



0929

RESOLUCION EXENTA:

CORONEL, 03 ABR 2018

VISTOS: Los antecedentes de la Resolución N° 10/2017 de la Contraloría General de la República, D.L. 2763/79, Resolución N°557/81, Resolución Exenta N° 1935/96 sobre facultades delegadas en materia de personal, Encargado Oficina de Calidad Hospital Coronel:

RESOLUCION:

1. **APRUEBASE PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL**, a contar del 02 de Enero de 2018, para dar cumplimiento DP 1.2; **Estándar de Acreditación.**
2. **DEJESE** sin efecto a contar de esta misma fecha Resolución Exenta N°2241 del 06 de julio de 2016, Protocolo de Procedimientos para la Gestión de Solicitudes Ciudadanas Hospital San José de Coronel.

ANOTESE Y COMUNIQUESE



LUIS DE LOS SANTOS ZARRAGA
DIRECTOR (S)
HOSPITAL DE CORONEL

Transcribo fielmente,

EFIGENIA LUNA NEIRA

Ministro de Fe
Ministro
de Fe

Dr.LDSZ/E.U.MSA/gac
RES. EXTENTA INT. N°15/2018

Distribución:

- Dirección
- Subdirección Administrativa
- Subdirección Medica
- Enfermera Gestión del Cuidado
- Encargado Of. de Calidad
- Encargada OIRS
- Jefe CR. Ambulatorio
- Jefe Oficina de Personal
- Oficina de Partes





OFICINA DE CALIDAD

PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL

Realizado: OIRS

Edición: Cuarta


Fecha Aplicación: 02/01/2018

Vigencia Máxima: 02/01/2023

Páginas: 16

PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL DE CORONEL

REDACTADO:	VERIFICADO:	APROBACIÓN OFICINA CALIDAD	APROBACIÓN DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO
A.S. Alejandra Chavez Montecino Asistente Social Encargada OIRS y Participación Social Hospital de Coronel.	Dr. Alex Cleveland Cartes Subdirección Médica Hospital Coronel	Dr. Luis de los Santos Zarraga Encargado de Calidad Hospital de Coronel.	Dr. Hugo Arce Rebolledo Director Hospital de Coronel.
Fecha de Redacción: 18/12/2017	Fecha de Verificación: 20/12/2017	Fecha de Aprobación: 27/12/2017	Fecha de Aprobación: 02/01/2018

	PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL	Realizado: OIRS
		Edición: Cuarta
		Fecha Aplicación: 02/05/2018
		Vigencia Máxima: 02/05/2023
		Páginas: 16

Introducción

La Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias es un espacio de comunicación que facilita al usuario el ejercicio del derecho a plantear solicitudes, informarse, sugerir, denunciar, felicitar o reclamar respecto de la atención en los establecimientos del área pública, garantizando el acceso sin discriminación a los diferentes servicios.


Además, estas oficinas aportan a:

- La difusión de programas sociales y trámites propios de las reparticiones públicas.
- La comunicación de las prioridades gubernamentales.
- Acoger la expresión de la ciudadanía a través de sus reclamos, sugerencias, expectativas e intereses.
- Facilitar y orientar las gestiones que los usuarios realizan en las entidades públicas, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes.
- Mejorar los procesos de atención de los servicios implementando planes de mejora basados en la opinión de los usuarios.

La OIRS del Hospital San José de Coronel fue creada en el año 1994 de acuerdo a disposiciones gubernamentales con el fin de abrir los establecimientos públicos a la Ciudadanía e incorporarla a su gestión

Tomando en cuenta estos antecedentes, se plantea un Modelo de Funcionamiento Operativo para la OIRS del Hospital San José de Coronel, implementado con apoyo de tecnología de información, esto con el fin de realizar seguimiento y evaluación de la gestión de cada tipo de solicitud ciudadana que se encuentre en proceso, dependiendo además del grado de complejidad de estas.

El presente documento describe el proceso de gestión de las Solicitudes Ciudadanas desde el momento que ingresan al Hospital.

	PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL	Realizado: OIRS
		Edición: Cuarta
		Fecha Aplicación: 02/05/2018
		Vigencia Máxima: 02/05/2023
		Páginas: 16

Objetivo General:

Disponer de un procedimiento Escrito que permita mejorar la Calidad de la Atención implementando planes de mejora a nivel de los Centros de Responsabilidad del Establecimiento coherentes con el resultado del análisis y gestión de los reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Felicitaciones de nuestros usuarios.

Objetivos Específicos:

- Conocer la percepción usuaria de la Satisfacción usuaria con nuestro Establecimiento.
- Detectar procesos en la atención del Usuario que generen insatisfacción.
- Mejorar los procesos mediante la implementación de planes de mejora basados en la opinión de los usuarios.

Alcance

Servicios y/o Unidades de Atención Abierta y Cerrada de hospital San José de Coronel

Responsables

- Encargada OIRS Hospital San José de Coronel
- Operador OIRS Hospital San José de Coronel

Documentación de Referencia

- Ley 20584 de Derechos y Deberes en Salud
- Ley de Autoridad Sanitaria 19937 de 24 de Febrero de 2004 y sus reglamentos
- Decreto Supremo 680 de 21 de Septiembre de 1990
- Ley de Bases de procedimientos Administrativas 19880 de 29 de Mayo de 2003
- Ley 20285 de Acceso a la Información Pública 20 de Agosto de 2008
- Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública 20500
- Manual de procedimientos Sistema Integral de Información y Atención Cliente(as) usuarios(as) y beneficiari(as). Versión 8 año 2013.

	PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL	Realizado: OIRS
		Edición: Cuarta
		Fecha Aplicación: 02/05/2018
		Vigencia Máxima: 02/05/2023
		Páginas: 16

Definiciones o Glosario

- **OIRS:** Oficina de Informaciones, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- **Usuario(a):** Son personas que recibe o utilizan los servicios o productos que de generan bajo la responsabilidad de Hospital San José de Coronel
- **Formulario de Solicitudes Ciudadanas:** Formulario formal de Registro de Solicitudes Ciudadanas, autocopiativo y Foliado.

En este formulario se debe consignar:

- ✓ Identificación del ciudadano afectado o beneficiario: nombre, rut, año de nacimiento, dirección, teléfono, comuna.
- ✓ Identificación del Reclamante (en caso de ser diferente que el afectado)
- ✓ Descripción de la Materia de requerimiento: fecha de recepción, folio, nombre y firma del receptor.


- **Tipificación de las Solicitudes Ciudadanas**

Consultas: corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, tramites, puntos de acceso, etc. Se resuelven en forma inmediata por la OIRS.

Sugerencia: es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso o servicio. Esta sugerencia se difunde a los Jefes de Servicio y/o unidades de apoyo y Directivos para ser considerada en la toma de decisiones sobre modificaciones orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.

Felicitación: manifestación de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de salud por la calidad del servicio entregado, buen trato, u otro aspecto que el usuario quiera destacar. Este documento es de conocimiento de los jefes de servicios clínicos y/o unidades de apoyo y de los Directivos del Hospital.

Reclamo: es aquella solicitud donde el usuario exige, demanda una solución o colaboración a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos ciudadanos en salud. La complejidad de cada solicitud es variable y depende de si


	PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL	Realizado: OIRS
		Edición: Cuarta
		Fecha Aplicación: 02/05/2018
		Vigencia Máxima: 02/05/2023
		Páginas: 16

el funcionario de OIRS tiene la capacidad de dar respuesta satisfactoriamente a esta. Idealmente la oficina de OIRS resuelva la mayor cantidad de solicitudes, sin embargo aquellas que sea de mayor complejidad deberán ser derivadas al servicio clínico y/o unidad de apoyo que corresponda.


- **Clasificación de los Reclamos**

Cuando la solicitud ciudadana se trate de un reclamo, será clasificada de acuerdo a los siguientes criterios:

1. **Trato:** se clasificarán en esta categoría todos aquellos reclamos de usuarios que se refieran a la actitud de los funcionarios en relación al Trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, la identificación de los funcionarios, acogida, atención, entrega de información, comunicaciones.
2. **Competencia Técnica:** se clasificarán dentro de esta categoría todos aquellos reclamos de usuarios 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, aunque sí en determinadas situaciones puede dar origen a ella, sino que simplemente estamos aceptando que desde el punto de vista del usuario o su familia, con la información que tiene disponible y según su propia percepción, esta disconforme con las acciones emprendidas por el equipo de salud.
3. **Infraestructura:** Se clasificarán en este rubro todas aquellos reclamos que realicen los usuarios 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 manutención de equipos.

	PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL	Realizado: OIRS
		Edición: Cuarta
		Fecha Aplicación: 02/05/2018
		Vigencia Máxima: 02/05/2023
		Páginas: 16

- 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, cunas y camillas de traslado.
 - Condiciones de comodidad para los familiares de los pacientes hospitalizados.
 - Seguridad de las pertenencias de los pacientes y familiares.
4. **Tiempo de Espera:** Dentro de esta categoría se clasificarán los reclamos de usuarios relacionados con los márgenes de espera subjetivamente evaluado por los usuarios.
5. **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 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 considerando las características personales del individuo y su condición de salud.
6. **Procedimiento Administrativos:** Se clasificarán 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 y recaudación.
 - Procedimientos o trámites durante la estadía en el Hospital San José de Coronel.
 - Funcionamiento del establecimiento con relación a horarios de atención.
 - Procedimientos administrativos al egreso.
 - Procedimientos de referencia y/o derivación.
 - En general todo proceso que involucre el funcionamiento de la Organización.

	PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL	Realizado: OIRS
		Edición: Cuarta
		Fecha Aplicación: 02/05/2018
		Vigencia Máxima: 02/05/2023
		Páginas: 16

7. **Probidad Administrativa:** Se entenderá como 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 todos aquellos reclamos relacionados con los procedimientos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud con relación a la dignidad en el desempeño de su cargo.

Es importante destacar que al clasifica un reclamo en esta categoría solo 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. Esto no implica un juicio o auditoria del actuar del funcionario, aunque si puede dar origen a ella.

PROCIMIENTO

Funciones del personal OIRS

- **Operador OIRS:** captura las solicitudes ciudadanas vía Libro de Reclamos o Sistema de OIRS MINSAL recopilando mayores antecedentes y verificando la validez del mismo, registra en planilla excell, e ingresa a Plataforma oirs.minsal.cl, derivando la solicitud a Director del Establecimiento para su Revisión y Derivación a Jefe de Servicio de Centro de Responsabilidad correspondiente.
- **Dirección de Hospital San José de Coronel:** Recibe solicitudes ciudadanas referidas por OIRS, y delega la gestión de los antecedentes a Servicios o Unidades aludidas para preparar en conjunto con OIRS respuesta revisada y firmada por Director para luego hacer entrega usuario en forma presencial, por correo certificado o correo electrónico.

	PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL	Realizado: OIRS
		Edición: Cuarta
		Fecha Aplicación: 02/05/2018
		Vigencia Máxima: 02/05/2023
		Páginas: 16

- **Equipos Técnicos, clínicos y administrativos:** gestionan la solución y entregan los antecedentes a DIRECTOR Y OIRS para preparar respuesta Final al Usuario.
- **Unidad de Recaudación Urgencia:** Recepciona Solicitudes Ciudadanas emitidas a través de Formulario de Solicitudes Ciudadanas disponible las 24 horas del día, en especial durante los horarios de no funcionamiento de OIRS del Establecimiento.
- **Oficina de Partes:** Gestiona el envío al usuario Vía Carta Certificada de Respuesta Final emitida por Director del Establecimiento, dentro de los plazos establecidos por la Ley.

Vías de Ingreso de una Solicitud Ciudadana

Los usuarios del Hospital San José de Coronel se pueden comunicar directamente a través de 2 canales con la Oficina OIRS de este establecimiento de salud. Los canales de acceso son aquellos conductos a través de los cuales la ciudadanía puede solicitar información, presentar reclamos, entregar sugerencias y canalizar sus felicitaciones; estos canales son:

- **Canal Presencial:** el usuario puede presentar su solicitud ciudadana a través del "Formulario de Solicitud Ciudadana" en Oficina OIRS del Hospital San José de Coronel.
- **Canal Escrito:** el ciudadano puede extender carta de reclamo, sugerencia o felicitación al Hospital San José de Coronel, la que será recepcionada por OIRS u Oficina de Partes.
- **Canal Web:** El usuario puede presentar sus Solicitudes Ciudadanas vía e-mail o directamente en sitio establecido por Ministerio de Salud.