

 CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Versión: 1	Página: 1 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS CESFAM DR. RAÚL MOYA MUÑOZ, SUR Y POSTAS DE SALUD RURAL

	Nombre	Profesión/Cargo	Firma
Elaborado por:	Loreto Ramírez Carrasco	Trabajadora Social, Encargada Participación social y O.I.R.S CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz y Postas de Salud Rural	Loreto Ramírez Carrasco 12.775.000-3
Revisado por:	Margarita Pezoa Urbina	Enfermera, Encargada de Calidad CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz y Postas de Salud Rural	
	María Belén Pino Núñez	Enfermera, Asesora Comunal Calidad y Seguridad	
Aprobado por:	Nicolás Retamales Carrillo	Director CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz y Postas de Salud Rural, Médico Cirujano y Familiar.	

02 ENE 2025
6463

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		
	Versión: 1	Página: 2 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

I. TABLA DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la Revisión	Elaboró	Revisó	Aprobó
1	Creación del documento	Loreto Ramírez C	Margarita Pezoa U María Belén Pino N	Nicolás Retamales C

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		
	Versión: 1	Página: 3 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

II. ÍNDICE

I.	TABLA DE CAMBIO	2
II.	INDICE	3
III.	INTRODUCCIÓN	4
IV.	OBJETIVO GENERAL	5
V.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
VI.	ALCANCE	5
VII.	RESPONSABLES	5
VIII.	DEFINICIONES	7
IX.	MATERIAL Y EQUIPOS	12
X.	DESARROLLO	13
XI.	DISTRIBUCION	19
XII.	ANEXOS	20
XIII.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	22

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Versión: 1	Página: 4 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

III. INTRODUCCION

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.

De esta manera, el espacio de atención que brinda la OIRS permite gestionar solicitudes ciudadanas, donde se incluyen reclamos, sugerencias, felicitaciones y otras solicitudes que se generen desde los usuarios, las cuales sirven como instrumento de orientación para los funcionarios/as, en búsqueda de mejorar la atención de las y los beneficiarios. Además, favorece la entrega de atención oportuna, clara, transparente y de calidad a todas las personas sin discriminación, permitiendo a su vez establecer coordinaciones con otras reparticiones públicas.

La información que se rescata de las solicitudes ciudadanas es el mayor insumo para que el centro de salud trabaje en conjunto con la comunidad con el propósito de co-construir los planes de mejora y favorecer la satisfacción usuaria.

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Versión: 1	Página: 5 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

IV. OBJETIVO GENERAL

Estandarizar los procedimientos para la gestión de todas las solicitudes ciudadanas pertenecientes al CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, Servicio de Urgencia Rural (SUR) y Postas de Salud Rural (PSR), 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.

V. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Definir el procedimiento de gestión de solicitudes ciudadanas generadas en el CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR y PSR.
2. Establecer responsables de ejecución y tiempos de cada una de las etapas de gestión de las solicitudes ciudadanas.
3. Disponer de un plan de monitoreo continuo de la satisfacción usuaria, a través de análisis de las solicitudes ciudadanas recibidas.

VI. ALCANCE

El presente protocolo está dirigido a todos los funcionarios/as del área clínica y administrativa del CESFAM Dr. Raúl Moya, SUR y PSR y en específico a los funcionarios/as que se desempeñan en la OIRS y SOME.

El procedimiento debe ser aplicado en el CESFAM y sus centros dependientes.

VII. RESPONSABLES

Funcionario/a administrativo/a de O.I.R.S en CESFAM, administrativos/as SOME en Postas rurales y dispositivos de salud que dependen de éste, en el caso que corresponda:

- Informar a los/as usuarios/as sobre distintos temas relacionados con el funcionamiento del CESFAM, Postas rurales y dispositivos de salud que dependen de éste.

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Versión: 1	Página: 6 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

- Mantener a disposición de los/as usuarios/as durante todo el horario de funcionamiento de la OIRS y/o SOME en los dispositivos que corresponda, la cantidad suficiente de formularios de Solicitudes Ciudadanas, así como también explicar a quién lo solicite la manera correcta de llenado.
- 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 se definen más adelante en el presente protocolo, para finalmente entregar una copia al solicitante.
- Realizar el envío de la copia digital al jefe/a de sector o de unidad según corresponda, para la realización de la respuesta.
- Custodiar los talonarios de solicitudes que se encuentran en uso, con el fin de evitar extravíos de formulario.

Profesional Encargado/a OIRS:

- Supervisar y monitorear el cumplimiento de este Protocolo.
- Realizar evaluaciones y dar a conocer los resultados a la Dirección del Centro de Salud, Consejo Técnico, Comité de Solicitudes Ciudadanas.

Jefes/as de Sector y Unidades transversales, GES, PNAC, Operaciones, Farmacia, Apoyo Clínico:

- 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 cargo.
- Cumplir con los plazos de respuesta y entrega establecidos en el presente protocolo.

Director/a Establecimiento:

- Revisar las respuestas de solicitudes ciudadanas, velando de que éstas sean efectivas y de calidad, junto con velar por que este documento se cumpla.

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Versión: 1	Página: 7 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

Funcionarios/as en general:

- Conocer el procedimiento indicado en el presente protocolo.
- Aportar a los jefes de Unidad información veraz y oportuna durante la investigación de una solicitud ciudadana cuando corresponda.

VIII. DEFINICIONES

Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS): identificación y clasificación de las distintas solicitudes ciudadanas dependiendo de su naturaleza, complejidad y destino de derivación para su respuesta.

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, Postas Rurales y SUR. 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 específica de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión específica del funcionario/a de la O.I.R.S, 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.

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Versión: 1	Página: 8 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

- **Felicitaciones:** manifestación escrita de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios del CESFAM, Postas Rurales y S.U.R, 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 de la siguiente manera:

- a) **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.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **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

 CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Versión: 1	Página: 9 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

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.

- e) 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 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.
- f) 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.
- g) Denuncia:** es la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular desde uno/a o varios/as funcionarios/as del CESFAM, Postas Rurales y S.U.R, 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

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		
	Versión: 1	Página: 10 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

investigación sumaria u otros procedimientos dependiendo de la naturaleza de la denuncia.

h) 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.

i) 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

j) 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

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		
	Versión: 1	Página: 11 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

Las subcategorías de los reclamos por Incumplimiento garantías FOFAR son las siguientes:

- Disponibilidad de medicamento en farmacia
- Entrega de medicamento en domicilio
- Otro

k) Incumplimiento por ley preferente: se entenderá por reclamo por ley preferente, aquellas situaciones en que se explicita 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.

l) Incumplimiento Ley Mila 21.372: se entenderá por reclamo Ley Mila a las situaciones o actos en que se explicita el no cumplimiento de algunos de los siguientes puntos según lo que indica la ley.

- Tratándose del acompañamiento de niños, niñas y adolescentes sometidos a prestaciones ambulatorias en el establecimiento permitirán en todo momento la compañía de su padre, madre, de quien lo tenga a su cuidado, o persona significativa, con la única excepción que de ello derive un peligro para el propio niño, niña o adolescente, u otros pacientes.
- Las personas que brinden acompañamiento a los pacientes durante prestaciones ambulatorias deberán recibir un trato digno y respetuoso en todo momento, entendiéndose por tal no sólo un buen trato verbal e información, sino también el otorgamiento de condiciones para que ese acompañamiento sea adecuado para velar por la integridad física y psíquica del niño, niña o adolescente, atendido el principio de interés superior del niño, niña y adolescente.

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		
	Versión: 1	Página: 12 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

m) Incumplimiento por Ley Dominga 21.371: se entenderá por incumplimiento cuando no se respeten los derechos en relación a:

- Manejo clínico y acompañamiento psico-emocional para contener a la madre, al padre y al núcleo más cercano frente a una muerte gestacional o perinatal por hallazgo clínico o ecográfico.

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

- Formularios de solicitudes ciudadanas
- Computador con conexión a internet.

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Versión: 1	Página: 13 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

X. DESARROLLO

1. Vías de ingreso de Solicitudes Ciudadanas:

En el CESFAM Dr. Raúl Moya, SUR y Postas de Salud Rural, el procedimiento de ingreso de solicitudes ciudadanas (consultas, sugerencias, solicitudes, reclamos o felicitaciones) puede ser realizado por dos vías: **presencial y/o remota**.

- **Presencial:**

A través de formulario de solicitud ciudadana en OIRS y/o SOME.

- **Remota:**

A través de OIRS MINSAL ingresando al link www.oirs.minsal.cl y/o vía telefónica llamando al número de Superintendencia Salud 6003607777, en donde el usuario debe ingresar el RUN del reclamante, e ingresar opción 5.

2. Procedimiento de Gestión de solicitud ciudadana:

a. Ingreso de Solicitud Ciudadana:

- 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) del CESFAM**, de lunes a jueves de 08:00 a las 17:00 horas y viernes hasta las 16:00 horas, fuera de esos horarios se debe **solicitar en SOME, donde un administrativo atenderá la solicitud**.
- En **Postas de Salud Rural**, en los horarios de atención de estas, la solicitud ciudadana se recepcionará en sus respectivos **SOMEs**.

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Versión: 1	Página: 14 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

- El **módulo OIRS en el CESFAM Dr. Raúl Moya**, se encuentra ubicado en el primer piso, al costado de la zona de entrega del Programa Nacional de Alimentación complementaria.
- Cuando un/a usuario/a presenta un reclamo al/la administrativo/a de OIRS y/o SOME, deberá:
 - En primer lugar, saludar de manera cordial y formal: “Buenos días”, “buenas tardes” etc.
 - Preguntar por el nombre y apellido del reclamante con el fin de dirigirse a éste por su nombre y apellido.
 - Mostrar empatía por la situación planteada o los sentimientos del/la usuario/a.
 - 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/a 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/a 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.) (Anexo 1).
 - 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.
 - 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.
 - 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 el módulo OIRS del CESFAM en horario de lunes a jueves de 08:00 a 17:00 horas y viernes de 08:00 a 16:00

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Versión: 1	Página: 15 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

horas y en los SOME de las Postas rurales en el mismo horario, a partir del día siguiente de la fecha indicada de respuesta. Si el usuario desea que la respuesta se le haga llegar vía correo, se le solicitará ingresar su correo de contacto e informarán los mismos plazos que para retiro presencial.

- 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 del mismo el o la administrativo/a podrá completar el formulario informando que fue él quien completó la solicitud.
- 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.
- 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.
- El formulario físico debe ser remitido al Encargado OIRS quien deberá ingresarlo al archivador OIRS de manera correlativa.

b. Registro de Solicitudes Ciudadanas:

El registro de solicitudes ciudadanas recibidas se realizará en planilla Excel de manera mensual, el cual estará a cargo del funcionario/a administrativo/a OIRS. La información a ingresar en planilla será la siguiente:

- Folio de solicitud.
- Tipo de solicitud.
- Unidad responsable.

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Versión: 1	Página: 16 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

- 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. Raúl Moya Muñoz y de los dispositivos de salud que dependan de él, 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.

c. Plazos de Gestión de una Solicitud Ciudadana:

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 caso de reclamos o sugerencias referidas a las **Garantías Explícitas en salud**, el plazo de **respuesta es en general de 48 horas hábiles** para que el establecimiento informe de la gestión, **y 15 días hábiles para que den una respuesta resolutive.**

Procedimiento:

- 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,

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		
	Versión: 1	Página: 17 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

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 firma correspondiente.
- Una vez revisada y firmada la respuesta, el/la administrativo/a O.I.R.S 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.

d. Respuesta de Solicitud Ciudadana (Anexo 2)

- Esta debe formularse por escrito y debe contener a lo menos lo siguiente según lo que indica el decreto 35 en su artículo 10:
 - 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.

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		
	Versión: 1	Página: 18 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

- 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.

e. Reclamo ante la Superintendencia de Salud:

- Si el CESFAM emitiera una respuesta insatisfactoria para el reclamante o si en dicha respuesta 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.

3. Análisis y Evaluación de las solicitudes Ciudadanas tipo Reclamo.

- El Encargado/a OIRS mensualmente consolidará la información de la cantidad de reclamos recibidos por el CESFAM y sus dispositivos dependientes, las cuales se informarán de acuerdo a causa del reclamo, área de generación del reclamo y el cumplimiento de los plazos de respuesta.
- Semestralmente realizará informes de evaluación cuali-cuantitativo de las solicitudes ciudadanas tipo reclamo, donde se analizarán el número de reclamos recibidos, las principales causas de los reclamos recibidos, las áreas o sectores de origen de los reclamos y la oportunidad de respuesta a los reclamos según los plazos vigentes.

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Versión: 1	Página: 19 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

- Anualmente realizará un análisis global, el cual será revisado en conjunto con el equipo directivo (Director y jefaturas de sector) y encargado de calidad para efectuar los planes de mejora que se consideren pertinentes.
- 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 Encargada de Calidad del CESFAM, para convocar para el análisis correspondiente.

XI. DISTRIBUCIÓN

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

 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		
	Versión: 1	Página: 21 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

Anexo 2: Formato tipo de respuesta de Solicitudes Ciudadanas.



I. MUNICIPALIDAD DE PAINE
DIRECCION CESFAM DR. RAUL MOYA MUÑOZ Y POSTAS RURALES

Paine, xx de _____

DE : XXXXXXXXXXXX. DIRECTOR
CESFAM DR. RAUL MOYA MUÑOZ Y POSTAS RURALES
XXXXXXXX, ENCARGADA(O) SECTOR
CESFAM DR. RAUL MOYA MUÑOZ Y POSTAS RURALES

A : SRA. XXXXX
(dirección) XXXXXX. PAINE

MAT : Respuesta Solicitud Ciudadana Folio N°XXXXXX

Junto con saludarle, informo a Ud. que la Dirección del CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz y Postas Rurales, ha recibido la solicitud ciudadana calificada como (reclamo, felicitación, solicitud o sugerencia) realizada el XXXXXX del presente año, y que fue registrada en el folio N°....., donde expone.....

Estimada Sra. XXXXX, para entregar una respuesta resolutive, 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 resolutive, empática y debe señalar claramente si se acogió o rechazó el reclamo o la solicitud.



 <div>CESFAM DR. RAÚL MOYA Y POSTAS RURALES</div>	CÓDIGO: DP 1.2		Vigencia: 5 años
	Procedimiento Gestión de Solicitudes Ciudadanas CESFAM Dr. Raúl Moya Muñoz, SUR, y Postas de Salud Rural		Fecha de Emisión: Enero 2025 Fecha De Revisión: Enero 2030
	Versión: 1	Página: 22 de 22	O.I.R.S- Unidad de Calidad y Seguridad Asistencial

XIII. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ministerio del Interior. (1990, septiembre). Decreto N° 680. Gobierno de Chile.
- Gobierno de Chile. (2003, mayo). Ley N° 19.880: Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Gobierno de Chile. (2008). Ley N° 20.285: Sobre acceso a la información pública. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Gobierno de Chile. (2014, febrero). Ley N° 19.937: Modifica la Ley N° 18.575 y establece la autoridad sanitaria. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Gobierno de Chile. (1995). Ley N° 19.378: Establece Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ministerio de Salud. (2009, abril 2). Resolución Exenta N° 168: Norma general de participación ciudadana en la gestión pública del Sistema Nacional de Servicios de Salud. Gobierno de Chile.
- Gobierno de Chile. (2012, octubre). Ley N° 20.584: Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ministerio de Salud. (2013). Decreto N° 35: Aprueba el reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley N° 20.584. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.