMOS AL USUARIO EN EL HOSPITAL COMUNITARIO TIL TIL UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | CÓDIGO: DP 1.2 | Nº RESOLUCIÓN 328/25-11-2019 |
| | | FECHA ELABORACIÓN: junio 2019 | Nº VERSIÓN: 03 |
| | | FECHA REVISIÓN: junio 2022 | Nº PAGINAS: 17 |

Clasificación de los Reclamos:

Las solicitudes ciudadanas tipificadas como reclamos se pueden clasificar en las siguientes categorías de acuerdo a la naturaleza de éste:

Trato

Se clasifican en esta categoría, todos aquellos reclamos de usuarios que se refieran a la actitud de los funcionarios en relación al lenguaje, privacidad, confidencialidad, identificación de los funcionarios, acogida, atención, entrega de información y comunicación.

Competencia técnica

Se clasifican dentro de esta categoría, todos aquellos reclamos relacionados con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud en relación a la patología consultada o en tratamiento.

Es importante señalar que esto no implica un juicio o auditoria del actuar del equipo de salud, sino estaríamos frente a la disconformidad del usuario o familiar con las acciones emprendidas por dicho equipo.

Infraestructura

Corresponde a todos aquellos reclamos que realicen los usuarios referente a las condiciones estructurales y del ambiente del establecimiento de salud en relación a:

Acceso, condiciones de seguridad del establecimiento en relación a emergencias, condiciones de mantención de equipos, condición 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, cunas y camillas de traslado, condiciones de comodidad para los familiares de los pacientes hospitalizados y por último la seguridad de la pertenencia de los pacientes y familiares.


Tiempo de espera

Dentro de esta categoría se clasificarán los reclamos de los usuarios relacionadas con los márgenes de espera subjetivamente evaluados por los usuarios.

Información

Se clasificarán en esta categoría, aquellas opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del equipo de salud con los usuarios, tanto respecto al contenido 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 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 requieran de la Historia Clínica.

| | | | |
|---|--|----------------------------------|---------------------------------|
|  | PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y RECLAMOS AL USUARIO EN EL HOSPITAL COMUNITARIO TIL TIL UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | CÓDIGO: DP 1.2 | Nº RESOLUCIÓN 328/25-11-2019 |
| | | FECHA ELABORACIÓN: junio 2019 | Nº VERSIÓN: 03 |
| | | FECHA REVISIÓN: junio 2022 | Nº PAGINAS: 17 |

Procedimiento administrativo


Se clasifican dentro de esta categoría, todos los reclamos de los usuarios relacionados con procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo del Establecimiento, como los siguientes procesos: De admisión, recaudación, procedimiento o trámites durante la estadía en la Institución, funcionamiento del establecimiento con relación a los horarios de atención, procedimientos administrativos del egreso, procedimientos de referencia o derivación y en general todos los procedimientos que involucren el funcionamiento de la organización.

Probidad administrativa

Se entenderá Probidad Administrativa el actuar honradamente en el cumplimiento de las actividades funcionarias, principio que puede deteriorarse o dañarse por acciones deshonestas. Se clasificarán en esta categoría, todos los reclamos relacionados con este procedimiento.

Acceso Universal A Garantías Explícitas – GES:

Se clasifican en esta categoría, aquellos reclamos en que, según la información que tiene el usuario no se han respetado las garantías explícitas a las que tiene derecho y que están establecidas en el reglamento de la Ley N° 19.966 sobre las garantía explícitas en salud.

| | | | |
|---|--|-------------------------------|------------------------------|
|  | PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y RECLAMOS AL USUARIO EN EL HOSPITAL COMUNITARIO TIL TIL UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | CÓDIGO: DP 1.2 | Nº RESOLUCIÓN 328/25-11-2019 |
| | | FECHA ELABORACIÓN: junio 2019 | Nº VERSIÓN: 03 |
| | | FECHA REVISIÓN: junio 2022 | Nº PAGINAS: 17 |


6. DESARROLLO

| | | | | | |
|---|--|---------------------------------------|-----------------------|------------------|--------------------------------|
| 1 | Solicitudes ciudadanas (reclamos, sugerencias o información) | | | Día 0 | Usuario HCTT |
| 2 | Vía web http://oirs.minsal.cl/ | Plataforma telefónica 600 360 7777 | Formulario presencial | | |
| 3 | Análisis de solicitud ciudadana y derivación a unidades correspondientes | | | Día 1-3 | Operador (a) OIRS |
| 4 | Elaboración de respuesta | | | Día 4-8 | Operador (a) OIRS Dirección |
| 5 | Envío de respuesta según medio seleccionado | | | 9-15 | Operador (a) OIRS |
| 6 | Análisis e informes de solicitudes | | | Trimestral/Anual | Operador (a) OIRS |

7. SOLICITUDES CIUDADANAS

7.1. ASPECTOS GENERALES

- Cualquiera sea la forma en cómo se recepcione la solicitud ciudadana, ya sea en OIRS o vía no presencial, la respuesta al usuario debe ser entregada luego de un proceso de elaboración y gestión de las soluciones y de acuerdo a la normativa legal, especialmente los tipificados como reclamos, mediante el procedimiento que indica el presente protocolo.
- Esta respuesta es entregada en base a los antecedentes proporcionados por la Dirección del establecimiento dependiendo de su carácter y contenido. La respuesta será notificada por escrito, mediante carta firmada por el director(a) y remitida a través de una las vías seleccionadas por el usuario.
- Todas las solicitudes deberán ser entregadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su captura.
- La Oficina OIRS del establecimiento, en su labor de asesoría de la Dirección, tendrá la responsabilidad de registrar, tipificar y colaborar en el seguimiento a la gestión de la respuesta y solución de cada solicitud ciudadana, apoyando la entrega final de cada respuesta. Esta puede contener información sobre el avance en el proceso de atención o bien sobre la solución definitiva a un ámbito específico de salud, sea clínico o administrativo, entre otras clasificaciones.
- Se debe informar a los usuarios mediante el uso de medios de difusión masivo, respecto de los mecanismos de recepción de solicitudes ciudadanas que el establecimiento de salud dispone para que los usuarios/as realicen sus consultas, solicitudes, sugerencias, denuncias, felicitaciones o reclamos, respetando en lo posible las instrucciones y requisitos que se exigen. A fin de asegurar, con ello las respuestas oportunas a sus requerimientos, según los plazos que estipula la ley, especialmente aquellas solicitudes clasificadas por los mismos usuarios/a como reclamos.

| | | | |
|---|--|-------------------------------|------------------------------|
|  | PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y RECLAMOS AL USUARIO EN EL HOSPITAL COMUNITARIO TIL TIL UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | CÓDIGO: DP 1.2 | Nº RESOLUCIÓN 328/25-11-2019 |
| | | FECHA ELABORACIÓN: junio 2019 | Nº VERSIÓN: 03 |
| | | FECHA REVISIÓN: junio 2022 | Nº PAGINAS: 17 |

- El personal responsable de entregar los formularios de Solicitudes Ciudadanas (anexo 1), debe preocuparse de tener su identificación visible, nombre, cargo, unidad a la que pertenece y nombre de la institución, disponiendo de una credencial entregada por la institución.
- El personal debe saludar amablemente y preguntar acerca de su solicitud, clarificar dudas, y responder a los requerimientos de los usuarios/as, pacientes, familiares cuidadores y/o tutores legales sobre procedimientos administrativos asociados a la gestión de solicitudes ciudadanas y establecidos en este protocolo.

Importantes a considerar

- Confidencialidad
- El establecimiento deberá resguardar la reserva de los datos sensibles que se deriven del reclamo, así como adoptar todas las medidas que sean pertinentes con el fin de evitar cualquier clase de discriminación arbitraria en contra del reclamante o del paciente a que se refiera el reclamo.
- Plazo de Respuesta
- El plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de quince días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción, dentro el cual el establecimiento reclamado deberá responder con los antecedentes de que disponga.
- Procedimiento Estatutarios
- En el caso que el reclamo sea acogido favorablemente por el prestador institucionales del sector público, deberán además arbitrarse las medidas administrativas que precedieran, tendientes a hacer efectiva la responsabilidad administrativa de los funcionarios que resultaren implicados en las infracciones a la ley Nº 20.584, a través de la institución de los correspondientes procesos administrativos o calificadorios.


7.2. SOLICITUDES CIUDADANAS MODALIDAD NO PRESENCIAL

Paso 1.

Usuario ingresa a la página <http://oirs.minsal.cl>, el sitio del ministerio de salud www.minsal.cl o llamando al fono salud responde: 600 360 7777

Paso 2

Usuario solicitante ingresa o entrega los datos personales RUT, Nombre Apellido Paterno, Apellido Materno, Fecha Nacimiento, Sexo, Pueblos Indígenas y Teléfono de contacto

| | | | |
|---|--|-------------------------------|------------------------------|
|  | PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y RECLAMOS AL USUARIO EN EL HOSPITAL COMUNITARIO TIL TIL UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | CÓDIGO: DP 1.2 | Nº RESOLUCIÓN 328/25-11-2019 |
| | | FECHA ELABORACIÓN: junio 2019 | Nº VERSIÓN: 03 |
| | | FECHA REVISIÓN: junio 2022 | Nº PAGINAS: 17 |

Paso 3

Usuario solicitante procede a ingresar su Tipo, Institución y Motivo que origina su Solicitud

Paso 4

Usuario solicitante elige medio de envío de respuesta y notificaciones

Paso 5

Usuario Solicitante finaliza su solicitud

7.3. SOLICITUDES CIUDADANAS MODALIDAD PRESENCIAL (INCLUYE USO DE UNIDAD DE URGENCIAS)

En relación con el Usuario solicitante

Paso 1.

Usuario/a se dirige a las unidades de recepción de solicitudes ciudadanas establecidas por el Hospital Comunitario Til Til, oficina OIRS y/o Unidad de Urgencia, según horario de atención y procedimiento establecido mediante este Protocolo. Tal cual lo describen los medios de difusión señalados en lugares visibles al interior del centro de Salud (Salas de Espera) (anexo 2).

Paso 2.

Usuario/a se presenta con el encargado respectivo de dicha Oficina o Unidad, donde manifiesta su deseo de emitir una solicitud.


Paso 3.

Funcionario/a encargado, entrega formulario de registro de solicitud ciudadana, al usuario/a para que estampe su solicitud, indicando los datos que se requieren para una adecuada respuesta a su inquietud (Anexo 1).

Paso 4.

EL funcionario, encargado operativo de la Oficina OIRS, recepciona todas las solicitudes ciudadanas que llegan a su oficina y las que llegan a la Unidad de Urgencia. Luego las clasifica y las registra en una planilla Excel, como consulta, solicitud, sugerencia, reclamo, denuncia, felicitación, Ley Nº 20.584 sobre derechos y deberes, cumpliendo con los procedimientos que establece este protocolo, especialmente los relacionados a la recepción de reclamos.

La operadora OIRS será la encargada de ingresar todos los reclamos y respuestas, dentro de los plazos anteriormente señalados en la plataforma Oirmsinal.cl

| | | | |
|---|--|-------------------------------|------------------------------|
|  | PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y RECLAMOS AL USUARIO EN EL HOSPITAL COMUNITARIO TIL TIL UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | CÓDIGO: DP 1.2 | Nº RESOLUCIÓN 328/25-11-2019 |
| | | FECHA ELABORACIÓN: junio 2019 | Nº VERSIÓN: 03 |
| | | FECHA REVISIÓN: junio 2022 | Nº PAGINAS: 17 |

8. PRINCIPALES DERECHOS QUE DEBEN SER CUMPLIDOS SEGÚN LEY 20.584

- Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
- Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
- Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
- Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
- Ser informado de los costos de atención de salud.
- No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
- Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
- Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
- Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
- Consultar o reclamar respecto de la atención recibida.
- Se cuente con señalética y facilitadores con lengua originaria (optativo).
- Que el personal de salud porte una identificación.
- Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de residencia (optativo). Que su médico le entregue un informe de la atención recibida, durante su hospitalización.
- Que su médico le entregue un informe de la atención recibida, durante su hospitalización.

9. RECLAMOS ASOCIADOS A LA LEY N°20.285 DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY DE TRANSPARENCIA)

Las solicitudes de Ley de Transparencia podrán realizarse por medio de las siguientes vías:

Vía electrónica:

Completar el formulario electrónico en la siguiente dirección <https://www.portaltransparencia.cl>

Vía carta:


Se deberá dirigir la solicitud mediante carta, que cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 12 de la ley 20.285 al Servicio de Salud Metropolitano Norte, ubicado en Maruri 272, Independencia, Chile.

Horario: 8:30 a 16:50 de Lunes a Jueves y Viernes de 08:30 a 15:50 – Teléfono (56-2) 2-5756700

Vía presencial:

El solicitante se deberá dirigir a las oficinas de atención al usuario OIRS, ubicado en Maruri 272, Independencia, Chile, que atiende desde las 8:30 a 16:50 de

Lunes a Jueves y Viernes de 08:30 a 15:50 – Teléfono (56-2) 2-5756700

| | | | |
|---|--|-------------------------------|------------------------------|
|  | PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y RECLAMOS AL USUARIO EN EL HOSPITAL COMUNITARIO TIL TIL UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | CÓDIGO: DP 1.2 | Nº RESOLUCIÓN 328/25-11-2019 |
| | | FECHA ELABORACIÓN: junio 2019 | Nº VERSIÓN: 03 |
| | | FECHA REVISIÓN: junio 2022 | Nº PAGINAS: 17 |

10. RECLAMOS ASOCIADOS A LA LEY N°19.966, GES SOBRE GARANTIAS EXPLICITAS EN SALUD.

Si el establecimiento responsable de ejecutar el programa AUGE fallara en el cumplimiento de 1 o más garantías (no entrega de prestaciones garantizadas, plazos de atención retrasados, fallas en el cobro de prestaciones, profesionales o instituciones no acreditadas), el paciente está facultado para realizar un reclamo formal a la entidad previsional de salud (Fonasa o Isapre).

Este reclamo puede ser realizado en:

- Call Center: 600 360 3000
- Cualquiera de las Sucursales FONASA
- A través del formulario correspondiente dispuesto en el sitio web de FONASA

Los tiempos de respuesta se encuentran estipulados por Ley, y la Superintendencia de Salud, dependiendo del asunto del reclamo:

- Respuesta en 48 horas: para aquellos casos en que exista retraso en el cumplimiento de la garantía de oportunidad y no hayan transcurrido más de 30 días posteriores a la fecha de vencimiento de la garantía.
- Respuesta en 15 días hábiles: para aquellos casos en que se no se han otorgado las prestaciones garantizadas, casos en que exista retraso en el cumplimiento de la garantía de oportunidad, y hayan transcurrido más de 30 días desde la fecha de vencimiento de la garantía. O bien, en casos en que se surjan dudas sobre el cobro efectuado, o en que el profesional y/o la institución que otorga la prestación no se encuentran acreditados.

Si no se da al asegurado una respuesta dentro de estos tiempos, éste (o su representante) debe acercarse a la Superintendencia de Salud con los antecedentes pertinentes, para solicitar su intervención.

Por último, cuando un establecimiento no cumple una o más garantías de oportunidad de una patología o problema AUGE, la obligación de FONASA o la de una Isapre, es asignar al paciente a una nueva institución de salud (segundo prestador).

La designación de un segundo prestador se debe efectuar en 2 días posteriores al ingreso del reclamo. El nuevo responsable de otorgar la prestación reclamada, debe otorgar la atención en un máximo de 10 días desde la designación, o en menor tiempo si el plazo garantizado para otorgar la prestación es anterior.



PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y RECLAMOS AL USUARIO EN EL HOSPITAL COMUNITARIO TIL TIL
UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

CÓDIGO: DP 1.2

Nº RESOLUCIÓN
328/25-11-2019

FECHA ELABORACIÓN:
junio 2019

Nº VERSIÓN: 03

FECHA REVISIÓN:
junio 2022

Nº PAGINAS: 17

11. ANÁLISIS ESTADISTICO DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS Y LOS TIPOS DE RECLAMOS

La oficina OIRS del establecimiento, a través de su Jefatura será el(la) responsable de llevar la estadística mensual de las solicitudes ciudadanas y reclamos que son ingresados por las diferentes vías de captura. Se realizará un informe trimestral y anual de evaluación de las solicitudes ingresadas según sea su clasificación, tanto respecto de su origen; Ley N°20.584, Ley N°19.880, como también los relacionados con la forma de captura, sus causales y las unidades involucradas. Cuyo detalle debiera considerar al menos los siguientes aspectos:

- **CLASIFICACION DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS**

| SEGÚN SU FORMA DE CAPTURA | TOTAL TRIMESTRAL |
|---|------------------|
| MODALIDAD NO PRESENCIAL (WEB-TELEFONICA) | |
| MODALIDAD PRESENCIAL USO DE OFICINA OIRS | |
| MODALIDAD PRESENCIAL CON USO DE UNIDAD DE URGENCIAS | |

- **CLASIFICACION DE LAS SOLICITUDES SEGÚN MODALIDAD PRESENCIAL**

| SEGÚN SU TIPIFICACIÓN | TOTAL TRIMESTRAL |
|-----------------------|------------------|
| CONSULTAS | |
| SOLICITUDES | |
| SUGERENCIAS | |
| DENUNCIA | |
| RECLAMOS | |
| FELICITACION | |

| SEGÚN SU TIPO | TOTAL TRIMESTRAL |
|--|------------------|
| TRATO | |
| COMPETENCIA TÉCNICA | |
| INFRAESTRUCTURA | |
| TIEMPO DE ESPERA (Por Atención) | |
| TIEMPO DE ESPERA (Por Lista de Espera) | |
| INFORMACIÓN | |
| PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVOS | |
| PROBIDAD ADMINISTRATIVA | |



PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y RECLAMOS AL USUARIO EN EL HOSPITAL COMUNITARIO TIL TIL
UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

CÓDIGO: DP 1.2

Nº RESOLUCIÓN
328/25-11-2019

FECHA ELABORACIÓN:
junio 2019

Nº VERSIÓN: 03

FECHA REVISIÓN:
junio 2022


Nº PAGINAS: 17

| SEGÚN UNIDADES INVOLUCRADAS DEL ESTABLECIMIENTO | TOTAL TRIMESTRAL |
|--|------------------|
| Nº de Reclamos en Unidad de Consultorio | |
| Nº de Reclamos en Unidad de Hospitalizados | |
| Nº de Reclamos en Unidad de Urgencia | |
| Nº de Reclamos de Otra Unidad del establecimiento (Dirección, otra). | |
| Nº de Reclamos relacionados con otros establecimientos de la RED asistencial | |

• **CLASIFICACION OPORTUNIDAD DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANA**

MODALIDAD PRESENCIAL

| TIEMPO DE RESPUESTAS SEGÚN TIPO DE SOLICITUDES CIUDADANAS (FORMULARIOS) | Nº TOTAL ANTES DE LAS 48 HORAS | Antes de los 15 días | Fuera del Plazo Legal | TOTAL TRIMESTRAL |
|---|--------------------------------|----------------------|-----------------------|------------------|
| Solicitudes Ciudadanas según Ley Nº 24.584 (Derechos y Deberes de los pacientes) y Ley N° 19.880 (sobre administración pública) | | | | |

| | | | |
|---|--|-------------------------------|------------------------------|
|  | PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y RECLAMOS AL USUARIO EN EL HOSPITAL COMUNITARIO TIL TIL UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE | CÓDIGO: DP 1.2 | Nº RESOLUCIÓN 328/25-11-2019 |
| | | FECHA ELABORACIÓN: junio 2019 | Nº VERSIÓN: 03 |
| | | FECHA REVISIÓN: junio 2022 | Nº PAGINAS: 17 |

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Documentación de Referencia

- Ley de Autoridad Sanitaria N° 19.937.
- Ley de Financiamiento de la Reforma de la salud.
- Ley AUGE.
- Derechos AUGE Exigibles.
- Disponible en <https://www.fonasa.cl/sites/fonasa/beneficiarios/coberturas/auge/reclamos>
- Ley 19.553, Programa de Mejoramiento de la gestión en los Servicios Públicos.
- Ley de Bases de Procedimientos Administrativos N° 19.880.
- Manual de Organización y Funciones Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.
- Manual de Gestión de Solicitudes Ciudadanas O.I.R.S.
- Modelo Integral de Atención de Usuarios del Sector Salud.
- Ley N° 20.584, sobre Derechos y Deberes de los Pacientes.
- Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Carta de Deberes y Derechos de los pacientes, Ley N° 20.584, MINSAL, 2012.

