
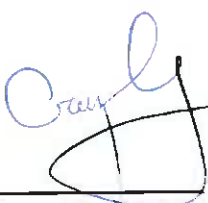

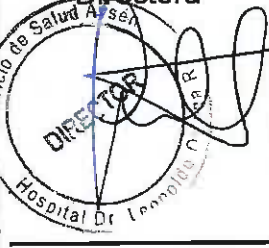

	<b>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R.</b>  <b>CHILE CHICO</b>  PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS	<b>CÓDIGO</b>  <b>PROC.DP 1.2</b>	
	Página 1 de 13	<b>Vigencia</b>  5 años	<b>N° Edición</b>  3


# PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS

ELABORACION	REVISION	VISACION	APROBACION
AS. Makarena Almonacid Vega  Encargada  Fecha: 11-03-2024	Dra Carmen Cruz Gallardo  Coordinación clínica.  Fecha: 12-03-2024	Mat. Alyn Quiroz Vásquez  Encargada de Calidad  Fecha: 14-03-2024	Kiga. Daniela Maldonado Vera  Directora  Fecha: 15-03-2024
<b>Distribución</b>	OIRS, Hospitalizados, Urgencias, Dirección, OCSP		

	<b>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R.</b> <b>CHILE CHICO</b> PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS	<b>CÓDIGO</b> PROC.DP 1.2	
	Página 2 de 13	<b>Vigencia</b> 5 años	<b>N° Edición</b> 3

## ÍNDICE

Título	Página
Introducción	3
Objetivos	3
Responsables	4
Alcance	4
Excepciones	5
Terminología	5
Desarrollo	5-10
Referencias bibliográficas	11
Control de cambios	11
Diagrama de Flujo	12
Anexos	13

	<b>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R.</b>  <b>CHILE CHICO</b>  PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS	<b>CÓDIGO</b>  <b>PROC.DP 1.2</b>	
	Página 3 de 13	<b>Vigencia</b>  <b>5 años</b>	<b>Nº Edición</b>  <b>3</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

La subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud a través de su Unidad de Participación Social ha apoyado la implementación de las Oficinas de Información, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (OIRS), dentro de los Programas de Mejoramiento de la Gestión Pública y como aporte sectorial a la Agenda Gubernamental de Participación Ciudadana.


El propósito fundamental de la OIRS es facilitar la atención en las mejores condiciones de eficiencia, oportunidad, calidad y acogida a toda persona que realice gestiones, en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes, orientado, informado y atendiendo todas sus solicitudes ciudadanas ya sea por reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

El presente protocolo describe y ordena el funcionamiento interno de la Gestión de Reclamos de Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias, OIRS dependiente de la Dirección del Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez de Chile Chico.

Para el logro de este objetivo se definen mecanismos que ordenan y unifican criterios de funcionamiento para generar una mejor coordinación de actividades, mejorar el sistema de gestión de reclamos y métodos de intervención y análisis, permitiendo la revisión periódica de procedimientos internos, de los tiempos de respuestas y flujograma de proceso.

## 2. OBJETIVO

Gestionar y dar respuesta eficientemente a las solicitudes, reclamos y sugerencias de los usuarios del Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez.

	<b>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R.</b> <b>CHILE CHICO</b> PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS	<b>CÓDIGO</b> <b>PROC.DP 1.2</b>	
	Página 4 de 13	<b>Vigencia</b> <b>5 años</b>	<b>Nº Edición</b> <b>3</b>

### 3. RESPONSABLES

#### Encargado OIRS

- Captura de reclamos y su tipificación
- Categorización de reclamos.
- Análisis de los reclamos.
- Velar por el cumplimiento del protocolo Gestión de Reclamos.
- Capacitar y difundir documento.
- Monitorear el cumplimiento de la Gestión de Reclamos.
- Monitoreo de mantención de formularios de solicitudes ciudadanas en las unidades establecidas
- Actualizar Protocolo.

#### Encargados de Servicio/Unidades, Centro de Costos

- Analizar reclamo y elaborar borrador de respuesta

#### Directora Hospital

- Recepción del reclamo y derivar a área reclamada para elaboración de respuesta.
- Visar propuesta de respuesta


#### Funcionarios del Hospital

- Conocer, aplicar y cumplir el protocolo

### 4. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todas las solicitudes ciudadanas realizadas por los usuarios e ingresados a OIRS del Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez. Además se consideran ingresadas las solicitudes ciudadanas mediante OIRS MINSAL, las cuales cuentan con Número de folio asociado.

El Procedimiento de Gestión de reclamos, debe ser aplicado por todos los funcionarios del Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez.

	<b>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R.</b>  <b>CHILE CHICO</b>  PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS	<b>CÓDIGO</b>  <b>PROC.DP 1.2</b>	
	Página 5 de 13	<b>Vigencia</b>  <b>5 años</b>	<b>Nº Edición</b>  <b>3</b>

## 5. EXCEPCIONES

No Hay


## 6. TERMINOLOGIA

- **OIRS:** Oficina de Información, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
- **Metodología:** Son los procedimientos que se llevan a cabo en orden a la consecución de determinados objetivos
- **Usuario:** Son personas que reciben o utilizan los servicios o productos que se generan bajo la responsabilidad del Hospital Leopoldo Ortega Rodríguez.
- **Formulario de Solicitudes Ciudadanas:** Formulario formal de registro de solicitudes ciudadanas, autocopiativo y no foliado. Permitiendo el llenado a mano. Formulario digital disponible en página OIRS.Minsal.
- **Pertinencia:** Que el Reclamo tenga relación con la competencia del Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez.
- **SIAC:** Sistema Integrado de Atención Ciudadana
- **Folio:** Numeración asignada manualmente a las solicitudes ingresadas a OIRS del Hospital, en orden correlativo y que indique fecha de recepción. Responsable encargado OIRS.

## 7. DESARROLLO


### 7.1 Clasificación de las solicitudes ciudadanas

- **Consulta:** Demanda de orientación e información sobre derechos y beneficios.
- **Solicitud:** Ayuda o asistencia concreta que permite solucionar un problema de necesidad o carencia puntual.
- **Sugerencia:** Idea o iniciativa que el usuario presenta para incidir o mejorar un proceso.
- **Felicitaciones:** Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario, equipo de funcionarios o Institución por la calidad del servicio otorgado.
- **Reclamo:** Exigencia, reivindicación o demanda de una solución o una situación en que el ciudadano considera que se han vulnerado sus derechos en salud.

	<b>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R.</b>  <b>CHILE CHICO</b>  PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS	<b>CÓDIGO</b>  <b>PROC.DP 1.2</b>	
	Página 6 de 13	<b>Vigencia</b>  <b>5 años</b>	<b>Nº Edición</b>  <b>3</b>

## 7.2 Clasificación de Reclamos


- a) **Trato:** Se clasificará 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, identificación de los funcionarios, acogida, atención, entrega de información, comunicación.
- b) **Competencia Técnica:** Son todos aquellos reclamos de usuarios relacionados con la competencia técnica 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 auditoría del actuar del equipo de salud, aunque si en determinadas situaciones puede dar origen a ella, sino que se acepta que desde el punto de vista del usuario 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.
- c) **Infraestructura:** Son Reclamos que realizan 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 mantención de equipos, condiciones de salas de espera, baños públicos, etc., condiciones de temperatura y ventilación, condiciones higiénicas y estéticas de los edificios, patios y jardines, comodidad y seguridad en las camas, cunas y camillas de traslado.
- d) **Tiempo de espera:** Se clasifican reclamos relacionados a los márgenes de espera subjetivamente evaluados por los usuarios.  
Cabe señalar que, en la nueva SIAC en su versión N° 7 del año 2011 se plantea una importante distinción en los reclamos por tiempo de espera, es así que se plantea lo siguiente:
- d.1) **Tiempo de Espera por Información:** Dentro de esta categoría se clasifican las opiniones de usuarios/as relacionadas con los márgenes de espera subjetivamente aceptados por los usuarios/as para recibir información en sala de espera.

	<b>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R.</b>  <b>CHILE CHICO</b>  PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS	<b>CÓDIGO</b>  <b>PROC.DP 1.2</b>	
	Página 7 de 13	<b>Vigencia</b>  5 años	<b>Nº Edición</b>  3

- d.2) Tiempo de Espera por atención:** Se consideran en este ítem todo tipo de reclamos relacionadas con tiempo de espera en salas de espera (urgencia, consultas médicas, farmacia, laboratorio Imagenología, etc.)
- d.3) Tiempo de espera en lista de espera:** Se consideran en este ítem todo reclamo relacionado con espera para: Intervención quirúrgica o interconsulta para especialista.
- d.4) Información:** Se considerarán aquellas opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del equipo de salud con los usuarios tanto al 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. Consentimiento informado y el derecho al paciente y la familia directa puedan obtener los datos que requieran de la ficha clínica.
- d.5) Procedimientos Administrativos:** Todos aquellos 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 la institución. Funcionamiento del establecimiento con relación a horarios de atención. Procedimientos administrativos al egreso. Procedimientos de referencia y/o derivación. En general todos procesos que involucren el funcionamiento de la Organización.

- 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. Por lo tanto, sólo serán aceptados reclamos en esta categoría los que desde el punto de vista del usuario, con la información que posee y desde su propia percepción, esté disconforme con la actitud, procedimiento o acción que ha efectuado el o la funcionario (a). Esto no implica juicio o auditoría del actuar del funcionario, aunque sí puede dar origen a ella.
- f) Acceso Universal a Garantías Explícitas- AUGE:** Todos los reclamos en que según la información que tiene el usuario no se han respetado las garantías

	<b>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R.</b> <b>CHILE CHICO</b> PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS	<b>CÓDIGO</b> <b>PROC.DP 1.2</b>	
	Página 8 de 13	<b>Vigencia</b> <b>5 años</b>	<b>N° Edición</b> <b>3</b>

explícitas a las que tiene derecho y que están establecidas en el reglamento de la Ley 19.966 sobre garantías explícitas de salud.

### 7.3 Flujoograma de Reclamo en el Hospital Dr. Leopoldo Ortega Rodríguez

El Formulario de Solicitud Ciudadana (análogo y autocopiativo), se encuentra disponible en cada buzón de nuestro establecimiento. (Anexo 1)

Además el usuario puede formular la solicitud ciudadana mediante la página OIRS Minsal.

Toda vez que un usuario realiza notificación en Formulario de Registro de Solicitudes Ciudadanas (disponible en Buzón), el Hospital debe dar respuesta en un plazo no superior a 15 días hábiles.

En el caso de las solicitudes ciudadanas recepcionadas mediante página OIRS - Minsal, se contarán los 15 días hábiles a partir de la fecha de recepción en OIRS Local. Se realizarán las siguientes actividades:


#### A. Encargado OIRS

- Colaborar en registro de reclamo si así lo solicitara el usuario.
- Tipificar Reclamo.
- Asignar número de folio.
- Entregar copia de Reclamo a usuario, firmado, timbrado y foliado.
- Entregar información general al usuario del tiempo de respuesta del trámite.
- Entregar reclamo al área reclamada con copia a Dirección y monitorear tiempo de respuesta.

En caso de horario inhábil será personal Técnico Paramédico de Servicio de Urgencias u Hospitalizados quienes orienten al usuario donde se encuentran los formularios e indicar que posterior a su llenado, debe dejarlo en el buzón.

#### B. Director del Hospital

- Revisar, analizar y determinar si el reclamo requiere o no derivación a otro Servicio o Unidad de Apoyo.
- Si se requieren mayores antecedentes, se contactará al usuario a través de teléfono de contacto o vía e-mail registrado en formulario. Si al usuario no es posible ubicarlo o no entrega la información requerida para la tramitación de su

	<b>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R.</b>  <b>CHILE CHICO</b>  PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS	<b>CÓDIGO</b>  <b>PROC.DP 1.2</b>	
	Página 9 de 13	<b>Vigencia</b>  5 años	<b>Nº Edición</b>  3

reclamo en 5 días hábiles, se cerrará el caso por falta de información. Decisión que se comunicará al usuario vía carta o e-mail.

- Proceder a entregar reclamo a encargado OIRS para elaboración de respuesta escrita al usuario, si el reclamo **No** Requiere derivación a otro Servicio o Unidad de Apoyo.
- Remitir vía e-mail al Encargado de Servicio o Unidad de Apoyo correspondiente, para generar respuesta escrita a través del mismo medio (vía e-mail), **Si** el reclamo requiere derivación.
- Analizar respuesta y determinar si es pertinente o no al reclamo.

Si determina que es pertinente: da visto Bueno y autoriza envío de respuesta al reclamante, mediante Encargado de OIRS, quien despachará respuesta vía Oficio por Oficina de partes.


Si determina que requiere de mayores antecedentes: devuelve respuesta a Encargado de OIRS.

### C. Encargado de Servicio o Unidad de Apoyo

- Diseñar respuesta al usuario.
- Coordinar y gestionar con los distintos servicios y/o Unidades de apoyo la entrega de respuestas, dentro de los plazos señalados en la Ley 20.584.
- Informar a los directivos, posibles dificultades que se presenten cuando la entrega de la respuesta del reclamo sea dada fuera de los plazos consignados en este protocolo.
- Enviar respuesta a Dirección, vía e-mail en un plazo máximo de 7 días hábiles.

### 7.4 REGISTROS

Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención	Disposición
Formulario de Solicitudes Ciudadanas	En archivadores señalando su N° de folio	OIRS	A petición del Director de H.L.O.R. y Autoridades	5 años	Se elimina después de 5 años
Cartas de Respuestas	Archivo Interno Oficina OIRS. Oficina de Partes	-Oficina de Partes -OIRS	A petición de Director de H.L.O.R., usuario reclamante y Autoridades	5 años	Se elimina, después de 5 años

	<b>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R.</b> <b>CHILE CHICO</b> PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS	<b>CÓDIGO</b> <b>PROC.DP 1.2</b>	
	Página 10 de 13	<b>Vigencia</b> <b>5 años</b>	<b>Nº Edición</b> <b>3</b>


## 7.5 EVALUACIÓN

**RESPONSABLE:** Encargada de OIRS

**METODOLOGÍA:** Análisis global de Reclamos, considerando evaluación por áreas, causas principales y oportunidad de respuesta.

**Tamaño de la muestra:** Se obtendrá del total de reclamos recepcionados en el periodo evaluado.

**Periodicidad de la evaluación:** Semestral.


	<b>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R.</b>  <b>CHILE CHICO</b>  PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS	<b>CÓDIGO</b>  <b>PROC.DP 1.2</b>	
	Página 11 de 13	<b>Vigencia</b>  <b>5 años</b>	<b>Nº Edición</b>  <b>3</b>

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

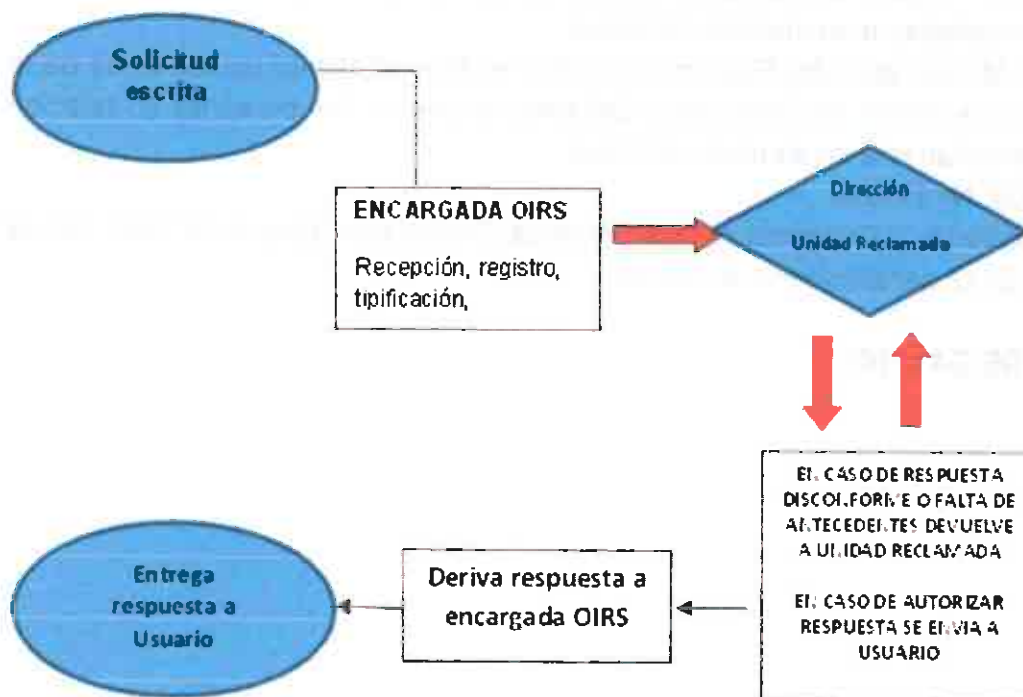
- Ley 20.584 Regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.
- Decreto 35 que aprueba Reglamento sobre el Procedimiento de reclamos de la Ley N° 20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Ley AUGE N° 19.966.
- Carta Deberes y Derechos de los Usuarios (Resolución Exenta N° 605, 24 de septiembre de 2012 del Ministerio de Salud).


## 9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica.

	<b>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R.</b> <b>CHILE CHICO</b> PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS	<b>CÓDIGO</b> <b>PROC.DP 1.2</b>	
	Página 12 de 13	<b>Vigencia</b> 5 años	<b>Nº Edición</b> 3

## 10. FLUJOGRAMA





	<b>HOSPITAL DR. LEOPOLDO ORTEGA R.</b> <b>CHILE CHICO</b> PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS	<b>CÓDIGO</b> <b>PROC.DP 1.2</b>	
	Página 13 de 13	<b>Vigencia</b> <b>5 años</b>	<b>Nº Edición</b> <b>3</b>

## 11. ANEXO

### Anexo 1: Formulario de Registro de Solicitud Ciudadana

**FORMULARIO DE REGISTRO DE SOLICITUD CIUDADANA**

FOLIO \_\_\_\_\_

Consulta  
  Solicitud  
  Sugerencia  
  Denuncia  
  Reclamo  
  Felicidades

FECHA \_\_\_\_\_ LUGAR DE RECEPCIÓN \_\_\_\_\_

IDENTIFICACION DE LA INSTITUCION RECEPTORA:

SEREMI / SERVICIO DE SALUD		ESTABLECIMIENTO	
DIRECCION		COMUNA	TELEFONO
REPRESENTANTE LEGAL		UNIDAD RECLAMADA	

IDENTIFICACION DEL CIUDADANO AFECTADO

NOMBRES		APELLIDOS	
RUT	SEXO: <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M	FECHA DE NACIMIENTO	
DIRECCION		TELEFONO	
PREVISION: FONASA	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	ISAPRE <input type="checkbox"/>	NOMBRE _____ OTRO <input type="checkbox"/>

IDENTIFICACION DEL RECLAMANTE (en caso de ser diferente al afectado)

NOMBRES	RUT
DIRECCION	TELEFONO

Descripción de la situación que provoca ésta solicitud

---

---

---

---

---

---

---

---

Detalle de sus requerimientos (en relación a la situación informada)

---

---

---

---

Usted recibirá su respuesta en 15 días hábiles a partir de la fecha de recepción de este documento.

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL RECEPTOR

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CIUDADANO O RECLAMANTE



FIGURE 1

Map showing the location of the study site (red dot) within a larger regional context. The map includes a scale bar and a north arrow.

### RESULTS



FIGURE 2