PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS(RECLAMOS) CESFAM DR. MIGUEL ÁNGEL SOLAR

	Nombre	Profesión/Cargo	Firma
Elaborado por:	Ana Gaytán Lazo	Trabajadora Social; Encargada de Participación Social y OIRS CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar	Ana Gaytán Lazo 16.744.228-0 Asistente Social
Revisado por:	Rossana Pezoa Urbina	Enfermera; Referente Comunal de Calidad	U. DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE
Aprobado por: **Fecha:** 13 JUL 2023	Héctor Osorio Carvajal	Enfermero, Director CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar	DIRECCIÓN

I. MUNICIPALIDAD DE PAINE DEPARTAMENTO DE SALUD CESFAM DR. MIGUEL SOLAR

I. TABLA DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la Revisión	Elaboró	Revisó	Aprobó
1	Creación del documento	Ana Gaytán Lazo	Rossana Pezoa U	Héctor Osorio C

II. ÍNDICE

I.	TABLA DE CAMBIOS	2
II.	ÍNDICE	3
III.	INTRODUCCIÓN	4
IV.	OBJETIVO GENERAL	5
V.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
VI.	ALCANCE	5
VII.	RESPONSABLES	6
VIII.	DEFINICIONES	7
IX.	MATERIAL Y EQUIPOS	11
X.	DESARROLLO	11
XI.	DISTRIBUCIÓN	16
XII.	EVALUACIÓN	17
XIII.	ANEXOS	18
XIV.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	27

III. INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la Modernización del Estado y bajo los principios de derecho ciudadano y la necesidad de instalar transparencia en las acciones públicas, así como en la oportunidad de respuesta a los/as usuarios/as de los Servicios Públicos, el Ministerio de Salud instaló en toda su red asistencial, a partir del año 2003 la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS). Para ello existe un marco legal que consta del Decreto Número 680 de septiembre 1990 del Ministerio del Interior, la Ley 19.880 de mayo 2003, la Base de Procedimientos Administrativos, la Ley 20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley de Autoridad Sanitaria 19.937 de febrero del 2014, el Estatuto de Atención Municipal 19.378 , la Resolución Exenta 168 del 02 de abril del 2009 del Ministerio de Salud y el decreto 35 que Aprueba el Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley 20.584 Norma General de Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Sistema Nacional de Servicios de Salud.

La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), tiene como finalidad garantizar el derecho de todos los ciudadanos y ciudadanas sin discriminación a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, acerca de las materias propias del sector en un marco de respeto a todas las personas.

IV. OBJETIVO GENERAL

Estandarizar los procedimientos para la gestión de las solicitudes ciudadanas pertenecientes a los CESFAM Dr. Miguel Solar y dispositivos de salud que dependen de éste, con la finalidad de garantizar el derecho de los usuarios/as a informarse entregando una atención oportuna, clara, transparente y de calidad a las personas con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento de los centros de salud de la comuna de Paine

V. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Definir el procedimiento de gestión de solicitudes ciudadanas al interior del centro de salud y dispositivos de salud que dependen de éste.
2. Definir responsables de ejecución y tiempos de cada una de las etapas de gestión de las solicitudes ciudadanas al interior del centro de salud y dispositivos de salud que dependen de éste.
3. Contar con un instrumento que permita capacitar en la gestión de solicitudes ciudadanas a los actores involucrados, ya sea funcionarios/s y miembros de la comunidad.
4. Disponer de un plan de monitoreo continuo de la satisfacción usuaria, a través de análisis de las solicitudes ciudadanas que recibe el centro de salud y dispositivos de salud que dependen de éste, y contar con indicadores definidos para este fin.
5. Establecer planes de mejoras orientados a resolver aquellas causales de reclamos más frecuentes.

VI. ALCANCE

De aplicación en todas las unidades del CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar y dispositivos que dependen de él.

VII. RESPONSABLES

PROFESIONAL	RESPONSABILIDAD
Funcionario/a administrativo/a de OIRS y del CESFAM Dr. Miguel Solar y personal de administrativo de SOME de SAPU y de los otros dispositivos de salud que dependen de éste, en el caso que corresponda.	Encargado(a) de informar a los/as usuarios/as sobre distintos temas relacionados con el funcionamiento del CESFAM y dispositivos de salud que dependen de éste Es responsable de mantener a disposición de los/as usuarios/as durante todo el horario de funcionamiento de la OIRS, SOME (en los dispositivos que corresponda) y SAPU la cantidad suficiente formularios de Solicitudes Ciudadanas, así como también explicar a quién lo solicite, la manera correcta del llenado. Debe recibir el formulario una vez que el/la usuario/a lo complete, verificar que se incluyan los datos del/la afectado/a y del reclamante (en el caso que estos sean distintos), debe completar la fecha de respuesta según los plazos que define más adelante el presente protocolo, para finalmente entregar una copia al solicitante. Resguardo de solicitudes ciudadanas en la caja fuerte. Debe realizar el envío de la copia digital al jefe/a de sector o de unidad según corresponda, para la realización de la respuesta. Además, custodiar los talonarios de solicitudes que se encuentran en uso, con el fin de evitar extravíos de formulario.
Profesional Encargado/a OIRS	Supervisión y monitoreo de cumplimiento de este Protocolo. Evaluar indicadores y dar a conocer los resultados a la Dirección del Centro de Salud, Consejo Técnico, Comité de Solicitudes Ciudadanas y Comité de calidad.
Jefes/as de Sector y Unidades trasversales GES, PNAC, Operaciones, Farmacia, Apoyo	Investigar y entregar por escrito a la Dirección del CESFAM, las respuestas a las solicitudes ciudadanas en formato oficial, de los casos relacionados al servicio a su cargo. Cumplir

Clínica, SOME y dispositivos de salud que dependen de éste	con los plazos de respuesta y entrega establecidos en el presente protocolo.
Director/a Establecimiento	Encargado/a de revisión de respuestas de solicitudes ciudadanas, velando de que éstas sean efectivas y resolutivas.
Otros/as funcionarios/as	Aportar a los jefes de Unidad información veraz y oportuna durante la investigación de una solicitud ciudadana. Conocer y cumplir el presente protocolo.

VIII. DEFINICIONES

SAPU: servicio de atención primaria de urgencia.

OIRS: oficina de informaciones, reclamos, sugerencias.

SOLICITUD CIUDADANA: todo aquel requerimiento relacionado con la atención de salud a modo de consulta, solicitud, sugerencia, felicitación o reclamo.

CONSULTA: corresponde a petición de usuario(a) verbal o escrita en relación con orientación e información sobre procedimientos, trámites, beneficios, derechos, puntos de acceso, horario de atención, forma de obtener hora y otros referentes al CESFAM y sus centros dependientes. Si es verbal deben resolverse en forma inmediata en la propia OIRS, o con quién se encuentre designado a funciones SOME.

SOLICITUD: corresponde a petición del usuario(a) específica de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión específica del funcionario/a de la OIRS, y eventualmente en coordinación con otra unidad o servicio.

SUGERENCIA: Se realiza en forma escrita, y 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 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 del/la usuario/a.

FELICITACIONES: Manifestación escrita de agradecimiento o felicitación a un/a funcionario/a o equipo de funcionarios/as del CESFAM y sus centros dependientes, por la calidad del servicio prestado. Al igual que las sugerencias, es importante que sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios/as involucrados/as.

RECLAMO: quejas contra la forma o desempeño del sector salud, ya sea a nivel institucional o individual, que no ha resultado satisfactoria para los ciudadanos.
Los reclamos son clasificados según semiología MINSAL:

- **INFORMACIÓN:** Se clasifican 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. Se consideran elementos como el lenguaje, oportunidad, comprensión, capacidad de respuesta a los requerimientos del/la usuario/a considerando las características personales del individuo y su condición de salud. Considera, además, el Consentimiento Informado, y el derecho a que el usuario/a y familia directa puedan obtener los datos que requieren de la Ficha Clínica.

- **TRATO:** Se clasifican en esta categoría todos aquellos reclamos de usuarios/as que se refieran a la actitud de los/as funcionarios/as en relación con el trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, identificación de los/as funcionarios/as, acogida, atención, entrega de información, comunicación.

- **TIEMPO DE ESPERA:** Dentro de esta categoría se clasifican los reclamos de usuarios/as relacionados con los márgenes de espera subjetivamente evaluados por los/as usuarios/as.

- **COMPETENCIA TÉCNICA:** Se clasifican dentro de esta categoría todos aquellos reclamos de usuarios/as relacionados con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud en relación con 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 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.

- **PROBIDAD ADMINISTRATIVO:** 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 clasifican 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 clasificar un reclamo en esta categoría sólo se está aceptando que desde el punto de vista del/la usuario/a, 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 auditoría del actuar del/la funcionario/a aunque sí puede dar origen a ella.

- **INFRAESTRUCTURA:** Se clasifican en este rubro todos aquellos reclamos 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 con 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. Seguridad de las pertenencias de los/as usuarios/as y familiares.

- **DENUNCIA:** Es la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular desde uno/a o varios/as funcionarios/as del CESFAM, SAPU, u otro dispositivo de 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.

- **ACCESO UNIVERSAL A GARANTÍAS EXPLÍCITAS - AUGE:** Se clasifican en esta categoría aquellos reclamos 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 N° 19.966 sobre las garantías explícitas en salud.

- **INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS LEY RICARTE SOTO:** Los reclamos pueden estar asociados a cada una de estas etapas de la aplicación de la ley. Cuando ya está aprobada la administración y entrega de algún medicamento, puede estar asociado a incumplimiento de los plazos establecidos.

Las subcategorías de los reclamos por Incumplimiento de garantías Ley Ricarte Soto son las siguientes:

- Sospecha fundada: Se genera en el nivel de especialidad o subespecialidad relacionado con la patología a diagnosticar.
- Solicitud de tratamiento: Se genera una vez realizado el diagnóstico, puede ser solicitado por prestadores institucionales o individuales.
- Confirmación diagnóstica: Se realiza por un prestador público o privado aprobado por la Comisión Ministerial.
- Confirmación de tratamiento: Se realiza en un Comité de Expertos Clínicos de un prestador aprobado, quien le indica al especialista solicitante que el medicamento ha sido aprobado o rechazado.
- Indicación de tratamiento
- Entrega de medicamento de alto costo
- Seguimiento médico/clínico
- Otro

- **INCUMPLIMIENTO DE GARANTÍAS FOFAR:** Se entenderá por un reclamo por problemas con el FOFAR cuando no esté disponible el medicamento requerido por la persona atendida o no sea entregado dentro de los plazos establecidos
  Las subcategorías de los reclamos por Incumplimiento garantías FOFAR son las siguientes:
  - Disponibilidad de medicamento en farmacia
  - Entrega de medicamento en domicilio
  - Otro

- **INCUMPLIMIENTO POR LEY PREFERENTE:** Se entenderá por reclamo por ley preferente, aquellas situaciones en que se explicite el no cumplimiento de algunos de los siguientes puntos:
  - En la entrega de número para la solicitud de día y hora de atención.
  - En la asignación de día y hora para la atención.
  - En la asignación prioritaria para la consulta de salud de urgencia.
  - En la emisión y gestión de la receta médica respectiva.
  - En la entrega de número para la dispensación de medicamentos en la farmacia.
  - En la entrega de número para la solicitud de día y hora para la toma de exámenes o procedimientos complejos.

- En la asignación de día y hora para la realización para la toma de exámenes o procedimientos complejos.
- En la posterior asignación prioritaria para la realización de exámenes o procedimientos médicos más complejos.

RECLAMANTE: Es el/la usuario/a que se presenta exponer el reclamo o la denuncia, donde él o ella misma pueden ser los/as afectados/as.

AFECTADO: Usuario/a afectado/a directamente de la situación reclamada o denunciada. Si es un/una menor de edad el reclamante podrá ser uno de sus padres o su representante legal o de la persona que lo tiene bajo su cuidado.

INSTITUCIÓN RECEPTORA: Es aquella institución donde el/la usuario/a hace entrega de la solicitud ciudadana.

PRESTADOR DE SALUD: son personas naturales o jurídicas, tales como, consultorios, consultas, centros médicos, hospitales, o clínicas, que otorgan atenciones de salud a las personas beneficiarias.

SUPERINTENDENCIA: Institución que regula y fiscaliza a los seguros y prestadores de salud del ámbito público y privado, resguardando los derechos de las personas, promoviendo la calidad y seguridad en las atenciones de salud.

IX. MATERIAL Y EQUIPOS

- Formulario de Solicitudes ciudadanas.
- Computador con conexión a internet.

X. DESARROLLO

El proceso de gestión de solicitudes ciudadanas queda resumido en flujograma procedimiento de solicitudes ciudadanas(anexo 1).

1. Generación de la solicitud y recepción:

Al producirse la situación que genera la necesidad del/la usuario/a de realizar una consulta, solicitud, reclamo, sugerencia o felicitación, el/la funcionario/a involucrado/a o que tenga contacto con el/la demandante, debe dirigirlo a la **Oficina o Módulo de Informaciones, Reclamos y Sugerencia (OIRS) de CESFAM Dr. Miguel Solar. En caso de ocurrir en extensión horaria y/o SAPU, el usuario deberá dirigirse al SOME del sector amarillo.**

El módulo OIRS, en el CESFAM Dr. Miguel Solar, éste se encuentra ubicado en el primer piso, en el hall de acceso principal frente a las escaleras que se dirigen al segundo piso, al igual que SOME amarillo.

Las vías por las cuales el/los usuarios/as puede realizar una solicitud ciudadana, además, de la vía presencial en OIRS, son: OIRS MINSAL ingresando al link www.oirs.minsal.cl y/o vía telefónica llamando al número de salud responde 6003607777, en donde debe ingresar el RUN del reclamante, e ingresando a opción 3.

Cuando un/a usuario/a presenta un reclamo o denuncia al/la administrativo/a de OIRS, sea este funcionario/a exclusivo o no para la función deberá:

a. En primer lugar, saludar de manera cordial y formal: "Buenos días", "buenas tardes" etc.
b. Preguntar por el nombre y apellido del reclamante con el fin de dirigirse a éste por su nombre y apellido.
c. Mostrar empatía por la situación planteada o los sentimientos del/la usuario/a.
d. En el caso que el/la reclamante exponga espontáneamente su reclamo o denuncia, evaluar si la situación está a su alcance de resolver inmediatamente y si no es así debe informar al jefe de la Unidad correspondiente con el fin de dar una respuesta inmediata al usuario/a. Si la resolución del problema no está al alcance del jefe de la Unidad reclamada o éste no está ubicable rápidamente, debe ofrecerle un formulario de solicitudes ciudadanas al/la usuario/a explicando que este es el conducto regular para plantear cualquier disconformidad. Antes de entregarlo, corroborar que se encuentre correctamente foliado y orientar al usuario/a en cuanto a su llenado y la importancia de que este contenga la información básica y sobre todo claridad en lo que se desea exponer. (Nombre, RUN, fecha, domicilio, teléfono, etc.). (Ver anexo 2).

e. En caso de que el reclamante no exprese espontáneamente su reclamo o denuncia, procederá a entregar el formulario y orientar a la persona en el correcto llenado de este, lo mismo que en el punto anterior.

f. Una vez que el/la usuario/a llene la solicitud debe chequear que todos los campos contengan información, si no es así debe devolver la solicitud al usuario/a para que éste la complete.

g. Una vez que la solicitud se encuentre completa, calcular y completar la fecha máxima de respuesta e informar al usuario/a que la respuesta se encontrará disponible para su retiro en los Módulos de OIRS del CESFAM Dr. Miguel Solar, a partir del día siguiente de la fecha indicada de respuesta, y/o será enviada a correo electrónico informado en el formulario de solicitud ciudadana.

h. En caso de que él o la usuario/a informe no sepa leer ni escribir, o que padece problemas graves de visión y que no se encuentra acompañado de nadie que lo pueda asistir, previo consentimiento de éste, él o la administrativo/a podrá completar el formulario informando que fue él quien completó la solicitud.

i. Si él o la usuario/a tiene escrita su solicitud en un documento distinto al formulario, se completará el formulario con la información del paciente y se anexará al documento que entregue.

j. Finalizado el llenado del formulario, se entrega la copia al usuario/a y el documento original se escanea siendo enviada el mismo día de recepción, al correo electrónico institucional del/la Encargado/a de Unidad o Sector, con copia a la dirección el CESFAM y a Encargado/a de OIRS, señalando los plazos de entrega.

k. El formulario físico original, en el caso de CESFAM, será archivado por la Operadora OIRS en carpeta ubicada en OIRS. En el caso de las otras dependencias del CESFAM, éstos quedarán archivados en las unidades de SOME.

Las vías para realizar una solicitud ciudadana estarán informadas en las diferentes unidades del CESFAM hacia los usuarios a través de infografía distribuida en las diferentes unidades del CESFAM Minisome de los sectores, farmacia, Urgencias, Toma de muestras, OIRS, y también en las unidades dependientes del CESFAM que funcionan en lugares externos(anexo 3).

2. Registro en Planilla de Solicitudes e informe del REM a estadística. (Ver anexo 2).

El registro en la planilla mensual(anexo 4) de solicitudes será realizado por funcionario/a administrativo/a OIRS, en el cual se debe ingresar la siguiente información:

- Folio de solicitud.
- Tipo de solicitud.
- Unidad responsable.
- Fecha de ingreso a OIRS.
- Fecha de respuesta a usuario/a.
- Sexo.
- Transgénero masculino.
- Transgénero femenino.
- Clasificación de solicitud.
- Descripción.
- Estado.
- Alerta de estado.
- Copia de respuesta.

Respecto al informe REM A19B correspondiente a las Solicitudes Ciudadanas del CESFAM Dr. Miguel Solar y de los dispositivos de salud que dependan de este, el o la profesional Encargada/o de OIRS dentro de los 5 primeros días hábiles de cada mes, debe realizar informe y enviarlo a la Dirección de la Unidad de Estadística, vía correo electrónico.

3. Plazos de Gestión de una solicitud Ciudadana

El o la administrativo/a OIRS o SOME remitirá la solicitud ciudadana por correo electrónico, al Encargado/a de Unidad o jefe/a de Sector según corresponda, con copia a la Dirección del CESFAM y a la Encargada/o de OIRS durante el día de la recepción de ésta.

El o la Encargado/a de Sector o Unidad, contará con diez días hábiles para recoger la información pertinente sobre los hechos que originan la solicitud, comunicándose con la/el o los/as funcionarios/as involucrados/as en el caso que los haya, además podrá comunicarse vía telefónica con el/la usuario/a para recabar más antecedentes si fuese necesario. Una vez formulada la respuesta, debe ser entregada a secretaria de dirección para la revisión por parte de Encargada/o de OIRS y director/a, y la forma correspondiente.

Una vez revisada y firmada la respuesta, el/la administrativo/a OIRS del CESFAM, se encargará de informar al usuario/a que se encuentra disponible para retiro. En el caso que corresponda se enviará vía correo electrónico al usuario/a.

En caso de las solicitudes ciudadanas clasificadas como reclamos, **este proceso en total no debe exceder los 15 días hábiles**, contados desde el día hábil siguiente a su recepción. En tanto, las consultas, sugerencias y solicitudes, no pueden exceder de los 20 días hábiles, según el Artículo 11 del Decreto 35 que prueba el Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley 20.584.

En el caso de los reclamos por FOFAR, se debe explicar en la respuesta, al momento de la recepción de la solicitud ciudadana, que el medicamento será entregado en las 24 hrs posterior al ingreso de la solicitud ciudadana, sin embargo, la respuesta por escrito será en los plazos establecidos.

4. Respuesta de Solicitud Ciudadana:

La respuesta debe formularse por escrito y debe contener a lo menos(anexo 5):

- Nombre y domicilio del reclamante.
- Enunciado breve de la materia reclamada y de las peticiones planteadas en el reclamo, citando y/o adjuntando los antecedentes que la respalden.
- Referirse a qué medio se usó para investigar y dar respuesta a la solicitud.
- El plazo y la forma en que se dará cumplimiento a lo solicitado, si procediere.
- Firma del director/a Técnico del establecimiento.
- Firma del jefe/a de sector o unidad.
- La información al reclamante de su facultad para recurrir ante la Superintendencia si la respuesta es insatisfactoria.

La respuesta al usuario/a debe ser oportuna, dando solución al problema planteado dentro de los plazos correspondientes. En caso de no poder entregar una solución a lo requerido, se debe entregar una explicación clara que dé cuenta de la gestión que realizó el centro de salud.

Debe contener los compromisos que se adquirieron dentro de la institución, estipulando plazos, lugares de ejecución, responsables, etc.

En caso de incumplimiento a la respuesta del usuario/a, se establecerá una amonestación a la persona responsable.

5. Reclamo ante la Superintendencia de Salud.

Si el CESFAM emitiera una respuesta insatisfactoria para el reclamante o si en dicha respuestas se comprometieron a tomar medidas para corregir las irregularidades reclamadas y éstas no se subsanen dentro del plazo de 15 días contados desde la notificación de la respuesta, el reclamante podrá recurrir a la Superintendencia de Salud dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de notificación de dicha respuesta, o desde el término del plazo que el prestador ha tenido para subsanar las irregularidades que se plantearon, según corresponda.

6. Análisis de las solicitudes Ciudadanas y su proceder en virtud de los resultados.

En el caso que el reclamo sea acogido favorablemente por el prestador, deben además arbitrarse las medidas administrativas de los/as funcionarios/as que resulten implicados/as en las infracciones a la ley N° 20.584, a través de la instrucción de los correspondientes procesos administrativos o clasificatorios.

Dentro de los procesos administrativos internos, se estipula que en caso de que un/a funcionario/a reciba 3 reclamos clasificados en el ámbito de Trato, se citará a reunión con jefe/a directo/a y Dirección, en donde se solicitará firma de Carta de compromiso y se establecerán las mejoras que debe realizar. En caso de que esta situación persista, se derivará a unidad de Bienestar del Departamento de salud, para intervención laboral.

En lo referente a reclamos del ámbito de Competencia técnica, éstos serán enviados a través de correo electrónico, como sospecha de evento adverso, a la unidad de calidad del Departamento de salud, para el análisis correspondiente.

Se llevará seguimiento de los reclamos por trato de parte del funcionario, con la finalidad de realizar algún tipo de intervención y plan de mejora con él o la funcionario/a aludida(anexo 6) Los mismo se realizará en reclamos por competencia técnica(anexo 7).

Además se llevará un seguimiento de las felicitaciones a funcionarios, a fin de dar un refuerzo positivo, para que estos mantengan la buena actitud hacia los usuarios.(anexo 8).

XI. DISTRIBUCIÓN

- Director/a de CESFAM
- Referente de Calidad del CESFAM
- Referentes Participación Social
- Encargados/as de Sector
- Encargados de Unidades
- Todo el equipo de salud

XII. EVALUACIÓN

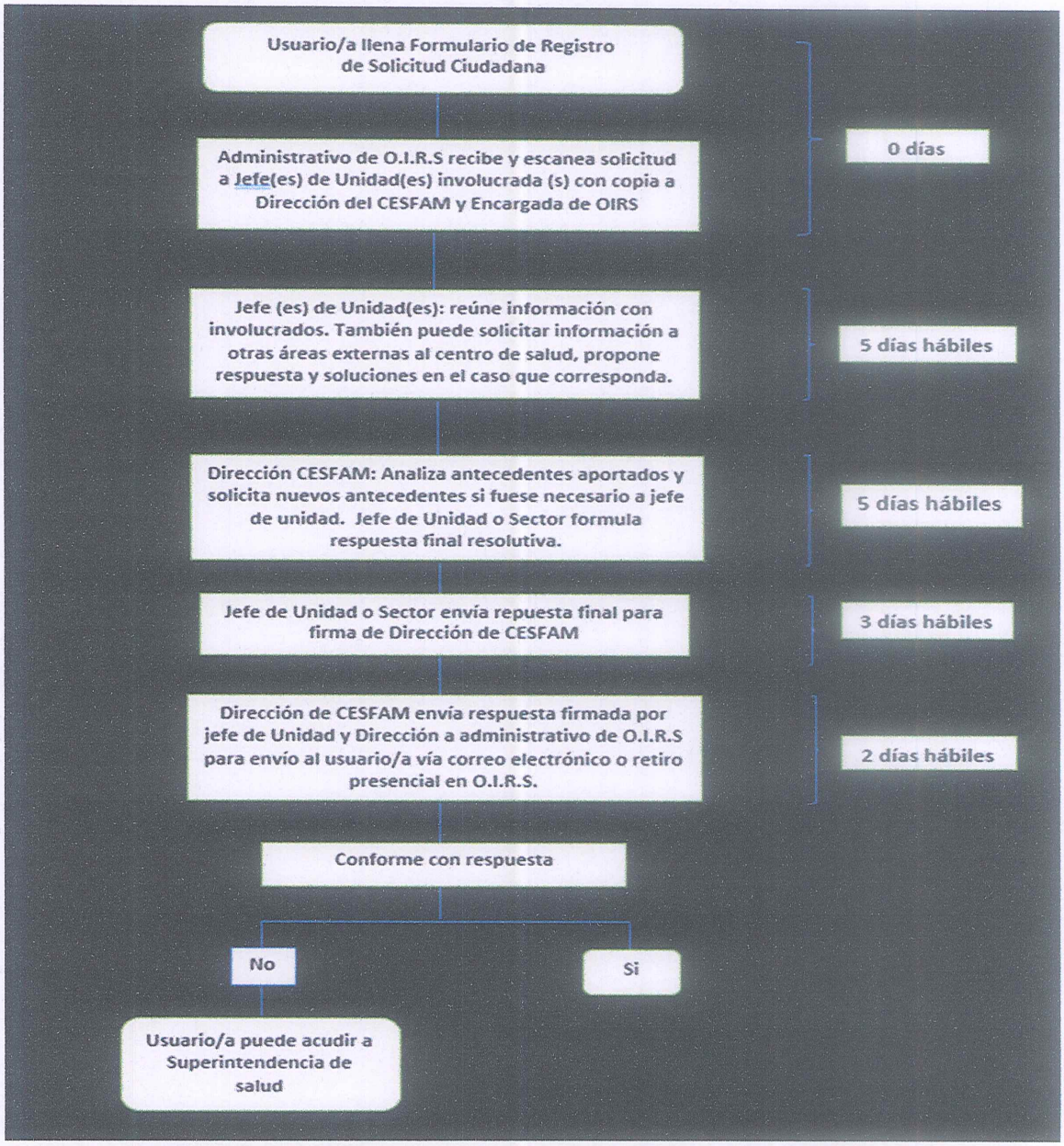
La evaluación la realizará la encargada de OIRS, a través del monitoreo mensual de las solicitudes ciudadanas por medio del instrumento de seguimiento Registro Diario OIRS el cual será revisado y en caso de pesquisar algún problema en el seguimiento del protocolo se hará una retroalimentación con enfoque constructivo al profesional. El reporte deberá ser entregado a director en forma mensual y a Unidad de Calidad y Seguridad del paciente(anexo 9).

El análisis cuantitativo se realizará en los primeros 5 días hábiles del mes siguiente, a través de una planilla Excel, la cual contendrá la información de cantidad de solicitudes ciudadanas por tipo, y clasificación de éstas. (Ver anexo 9).

Mensualmente se realizará informe cuantitativo y un análisis cualitativo semestral que incluye las causas según tipología MINSAL, área y tiempos de respuesta. (anexo 10).

XIII. ANEXOS

1. Flujograma Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas:



2. Formulario de Solicitud Ciudadana:

Municipalidad de PAINE
Crecemos Juntos

FORMULARIO DE REGISTRO DE REQUERIMIENTO

FOLIO: 13407451

Reclamo ☐ Consulta ☐ Sugerencia ☐ Solicitud ☐ Felicitación ☐

Ciudad y Fecha _____

INSTITUCIÓN QUE RECIBE EL REQUERIMIENTO

Establecimiento		Fono (s)	
Unidad o Servicio que origina su requerimiento			

IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA (REQUIRENTE - AFECTADO/A)

Nombres		Apellidos			
Nombre Social			Usuario (a) PRAIS	Si ☐	No ☐
Cédula de Identidad		Fecha de Nacimiento			
Sexo	H ☐ M ☐	Género	F ☐ M ☐	Transgénero ☐	
Nacionalidad		Pueblo Originario			
Domicilio			Comuna		
Teléfono (s)		Correo electrónico			

IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA SOLICITANTE (Completar en caso que usted presente el requerimiento por la persona requirente – afectado (a)

Nombres		Apellidos	
Nombre Social		Cédula de Identidad	
Nacionalidad		Pueblo Originario	
Relación con la persona (requirente - afectada)			

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

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN QUE ORIGINA SU REQUERIMIENTO (Si falta espacio puede usar hoja anexa)

PETICIÓN (ES) CONCRETA (S)

SI ADJUNTA DOCUMENTO (S), INDICAR CUAL (ES)

NOMBRE Y FIRMA RECEPTOR

NOMBRE REQUIRIENTE

NOTA 1: El plazo para recibir la respuesta a su reclamo será dentro de quince días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción, donde el prestador reclamado deberá responder con los antecedentes de que disponga (Ley 20.584). Para consulta, sugerencia, solicitud y/o felicitación el plazo será de 20 días hábiles (Ley 19.880).

NOTA: Si en 15 días hábiles no recibe respuesta de nuestra parte, o la respuesta recibida no le resulta satisfactoria, Ud. puede solicitar su revisión ante la **Superintendencia** de Salud (http://www.supersalud.gob.cl) dentro de los 5 días hábiles siguientes, debiendo acompañar todos los antecedentes que disponga, así como la carta de respuesta, si cuenta con ella (Reclamos por Ley 20.584, Decreto Nº 35, Artículo Nº 14).

NOTA 3: En caso que a partir de las prestaciones reclamadas, usted identifique que se ocasionó un daño a la salud, puede ejercer el derecho de presentar una solicitud de mediación, procedimiento que eventualmente podría proporcionar una solución de la problemática, de lograrse un acuerdo con el prestador asistencial (Ley 19.966, Artículo Nº 43 y siguientes). Dicho procedimiento es obligatorio si desea iniciar acciones jurisdiccionales, y debe solicitarse.

- Ante el Consejo de Defensa del Estado (Fono 800 800 233) para todo establecimiento de Salud (a excepción de los que son dependientes de una Corporación Municipal).
- Ante la Superintendencia de Salud, con un costo asociado a ser asumido por las partes, si el Establecimiento en que ocurrieron los hechos es de dependencia de una Corporación Municipal.

3. Infografía Solicitudes Ciudadanas:

4. Registro de solicitudes ciudadanas y respuestas Planilla Mensual:

FOLIO SOLICITUD	TIPO DE SOLICITUD	UNIDAD RESPONSABLE	FECHA INGRESO A OIRS	FECHA RESPUESTA A USUARIO(A)	SEXO	TRANS MASC	TRANS FEM	CLASIFICACION DE SOLICITUD	DESCRIPCION	ESTADO	ALERTA DE ESTADO	11-04-2023	COPIAS RESPUESTAS	ESTADO REM
											VENCIDO	-45027		
											VENCIDO	-45027		
											VENCIDO	-45027		

5. Formato respuesta a Usuario:

I. MUNICIPALIDAD DE PAINE
DIRECCION CESFAM DR. MIGUEL SOLAR

Paine, de 2023

DE : XXXXXXXXXXXXX. DIRECTOR
CESFAM DR. MIGUEL SOLAR
XXXXXXX, ENCARGADA(O)XXXXX
CESFAM DR. MIGUEL SOLAR

A : SRA. XXXXX
(dirección) XXXXXX. PAINE

MAT : Respuesta Solicitud Ciudadana Folio N°XXXXX

Junto con saludarle, informo a Ud. que la Dirección del CESFAM Dr. Miguel Solar, ha recibido la solicitud ciudadana calificada como (reclamo, felicitaciones, sugerencia, solicitud o consulta) realizada el XXXXXX del presente año, y que fue registrada en el folio N°13406329, donde expone....

Estimada Sra. XXXXX, para entregar una respuesta resolutiva, se ha revisado el caso en conjunto con XXX.

Una vez analizados los antecedentes recopilados, podemos señalar lo siguiente:

DETALLE DE RESPUESTA: Es importante que la respuesta sea clara y resolutiva, empática y debe señalar claramente si se acogió o rechazó el reclamo o la solicitud.

6. Seguimiento por funcionario/a en clasificación de reclamos por trato.

2023			
Profesional	Estamento	Unidad - Sector	N° Reclamo por trato

7. Seguimiento por funcionario/a en clasificación de reclamo por competencia técnica:

2023			
Profesional	Estamento	Unidad - Sector	N° Reclamo Competencia técnica

8. Seguimiento de funcionarios por felicitaciones:

2023		
Profesional	Unidad - Sector	N° Felicitaciones

9. Informe mensual de Reclamos:

Informe Mensual Cuantitativo de Reclamos CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar

	Unidades en que se origina Reclamo y Oportunidad de Respuesta.																			
	Sector 1		Sector 2		Sector 3		Tratamiento		Toma de Muestras		SAPU		IRA/ERA/ Rehabilitación		Botiquín de Farmacia		UAPO		Otro	
Causas de Reclamo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo
Trato																				
Competencia Técnica																				
Infraestructura																				
Tiempo de espera en sala de espera																				
Tiempo de espera por consulta de especialidad																				
Tiempo de espera por procedimiento																				
Tiempo de espera por cirugía																				
Información																				
Procedimiento administrativo																				
Probidad administrativa																				
Incumplimiento garantía GES																				
Incumplimiento garantía Ley Ricarte Soto																				
Incumplimiento garantía FONAR																				
Incumplimiento Ley Atención Preferente																				

RESPONSABLE INFORME Y FIRMA:

FECHA DEL INFORME:

MES INFORMADO:

Municipalidad de PAINE Crecemos Juntos | CESFAM DR. MIGUEL SOLAR

10. Informe Semestral Cuali- Cuantitativo Reclamos:

Informe Semestral Cuali- Cuantitativo de Reclamos CESFAM Dr. Miguel Ángel Solar

	Unidades en que se origina Reclamo y Oportunidad de Respuesta.																			
	Sector 1		Sector 2		Sector 3		Tratamiento		Toma de Muestras		SAPU		IRA/ERA/		Botiquin de Farmacia		UAPO		Otra	
Causas de Reclamo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Dentro del plazo	Fuera del plazo
Trato																				
Competencia Técnica																				
Infraestructura																				
Tiempo de espera en sala de espera																				
Tiempo de espera por consulta de especialidad																				
Tiempo de espera por procedimiento																				
Tiempo de espera por cirugia																				
Información																				
Procedimiento administrativo																				
Probidad administrativa																				
Incumplimiento garantia GES																				
Incumplimiento garantia Ley Ricarte Soto																				
Incumplimiento garantia FOFAR																				
Incumplimiento Ley Atención Preferente																				

Análisis Cualitativo(en relación a frecuencia, si se repiten funcionarios involucrados, o si son de aspectos técnicos, donde se permita realizar un a intervención de mejora, ej infraestructura baño malo, la mejora se repara el baño)

Plan de mejora:

RESPONSABLE INFORME Y FIRMA:

FECHA DEL INFORME:

SEMESTRE NFORMADO:

XIV. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

1. Decreto Número 680 de septiembre 1990 del Ministerio del Interior.
2. Ley 19.880 de mayo 2003 Base de Procedimientos Administrativos.
3. Ley 20.285 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
4. Ley de Autoridad Sanitaria 19.937 de febrero 2014.
5. Estatuto de Atención Municipal 19.378.
6. Resolución Exenta 168 del 02 de abril de 2009 del Ministerio de Salud Norma General de Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Sistema Nacional de Servicios de Salud.
7. Ley 20.584 de octubre 2012 Derechos y Deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.
8. Decreto 35 Aprueba el Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley 20.584.