



## Asesoría Jurídica

Mat.: Aprueba *"Protocolo gestión de solicitudes ciudadanas"*.

00193412-09-23

Resolución Exenta N.º \_\_\_\_\_

Santiago.

VISTOS, Lo dispuesto en:

1. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2763 de 1979 y de las leyes N° 18.469 y N° 18.933;

2. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

3. El Decreto con Fuerza de Ley N° 29, de 2006, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

4. Los Decretos Supremos N° 140 y N° 38, de 2004 y 2005, respectivamente, ambos del Ministerio de Salud, sobre Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red.

5. El Decreto Supremo N° 680, de 1990, del Ministerio del Interior que Aprueba Instrucciones Para el Establecimiento de Oficinas de Información para el Público usuario en la Administración del Estado.

6. La Ley 20.584, sobre Derechos y Deberes que Tienen las Personas en Relación a su Atención de Salud.

7. La Ley 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

8. La Ley 19.966, de 2004, que establece un Régimen de Garantías en Salud.

9. La Ley 20.285, de 2008, Sobre Transparencia y Acceso a la información Pública.

10. La Resolución N° 7 de 2019 y N° 16 de 2020 de la Contraloría General de la República.

11. El Reglamento Sobre Procedimiento de Reclamo de la Ley N° 20.584.

12. El Manual de Procedimiento Atención a los Usuarios OIRS del Servicio de Salud Metropolitano Central, del 2015.

13. La Resolución Exenta RA 116675/419/2023, de 21 de agosto de 2023, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que nombra en calidad de titular el cargo de Director del Hospital de Urgencia Asistencia Pública; y

## CONSIDERANDO

a) Que, la satisfacción del usuario externo es un propósito central del sistema de salud. Satisfacer sus necesidades de salud y expectativas constituye un compromiso de los gestores y de los niveles operativos; al mismo tiempo, es una de las dimensiones de la calidad y su medición es un indicador de calidad indiscutido.

b) Que, la comprensión conceptual de esta variable representa un desafío para los equipos de salud, como también la incorporación de métodos y técnicas que permitan el conocimiento y la medición de la mayor calidad posible, ya que el resultado que se obtenga ser transformará en un insumo válido para la toma de decisiones informadas.

c) Que, en el marco de las nuevas relaciones entre Estado y Sociedad, a partir de los años 90, la calidad de los servicios se constituye en un componente clave que puede vincular la participación funcional con la participación ciudadana. Las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (O.I.R.S) constituyen la puerta de entrada al Sistema Público y la primera posibilidad de ejercicio de los derechos ciudadanos.

d) Que, en este orden de ideas, aparece necesario que nuestra institución cuente con un protocolo que oriente de manera pragmática el curso de acción, cuando el usuario de manera formal y responsable evalúa la experiencia de servicio de manera satisfactoria retroalimentando a sus equipos o bien de manera insatisfactoria, enfatizando en la oportunidad de generar espacios de mejora de sus procesos. En ambos casos, conocer la experiencia del usuario y la calidad percibida asociada a las prestaciones ofertadas es fundamental.

e) Que, en este protocolo se establece como objetivo:

i. Describir y ordenar el funcionamiento interno de la Gestión de Solicitudes Ciudadanas.

ii. Recibir y gestionar todas las solicitudes ciudadanas, con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento de las instituciones involucradas, constituyéndose en un espacio de participación.

iii. Entregar respuestas y solicitudes oportunas, en estricto cumplimiento de la Ley N° 20.584.

iv. Generar información confiable que sirva como insumo para la toma de decisiones institucionales.

v. Calificar la experiencia de servicio, de manera sistemática y estructurada.

vi. Promover el uso de un sistema de captura de información, de fácil acceso y transparente al usuario.

vii. Reforzar conductas positivas de funcionarios y servicios que han sido valorados por los usuarios por medio de solicitudes ciudadanas.

f) Que, de conformidad con lo anterior, en el ejercicio de lo dispuesto en el artículo 23 letra c) del Decreto Supremo N°38. De 2005, del Ministerio de Salud, que contiene el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, según el cual le corresponde al Director organizar internamente el Establecimiento Autogestionado y asignar las tareas correspondientes, con el fin de atender las necesidades públicas o colectivas de una manera regular, continua y permanente, como lo ordenan los artículos 3° y 28 de la Ley

Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y con la finalidad de establecer la *octava versión* del “Protocolo gestión de solicitudes ciudadanas”, dicto la siguiente:

## RESOLUCIÓN

I. APRUÉBANSE la *octava versión* del “Protocolo gestión de solicitudes ciudadanas” que es del siguiente tenor:

31 AGO 2023					
Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS				
Ministerio de Salud	CÓDIGO DP 1.2	VERSIÓN 08	FECHA 08/2023	VIGENCIA 5 años	Nº PÁGINAS 26



## PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS

Actualizado Por:  Ps. Rodrigo Chacón Jefe Unidad de Calidad Pemibjde. Unidad de Urgencia Date: 06/06/2023	Revisado Por:  Karla Estefanía Encargada Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente Pemibjde. Unidad de Urgencia Date: 06/06/2023	Aprobado Por:  Patricio Barria Araya Director Pemibjde. Unidad de Urgencia Date: 06/06/2023
Fecha: Junio 2023	Fecha: Junio 2023	Fecha: Agosto 2023

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 2 de 26

## ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN .....	3
2.- OBJETIVOS .....	4
3.- ALCANCE .....	4
4.- DEFINICIONES.....	5
5.- RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN .....	7
6.- DESARROLLO.....	8
7.- CONTINGENCIAS .....	18
8.- DISTRIBUCIÓN .....	18
9.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	18
10.- ANEXOS .....	19



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 3 de 26

## 1.- INTRODUCCIÓN

La Satisfacción del Usuario Externo es un propósito central del Sistema de Salud. Satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas constituye un compromiso de los gestores y de los niveles operativos; al mismo tiempo, es una de las dimensiones de la calidad y su medición es un indicador de calidad indiscutido.

La comprensión conceptual de esta variable representa un desafío para los equipos de salud, como también la incorporación de métodos y técnicas que permitan el conocimiento y la medición de la mayor calidad posible, ya que el resultado que se obtenga se transformará en un insumo válido para la toma de decisiones informadas.

En el marco de las nuevas relaciones entre Estado y sociedad, a partir de los años 90, la calidad de los servicios se constituye en un componente clave que puede vincular la participación funcional con la participación ciudadana. Las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (O.I.R.S.) constituyen la puerta de entrada al Sistema Público y la primera posibilidad de ejercicio de los derechos ciudadanos.

La relación entre los usuarios y los servicios públicos es un proceso de interacción complejo dada la diversidad de intereses, preocupaciones, formas de enfrentar las necesidades y relación con el poder.

En este marco político, el Ministerio de Salud, sus instituciones autónomas y la red de Servicios de Salud han asumido el compromiso de crear Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias con vistas a la instalación de un Modelo Integral de Atención de Usuarios para el sector salud.

La institución requiere contar con un protocolo que oriente de manera pragmática el curso de acción, cuando el usuario de manera formal y responsable evalúa la experiencia de servicio de manera satisfactoria retroalimentando a sus equipos o bien de manera insatisfactoria, enfatizando en la oportunidad de generar espacios de mejora de sus procesos. En ambos casos, conocer la experiencia del usuario y la calidad percibida asociada a las prestaciones ofertadas es fundamental.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 4 de 26

La actualización de este protocolo permitirá medir el cumplimiento de las funciones, encontrándose sujeto a mejoramiento continuo y de acuerdo a las experiencias adquiridas que se puedan aportar para la aplicación del Modelo Integral de Atención a Usuarios/as.

## 2.- OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo General:

- Describir y ordenar el funcionamiento interno de la Gestión de Solicitudes Ciudadanas.

### 2.2 Objetivos específicos:

- Recibir y gestionar todas las solicitudes ciudadanas, con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento de las Instituciones involucradas, constituyéndose en un espacio de participación.
- Entregar respuestas y soluciones oportunas, en estricto cumplimiento de la ley N°20.584.
- Generar información confiable que sirva como insumo para la toma de decisiones institucional.
- Calificar la experiencia de servicio, de manera sistemática y estructurada.
- Promover el uso de un sistema de captura de información, de fácil acceso y transparente al usuario.
- Reforzar conductas positivas de funcionarios y servicios que han sido valorados por los usuarios por medio de solicitudes ciudadanas

## 3.- ALCANCE

Dirección, Subdirecciones, Jefes de Servicios Clínicos, Administrativos y de Apoyo, Enfermeras Supervisoras, Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente, Calidad Percibida, OIRS y Clínica Asistencial Posta Central.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 5 de 26

#### 4.- DEFINICIONES

- **O.I.R.S.:** Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias. Espacio de participación, interacción y acceso de las personas a todas las Instituciones que correspondan al Sector Salud, con la finalidad de garantizar el derecho de los ciudadanos 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 que constituyen el medio y la finalidad de las acciones del sector y de una atención de excelencia.
- **Solicitud Ciudadana (SC):** todo tipo de presentación que se reciba por medio de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.
- **Consulta:** solicitud ciudadana que corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc.
- **Solicitud:** solicitud específica de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema puntual. Requiere una gestión específica del funcionario de la OIRS.
- **Sugerencia:** Es aquella propuesta que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio.
- **Felicitaciones:** solicitud ciudadana que implica agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios de una Institución por la calidad del servicio prestado.
- **Denuncia:** solicitud ciudadana que manifiesta expreso descontento o disconformidad frente a una conducta irregular desde uno o varios funcionarios de una Institución o establecimiento del Sector Salud, la que obligará a una respuesta formal de la institución. Por ejemplo: Malos actos, robos, extravío de documentos, probable negligencia médica y/u otros actos de falta de probidad administrativa.
- **Reclamo:** solicitud ciudadana donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 6 de 26

sus derechos ciudadanos en salud. Ej.: calidad de atención, acceso, cobertura financiera, prestación indebida de un servicio sanitario, la atención inoportuna de una solicitud, etc.

- **Trato:** Cuando la persona refiere cualquier menoscabo hacia su persona por parte de los funcionarios del establecimiento, u otros espacios de atención, toda vez que ello implique falta de cortesía y buenas maneras. Se clasificarán en esta categoría todas aquellas opiniones por actitud de los funcionarios en relación con el trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, identificación de los funcionarios, acogida, atención, entrega de información, comunicación.
- **Competencia Técnica (asistencial):** se clasificarán en esta categoría descuidos, diagnósticos, fármacos o tratamientos presuntamente erróneos, que, en opinión del usuario, tienen consecuencias en el bienestar de las personas. Es importante señalar que esto no implica un juicio o auditoria del actuar del equipo de salud; aunque en determinadas situaciones puede dar origen a ella.
- **Infraestructura:** se clasificarán en este rubro todas aquellas opiniones que realicen los usuarios referentes a las condiciones estructurales y del ambiente del establecimiento de salud con relación a accesos, condiciones de seguridad, condiciones de las salas de espera, baños públicos, temperatura, ventilación, condiciones higiénicas y estéticas de los edificios, patios y jardines, comodidad y seguridad de camas y camillas de traslados, comodidad para los familiares de pacientes hospitalizados, seguridad de pertenencias de pacientes y familiares.
- **Tiempo de espera:** dentro de esta categoría se clasifican las opiniones del usuario n cuanto a que el tiempo de espera es excesivo para tener una atención de urgencia, consulta médica, farmacia, laboratorio, etc.
- **Información:** se clasificarán en esta categoría todas aquellas opiniones de usuarios que se refieran a 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 información. Deberán considerarse elementos como el lenguaje, oportunidad, comprensión,



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 7 de 26

capacidad de respuesta a los requerimientos del usuario en relación a las características personales del individuo y su condición de salud. Considera además el consentimiento informado, y el derecho a que el paciente y la familia directa, puedan obtener los datos que requieren de la Ficha Clínica.

- **Procedimientos Administrativos:** Se clasifican aquí las opiniones de los usuarios Respecto del funcionamiento del establecimiento:
  - o Procesos de tramitación.
  - o Procedimientos o trámites administrativos.
  - o Horarios de atención.
  - o Procedimiento de referencia o derivación.
  - o Procesos que involucren el funcionamiento del establecimiento.
  - o Procedimiento utilizado para entregar horas de atención.
- **Probidad Administrativa:** Considera las quejas de los usuarios cuando en su opinión, se ha registrado un acto deshonesto o impropio de su cargo por parte de un funcionario. Se clasificarán dentro de esta categoría, todas aquellas opiniones relacionadas con los procedimientos o decisiones adoptada por cualquier integrante del equipo de salud con relación a la dignidad en el desempeño de su cargo.
- **GES:** se clasificará en esta categoría aquellas solicitudes ciudadanas en que según la información que tiene el usuario no se han respetado las garantías explícitas a las que tiene derecho y que están en el reglamento de la Ley N° 19.966 sobre las garantías en salud.
- **REM:** Registro Estadístico Mensual
- **SISQ:** Sistema de Información en Gestión y Calidad en Salud

## 5.- RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN

- **Encargado/a de Satisfacción Usuaria:** Monitorear el proceso completo de gestión de solicitudes ciudadanas, velando por el cumplimiento de los plazos de respuesta establecidos por el Ministerio de Salud. Promover la retroalimentación continua de información pertinente a los servicios clínicos y administrativos que presentan más reclamos, a fin de que se confeccionen



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 8 de 26

planes de mejora que aborden de manera oportuna los problemas detectados, así como para garantizar el debido cumplimiento de los Derechos y Deberes del paciente en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Así también, gestionará el debido reconocimiento a las unidades y funcionarios que registran felicitaciones por parte de la comunidad usuaria.

- **Gestora/or de Solicitudes Ciudadanas:** Retirar los formularios con solicitudes ciudadanas ingresadas de manera manual en los buzones institucionales distribuidos en los distintos Servicios del Hospital. Transcripción de solicitudes ciudadanas en plataforma [oires.minsal.cl](http://oires.minsal.cl) Elaboración de la respuesta institucional, según antecedentes del caso proporcionados por los jefes de servicios y visadas por el Encargado de Satisfacción Usuaria, dentro del plazo legal de 15 días hábiles. Efectuar el análisis de las SC, elaborar el informe trimestral y anual.
- **Secretaria/o OIRS:** Gestionar la obtención de la firma del Director para toda respuesta generada por la institución, enviando el documento por medio de la oficina de partes institucional en aquellos casos donde los usuarios solicitaron la respuesta a través de carta certificada. Mantener organizado y actualizado el archivo con las copias de las SC.
- **Funcionarias/os OIRS:** operar el sistema, entregar de manera expedita los formularios de solicitudes, explicar el proceso y plazos asociados.
- **Jefas/es de servicio, enfermeras/os supervisoras/es y jefas/es de unidades administrativas:** enviar respuesta a la/el Gestor/a de SC y Jefa/e de Calidad Percibida, dentro de los plazos indicados. Efectuar investigación a aquellos casos que se requieran e informar a la unidad antes mencionada.
- **Director/a:** Tomar conocimiento de la información enviada, visar respuesta final enviada al solicitante y eventualmente tomar medidas administrativas en los casos que correspondan.

## 6.- DESARROLLO

El proceso de gestión de solicitudes ciudadanas se desarrolla utilizando como apoyo la plataforma virtual dispuesta por el MINSAL: [oires.minsal.cl](http://oires.minsal.cl). Lo



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 9 de 26

anterior, con el fin de concentrar la gestión y seguimiento de las solicitudes por un sólo medio.

## 6.1 Proceso de Recepción, Registro y Clasificación de Solicitudes Ciudadanas en el HUAP.

### 6.1.1 Recepción

El proceso de presentación de Solicitud Ciudadanas (SC) puede ser iniciado de forma presencial o virtual. De manera no presencial, el usuario puede ingresar su requerimiento en el link <https://oirs.minsal.cl/> o a través de la página web institucional: [www.huap.cl](http://www.huap.cl), enlace OIRS Oficina de Informaciones.

De forma presencial, el trámite puede realizarse tanto en la O.I.R.S. (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias), ubicada en un costado de la Sala de Espera del Servicio de Urgencia de nuestro hospital o a través de los buzones de solicitudes ciudadanas distribuidos en distintas áreas del Hospital según el siguiente detalle:

- 1 Buzón SC ubicado en hall del 6to piso, edificio antiguo.
- 1 Buzón SC ubicado en hall del 5to piso, edificio antiguo.
- 1 Buzón SC ubicado en hall del 4to piso, edificio antiguo.
- 1 Buzón SC ubicado en hall del 3er piso, edificio antiguo.
- 2 Buzones SC ubicados en hall de 2do piso, edificio antiguo y Torre Valech respectivamente.
- 2 Buzones SC ubicados en 1er piso, pasillo de UPC Respiratoria y UCM respectivamente, edificio antiguo.
- 1 Buzón SC ubicado en hall central de Clínica Asistencial Posta Central, planta baja.

Los usuarios pueden estampar sus reclamos, felicitaciones y sugerencias todos los días del año durante las 24 horas, ya que la oficina de OIRS ubicada en Sala de Espera de nuestro Servicio de Urgencia funciona de manera ininterrumpida. En el caso de los buzones instalados en las distintas áreas del Hospital con afluencia y tránsito de público, se cuentan con formularios autocopiativos foliados puestos a libre disposición de los usuarios.

En el sistema presencial en oficina OIRS, el usuario solicita un formulario autocopiativo a funcionaria administrativa en turno, quien registrará en el documento el plazo aproximado de respuesta, calculando 15 días hábiles desde la fecha de presentación del requerimiento, registrando su firma de recepción. Así



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 10 de 26

también, el usuario podrá ingresar su solicitud ciudadana utilizando los formularios foliados que se han dispuesto en cada Servicio Clínico, los que se encuentran accesibles sobre una base sólida para escribir, instalada a un costado de cada buzón. Se ha dispuesto mantener 5 formularios autocopiativos por piso para el ingreso de requerimientos ciudadanos, cuya reposición se monitorea diariamente.

En este último caso, el usuario debe redactar su presentación y depositar el documento en cualquier buzón institucional dispuesto para este fin, guardando una copia como respaldo.

Las solicitudes recibidas en cualquier formato desde la SEREMI, Gabinete Presidencial, MINSAL, Dirección del SSMC, FONASA y Oficina de Partes, son transcritas por el Gestor de Solicitud Ciudadanas e ingresadas en la misma plataforma [oirs.minsal.cl](http://oirs.minsal.cl) de manera diaria.

Los requirentes que se presentan directamente en la Dirección y las Subdirecciones de Gestión Clínica y de Gestión del Cuidado para realizar un reclamo u otro requerimiento, son orientados para hacer uso del sistema institucional establecido para las solicitudes ciudadanas, con el fin de que no queden presentaciones fuera del análisis.

En el caso de pacientes con limitaciones físicas, cognitivas o de lecto-escritura (analfabetismo, problemas de visión, etc.), serán asistidos por personal de OIRS o Calidad Percibida a requerimiento del usuario, quienes transcribirán textualmente la solicitud. Posteriormente, el funcionario deberá leer la presentación y pedir la firma del usuario o eventualmente su huella digital según corresponda, para su consentimiento formal a la situación expresada en el formulario. En este caso, el formulario deberá ser depositado en el buzón más cercano establecido para este proceso junto con el requirente, a menos que éste se encuentre imposibilitado para realizar esta acción, procediendo a la entrega de una copia de su requerimiento, como respaldo.

### 6.1.2 Registro

Diariamente el gestor de solicitudes ciudadanas u otro funcionario asignado especialmente para esta tarea, debe retirar las SC desde los buzones institucionales, siendo el único autorizado para realizar esta acción. Posteriormente, tras su ingreso en plataforma virtual, registrará en el formulario en papel, el N° de folio que asigna de manera automática el sistema, de modo tal de establecer una correlación única entre ambos registros. Respecto al ingreso de solicitudes ciudadanas ingresadas manualmente en Clínica Asistencial Posta Central, cuya ubicación se encuentra fuera de las dependencias del Hospital, se ha dispuesto su



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 11 de 26

retiro diario mediante móvil institucional, procediendo a su registro en plataforma [oires.minsal.cl](http://oires.minsal.cl) en la misma modalidad establecida en el punto anterior.

Las SC deben contar con los datos mínimos de identificación verificables (nombre real, Rut, Pasaporte) y definir un medio para enviar la respuesta (mail o carta certificada). Al mismo tiempo, las SC deben ser presentadas con escritura legible y haciendo uso del lenguaje español; las presentaciones que usan palabras ofensivas, descalificadoras o vulgares no serán admitidas, lo cual será informado al requirente para su reformulación. En el caso de no contar con los datos suficientes para el seguimiento del problema presentado, el reclamante será contactado telefónicamente o por mail por el gestor de solicitudes ciudadanas a fin de complementar la información, dejando registro en el formulario de esta acción.

#### 6.1.3 Clasificación

Una vez transcritas en la plataforma virtual, las respuestas son clasificadas en las siguientes categorías:

- Trato (Maltrato físico, maltrato verbal y malos modales)
- Competencia Técnica (asistencial)
- Infraestructura
- Tiempo de espera (Tiempo de espera por cirugía, por Interconsulta, sala de espera)
- Información
- Procedimientos Administrativos
- Probidad Administrativa
- GES
- Licencia Médica
- Contaminación atmosférica
- Rechazo (por atención, por consulta, por procedimiento, por intervención quirúrgica).

#### 6.2 Proceso de Respuesta de Solicitudes Ciudadanas en el HUAP

Las respuestas pueden contener información sobre el avance en el proceso de gestión o bien sobre la gestión definitiva, considerando los plazos definidos por Ley de Bases de Procedimientos Administrativos N° 19.880 para consultas, felicitaciones, sugerencias y solicitudes, Ley de Transparencia y Acceso a la



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 12 de 26

Información Pública N° 20.285 para las solicitudes que la invoquen y para la gestión de reclamos, Ley de Deberes y Derechos N° 20.584.

### 6.2.1 Gestión de Reclamos, Consultas u otras solicitudes

Una vez ingresado los reclamos, consultas u otras solicitudes, estas son analizadas por el Gestor de Solicituds Ciudadanas quien revisa la categorización de las solicitudes y define si pueden ser respondidas de manera directa o deben ser enviadas a la jefatura correspondiente.

Cuando los reclamos son inespecíficos, poco detallados, o aluden a situaciones que no corresponde al Hospital subsanar, se elabora una respuesta directa y se informa al jefe de servicio para conocimiento.

Cuando los reclamos son específicos y aluden a situaciones donde se pone de relieve una situación de maltrato o en relación a un problema de carácter técnico, se debe enviar al Jefe/a de Servicio correspondiente la presentación ciudadana adjunta en formato PDF, solicitando tramitación y respuesta por esa vía en un plazo de 3 días hábiles. Cuando el Jefe/a de Servicio lo considere necesario, puede solicitar apoyo al Gestor/a de Solicituds Ciudadanas para la elaboración de las respuestas en el formato requerido.

Una vez que las respuestas son enviadas vía correo electrónico o por medio de documento físico, el Jefe/a de la Unidad de Calidad Percibida - OIRS le corresponde evaluar su calidad, si la respuesta cumple con los criterios, instruye al gestor de solicitudes ciudadanas elaborar la respuesta y enviarla al Director de la institución o quien le subrogue, con el fin de validar su respuesta para ser remitida al solicitante por el medio que éste solicitó.

Las SC ingresadas directamente por el usuario en la plataforma virtual, aparecen directamente en el sistema y su procedimiento será idéntico al descrito.

Las felicitaciones, consultas y sugerencias, serán tramitadas directamente por el Gestor de Solicituds Ciudadanas y canalizadas a quien corresponde, para retroalimentar a los equipos aludidos.

### 6.2.2 Gestión de felicitaciones

#### a) Servicios destacados por felicitaciones

Con el fin de reforzar las buenas prácticas institucionales, así como las conductas positivas de nuestros funcionarios en el ejercicio de su labor, el Gestor de SC elaborará un ranking con los tres Servicios o Unidades más felicitados en el



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 13 de 26

periodo por nuestra comunidad usuaria, tras lo cual coordinará con el equipo de comunicaciones la toma de una fotografía grupal, la que se socializará institucionalmente en formato de afiche en lugares de alto tránsito funcionario, enviando copias además a cada jefe de servicio como medida de reconocimiento.

#### **b) Funcionarios destacados por felicitaciones**

En el caso de que exista algún funcionario aludido explícitamente por parte del usuario que realiza la felicitación, se confeccionará también de manera trimestral, una carta personalizada a su nombre, firmada por el encargado de satisfacción usuaria, la que será enviada a su jefe directo para el debido reconocimiento y retroalimentación de su Unidad.

#### **6.2.3 Plazos de respuesta**

- En las consultas, felicitaciones, sugerencias y solicitudes varias, el plazo total de gestión de respuesta y entrega de la misma al usuario no debe exceder de los **20 días hábiles**. (Ley 19.880 de Procedimientos Administrativos).
- En los reclamos, el plazo total de gestión de respuesta y entrega de la misma al usuario no debe exceder de **15 días hábiles**, a contar de la fecha que el usuario ingreso el formulario. (Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes)
- En las solicitudes de información por ley de transparencia, el plazo de gestión de respuesta y entrega de la misma al usuario no debe exceder de **20 días hábiles**, con la posibilidad de solicitar una prórroga de 10 días. (Ley 20.285 de Probidad y Transparencia).

#### **6.3 Proceso de Análisis de la calidad de las respuestas**

Las respuestas deben ser elaboradas por el Jefe/a de Servicio correspondiente o Supervisor según corresponda e informadas vía correo electrónico o mediante SISDOC, al Gestor de Solicitudes Ciudadanas o Jefe de Calidad Percibida en un plazo de 3 días hábiles, quien(es) procederá(n) a revisar la calidad de la respuesta en los siguientes términos:

##### **6.3.1 Respeto al contenido del enunciado**

- Se dirige a la persona por su nombre y apellido.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 14 de 26

- Hace referencia a la solicitud (Fecha, nombre de la institución, tipo de requerimiento, folio).
- Hace alusión a las peticiones concretas de la persona.

#### 6.3.2 Respecto de la Recepción de la Solicitud

- Identifica y analiza el problema/situación planteado/a por la persona.
- Manifiesta empatía con la situación planteada por la persona.
- Da cuenta de la importancia que tiene el requerimiento para la institución, Servicio o Unidad que la recepciona.

#### 6.3.3 Respecto al contenido y calidad de la respuesta

- La respuesta debe ser resolutiva y satisfactoria, la cual da cuenta de un proceso de análisis o investigación sobre el caso.
- Ésta debe profundizar en el tema sobre la petición concreta, procurando dar resolución total o parcial por medio de un plazo definido y forma en que se dará cumplimiento a ésta.
- Si no es posible dar solución a la petición, se deben presentar vías alternativas para "orientar" y/o pasos a seguir por el/la solicitante que permitan llegar a una respuesta satisfactoria.
- La respuesta debe dar cuenta de los compromisos adquiridos por la institución hacia el solicitante, por medio de plazos y responsables de la ejecución.
- En caso de pertinencia, informa los compromisos institucionales y/o ministeriales para los ámbitos planteados en el requerimiento ciudadano.

#### 6.3.4 Respecto a los canales de comunicación con la institución

- Menciona las distintas alternativas que tiene la institución para generar acceso comunicacional con sus usuarios/as: Teléfono/os, e-mail, horarios de atención, entre otros)

#### 6.3.5 Respecto al cierre

- Despedirse de manera formal indicando interés y voluntad de responder las inquietudes y problemáticas en el ámbito salud, dentro del marco de las atribuciones y facultades de la institución.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 15 de 26

- En caso de que el requerimiento sea un reclamo, la respuesta incorpora los párrafos relacionados con la Superintendencia de Salud y el Consejo de Defensa del Estado, una vez validada la calidad de la respuesta.

### 6.3.6 Respecto al formato

- Debe contener Logo y/o nombre de la institución
- Fecha, indicando día, mes y año de respuesta
- Firma, nombre/apellido y cargo del firmante, en este caso del Director de la institución.

En caso de que las respuestas no cumplan con los criterios de calidad antes mencionados tanto en la forma como en el fondo, el Gestor de Solicitudes Ciudadanas podrá devolverla, haciendo presente las falencias de la misma y algunas sugerencias para mejorarla. El plazo para mejorar la respuesta es de **2 días hábiles**.

Si la respuesta se acepta y está en condiciones de llegar al reclamante, se elaborará la redacción final, donde se debe incorporar la indicación al reclamante, de su facultad para recurrir a la Superintendencia en el caso indicado en el Art. 14º del reglamento, que indica que si el reclamante estimare que la respuesta no es satisfactoria o que no se han solucionado las irregularidades reclamadas, podrá recurrir a la intendencia de prestadores, dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de notificación o desde el término de aquel, concedido al prestador para resolverla.

El medio por el cual se envía la respuesta depende de los datos que el usuario registró en su formulario o solicitud efectuada por cualquier medio; si se indica dirección electrónica, el sistema envía la respuesta automáticamente, si solicita respuesta por medio de carta certificada, se debe imprimir y enviar por medio de Oficina de Partes, ejecución que estará a cargo de la Unidad de Calidad Percibida.

Todas las respuestas a los requerimientos ciudadanos deben ser firmadas por el Director del Hospital e ingresadas a la plataforma <http://oirs.minsal.cl/> en formato PDF y adjuntar una copia en el expediente.

### 6.4 Medidas administrativas y procedimientos estatutarios

De acuerdo a lo indicado en el procedimiento de reclamo emanado de la ley N°20.584, en caso de que el reclamo sea acogido favorablemente por el prestador institucional del sector público, deberán además arbitrarse las medidas



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 16 de 26

administrativas que procedieren, tendientes a hacer efectiva la responsabilidad administrativa de los funcionarios que resultaren implicados en las infracciones a la ley N°20.584, a través de la instrucción de los correspondientes procesos administrativos o calificatorios.

Se sugiere tomar las medidas del caso de manera proporcional a la temática del reclamo y la trayectoria del funcionario aludido y establecer sanciones ajustadas a ambos factores.

Por esa razón, **trimestralmente** se enviará al Director, con copia a las Subdirecciones y a la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente, un informe breve que contenga la cantidad de reclamos en cada clasificación, los Servicios más reclamados y una selección de los reclamos que reflejan situaciones complejas o revisten cierta gravedad, con el fin de tomar las medidas que considere pertinentes.

De aplicarse medidas administrativas, éstas deberán ser informadas a la Unidad de Calidad Percibida, con el fin de registrar en el seguimiento de cada trámite.

## 6.5 Proceso de Seguimiento y Análisis de Solicitudes Ciudadanas en el HUAP

Cada SC es registrada en una planilla de reporte mensual que permite hacer el seguimiento de la situación del hospital en esta materia. El registro del número de requerimientos ciudadanos a través de buzones OIRS permite generar el REM (Resumen estadístico mensual), documento que forma parte del insumo estadístico de nuestro hospital enviado al MINSAL.

Se enviará un informe **trimestral** con el análisis de las SC recibidas, a la Dirección del Establecimiento, con copia a las Subdirecciones, Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente y Servicios Clínicos que correspondan. El informe será distribuido durante el mes siguiente al mes de cierre del trimestre que se analiza y el informe anual, durante el mes de enero de cada año.

Es importante consignar que, tanto en la recepción, como en el proceso de respuesta, todos los actores que participan en la gestión de reclamos deben resguardar la reserva de los datos sensibles que de él se deriven, así como también adoptar las medidas que sean pertinentes con el fin de evitar cualquier clase de discriminación arbitraria en contra del reclamante o del paciente al que se refiere el reclamo.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 17 de 26

Existirá respaldo de todas las SC y sus respectivas respuestas, archivadas según correlativo mensual. Las SC, los antecedentes de la misma, como Datos de Atención de Urgencia y correos electrónicos intercambiados con quienes corresponde, estarán disponibles de manera electrónica y/o física, por 5 años.

#### 6.6 Sistema de contingencia en caso de interrupción de plataforma virtual

Cuando se adviertan interrupciones en la plataforma virtual que pudieran afectar el cumplimiento de los plazos de respuesta, se dará inicio a la tramitación manual, para lo cual, el encargado de Calidad Percibida-OIRS, debe dar aviso a la secretaría de la oficina, con el fin de que la transcripción se realice de manera sencilla por medio de correo electrónico enviado al gestor de reclamos e indicando un folio transitorio para seguimiento.

Una vez recibido el correo electrónico, la tramitación del reclamo se acogerá a los mismos plazos y procedimientos descritos en este protocolo. Por otra parte, cuando la plataforma virtual vuelva a estar en funcionamiento se realizará el ingreso formal establecido para su tramitación, dejando la debida observación del problema ocurrido en la bitácora de fiscalización que posee la plataforma, así como los plazos involucrados.

#### 6.7 Instrucciones para el Usuario

1. Solicite el formulario de solicitudes ciudadanas en el módulo de OIRS ubicado en la sala de espera de urgencia y en el acceso a Clínica Asistencial Posta Central. También puede acceder a los formularios de libre disposición ubicados en los distintos halls del hospital dispuestos para este fin.
2. Complete los datos que se solicitan con especial cuidado en la forma de contacto y canal de respuesta.
3. Prefiera el uso de correos electrónicos con el fin de reducir el tiempo de respuesta que se produce en el envío de carta certificada.
4. En el caso de realizar su solicitud ciudadana de forma presencial con un funcionario de OIRS, solicite que registre la fecha de respuesta aproximada y su firma.
5. Deposite la copia original del formulario en uno de los buzones de reclamos ubicados en los distintos espacios del hospital.
6. Conserve la copia de su presentación.
7. Espere respuesta por la vía que registró en su formulario.



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 08/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 18 de 26

8. También puede ingresar su presentación directamente en la página <http://oirs.minsal.cl/> o en [www.huap.cl](http://www.huap.cl) (enlace OIRS), siguiendo las indicaciones que se le entregan.

## 7.- CONTINGENCIAS

No aplica.

## 8.- DISTRIBUCIÓN

- Dirección
- Subdirección Gestión Clínica
- Subdirección Administrativa
- Subdirección Gestión del Cuidado del Paciente
- Subdirección Gestión y Desarrollo de Personas
- Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente
- Unidad de Asesoría Jurídica
- Unidad de Calidad Percibida y OIRS

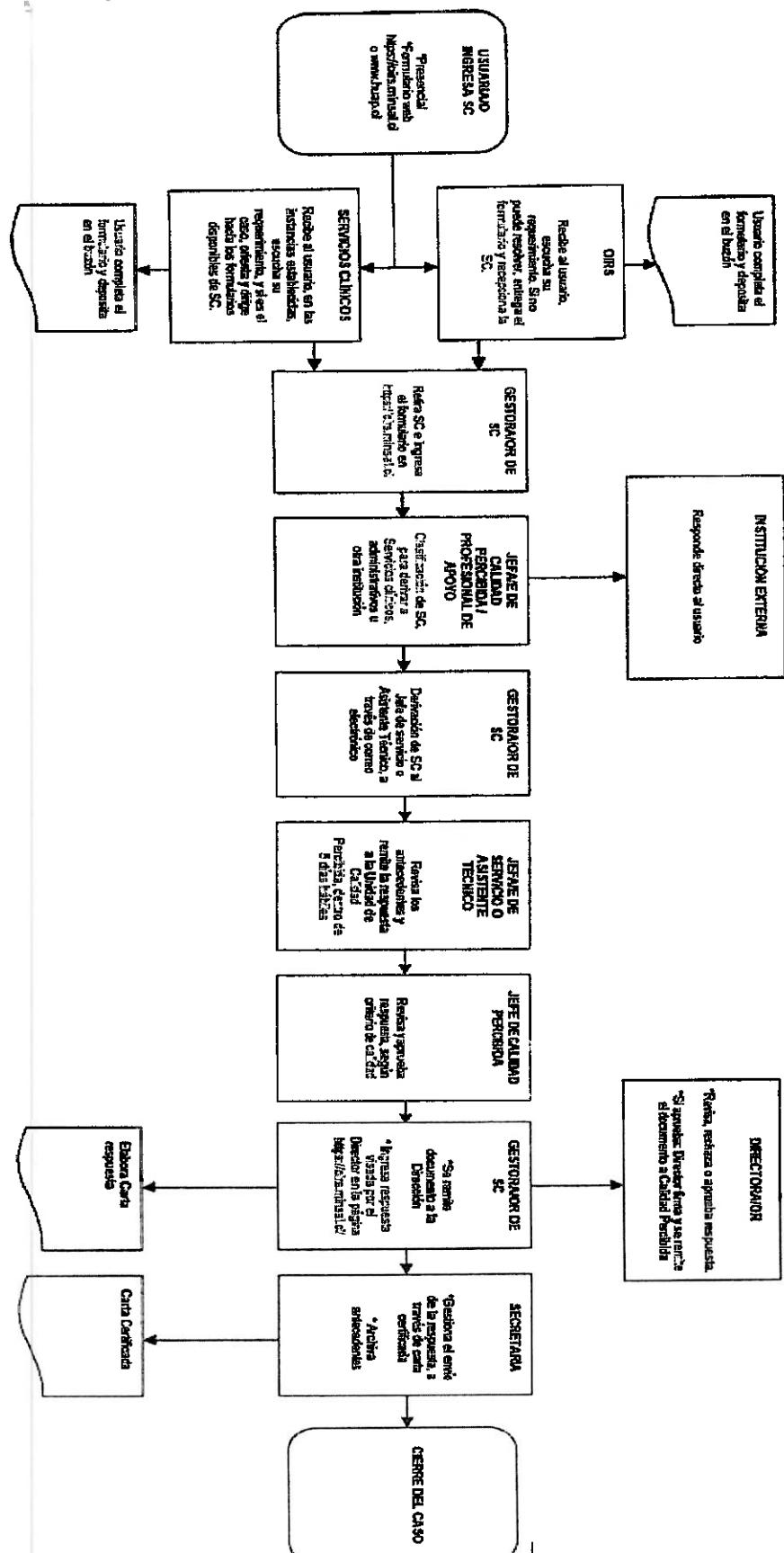
## 9.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ley N°20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.
- Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la ley N°20.584.
- Ley 19.880, establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado.
- D.S. N°680 de 1990, del Ministerio del Interior que aprueba instrucciones para el establecimiento de Oficinas de Información para el público usuario en la Administración del Estado.
- Ley 19.966 de 2004; Establece un Régimen de Garantías en Salud.
- Ley 20.285 de 2008; Sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Manual Procedimiento Atención a los Usuarios OIRS del SSMC, 2015.
- Instrumento de Evaluación Establecimientos autogestionados en red 2019.



## 10.-ANEXOS

## 10.1 Anexo 1: Diagrama de Flujo Presencial



 <p><b>HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA</b></p> <p><b>DIRECCIÓN</b></p>	
<b>UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA</b>	Fecha: 06/2023 Vigencia: 5 años
<b>PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS</b>	Página 19 de 26



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 06/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 20 de 26

## 10.2 ANEXO 2: FORMATOS ESTANDARIZADOS DE RESPUESTA

### I. SOLICITUD

[NOMBRE INSTITUCIÓN]  
[FECHA DE RESPUESTA]

[CIUDAD DE LA INSTITUCIÓN],

Señor (a, es)  
[NOMBRE SOLICITANTE]  
[DIRECCIÓN-CORREO]  
Presente

De mi consideración:

Junto con saludar, informo a Usted(es) que con fecha [FECHA DE INGRESO DEL REQUERIMIENTO] se ha recibido en nuestra institución, su requerimiento Folio N° [FOLIO DEL REQUERIMIENTO], donde nos solicita [SOLICITUD/ES CONCRETA/AS Y UNIDAD O DEPENDENCIA SOBRE LA QUE SE EFECTÚA].

En atención a lo solicitado, podemos informar lo siguiente:

#### [DETALLE DE LA RESPUESTA]

Ante cualquier consulta puede contactarse con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de nuestra institución [DETALLES DE CONTACTO (TELEFONO, E-MAIL) /HORARIOS DE ATENCIÓN].

Sin otro particular, saluda atentamente

[FIRMA]  
[NOMBRE DEL FIRMANTE]  
[CARGO DEL FIRMANTE]



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 06/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 21 de 26

## II. FELICITACIONES

[NOMBRE INSTITUCIÓN]  
[FECHA DE RESPUESTA]

[CIUDAD DE LA INSTITUCIÓN]

Señor (a, es)  
[NOMBRE SOLICITANTE]  
[DIRECCIÓN/CORREO]  
Presente

De mi consideración:

Junto con saludar cordialmente, informo a Usted(s) que con fecha [FECHA DE INGRESO DEL REQUERIMIENTO] se ha recibido en nuestra institución, su felicitación Folio N° [FOLIO DEL REQUERIMIENTO], dirigida a la unidad de..... /nuestro personal de salud....., respecto de la atención recibida.

Para nuestra institución es fundamental agradecer su reconocimiento por la labor realizada, situación que nos motiva a seguir mejorando la salud de las personas. Es por ello que [MEDIDAS CONCRETAS LLEVADAS A CABO PARA DAR A CONOCER EL RECONOCIMIENTO OTORGADO]

Sin otro particular, saluda atentamente

[FIRMA]  
[NOMBRE DEL FIRMANTE]  
[CARGO DEL FIRMANTE]



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 06/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 22 de 26

### III. SUGERENCIAS

[NOMBRE INSTITUCIÓN]  
[FECHA DE RESPUESTA]

[CIUDAD DE LA INSTITUCIÓN]

Señor (a, es)  
[NOMBRE SOLICITANTE]  
[DIRECCIÓN-CORREO]  
Presente

De mi consideración:

Junto con saludar, informo a Usted(es) que con fecha [FECHA DE INGRESO DEL REQUERIMIENTO] se ha recibido en nuestra institución, su requerimiento Folio N° [FOLIO DEL REQUERIMIENTO], donde nos sugiere [SUGERENCIA/S CONCRETA/AS Y UNIDAD O DEPENDENCIA SOBRE LA QUE SE EFECTÚA].

En atención a lo expuesto, podemos informar lo siguiente:

[DETALLE DE LA RESPUESTA]

Le(s) agradecemos haberse contactado con nosotros, ya que nos permite revisar nuestros procedimientos y mejorar la atención a nuestros/as usuarios/as.

Ante cualquier consulta puede contactarse con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de nuestra institución [DETALLES DE CONTACTO (TELEFONO, E-MAIL) /HORARIOS DE ATENCIÓN].

Sin otro particular, saluda atentamente

[FIRMA]  
[NOMBRE DEL FIRMANTE]  
[CARGO DEL FIRMANTE]



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 06/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 23 de 26

#### IV. CONSULTAS

[NOMBRE INSTITUCIÓN]  
[FECHA DE RESPUESTA]

[CIUDAD DE LA INSTITUCIÓN]

Señor (a, es)  
[NOMBRE SOLICITANTE]  
[DIRECCIÓN-CORREO]  
Presente

De mi consideración:

Junto con saludar, informo a Usted(es) que con fecha [FECHA DE INGRESO DEL REQUERIMIENTO] se ha recibido en nuestra institución, su requerimiento Folio N° [FOLIO DEL REQUERIMIENTO], donde nos consulta [CONSULTA/S CONCRETA/AS Y UNIDAD O DEPENDENCIA SOBRE LA QUE SE EFECTÚA].

En atención a lo indicado, podemos informar lo siguiente:

[DETALLE DE LA RESPUESTA]

Ante cualquier petición puede contactarse con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de nuestra institución [DETALLES DE CONTACTO (TELEFONO, E-MAIL) /HORARIOS DE ATENCIÓN].

Sin otro particular, saluda atentamente

[FIRMA]  
[NOMBRE DEL FIRMANTE]  
[CARGO DEL FIRMANTE]



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: DP 1.2
	DIRECCIÓN	Versión: 08
	UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: 06/2023 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Página 24 de 26

## V. RECLAMOS

[NOMBRE INSTITUCIÓN]

Folio N°: [FOLIO] REQUERIMIENTO]  
[CIUDAD DE LA INSTITUCIÓN], [FECHA DE RESPUESTA]

Señor (a, es, as)  
[NOMBRE RECLAMANTE]  
[DIRECCIÓN-CORREO ELECTRÓNICO]  
Presente

De mi consideración:

Junto con saludar, informo a Usted(es) que con fecha [FECHA DE INGRESO DEL REQUERIMIENTO] se ha recibido en nuestra institución, su reclamo Folio N° [FOLIO DEL REQUERIMIENTO], donde expone [ENUNCIACIÓN BREVE DE LA(S) MATERIA (S) RECLAMADA (S) Y ENUNCIACIÓN DE LA(S) PETICIÓN(ES) CONCRETA(S)].

En atención a lo señalado, podemos informar lo siguiente:

[nº] [PETICIÓN CONCRETA DEL REQUERIMIENTO]

[DETALLE DE LA RESPUESTA (Exponer el resultado de la investigación del caso particular, dando respuesta a todas las peticiones expuestas por el reclamante o planteamiento de la institución frente a la problemática. Luego, se profundiza en el tema sobre la petición concreta, procurando dar resolución total, parcial estableciendo plazos y forma en que dará cumplimiento o no pudiendo acceder a su solicitud según competencia. Si no es posible dar resolución, se deben presentar vías alternativas para "orientar" pasos a seguir por el/la requirente que permitan llegar a una respuesta satisfactoria)]

[nº] [PETICIÓN CONCRETA DEL REQUERIMIENTO]

[DETALLE DE LA RESPUESTA]

Considerando que nuestra institución acoge cada requerimiento presentado por nuestros usuarios/as, manifestamos el interés y voluntad de resolver sus





HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA

Código: DP 1.2

DIRECCIÓN

Versión: 08

UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA

Fecha: 06/2023

Vigencia: 5 años

PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS

Página 25 de 26

inquietudes y problemáticas en el ámbito de salud, dentro del marco de nuestras atribuciones y facultades.

Ante cualquier consulta puede contactarse con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de nuestra institución **[DETALLES DE CONTACTO (Teléfono/s, E-mail) /Horarios de atención]**.

**Si está desconforme con la respuesta dada, o si la resolución no fue gestionada durante 15 días hábiles, Ud. podrá solicitar a la Superintendencia de Salud su revisión, dentro de un plazo de 5 días hábiles, contados desde la fecha de notificación de esta, debiendo acompañar copia de la respuesta y de los antecedentes que disponga (Reclamos por Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, Decreto N° 35, artículo N° 14).**

**A su vez, 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 un reclamo en las dependencias del Consejo de Defensa del Estado de todo el país (Fono 800 800 233), solicitando una mediación, procedimiento que eventualmente podría proporcionar una solución de la problemática, de lograrse un acuerdo con el prestador asistencial (Ley N° 19.966 que establece un Régimen de Garantías en Salud, artículo N°43 y siguientes). Si el establecimiento al cual reclama depende de una Corporación Municipal, la solicitud de mediación debe tramitarse a través de la Superintendencia de Salud, procedimiento que tiene un costo, el cual debe ser asumido por las partes.**

Sin otro particular, le saluda atentamente a Ud.

[FIRMA]  
[NOMBRE DEL FIRMANTE]  
[CARGO DEL FIRMA]

#### 10.3 ANEXO 3: MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:





HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA

Código: DP 1.2

DIRECCIÓN

Versión: 08

UNIDAD DE CALIDAD PERCIBIDA

Fecha: 06/2023

Vigencia: 5 años

PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS

Página 26 de 26

SÍNTESIS DE MODIFICACIONES			RESPONSABLE MODIFICACIÓN	APROBADO POR DIRECTOR
VERSIÓN	FECHA	CAUSA DE MODIFICACIÓN		
7	04/2021	Actualización	Ps Denisse Teillary B. Profesional Unidad Calidad Percibida	Luis Carrasco R. Director (s)
8	06/2023	Actualización	Ps Rodrigo Chacón P. Jefe Unidad Calidad Percibida	Patricio Barría A. Director



II. TÉNGASE PRESENTE la vigencia de este Protocolo a contar de la fecha de la total tramitación de la presente Resolución.

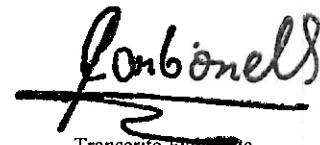
III. ESTABLÉCESE que el señalado "Protocolo gestión de solicitudes ciudadanas" debe ser el que se tenga en consideración a contar de la fecha de su entrada en vigencia.

IV. DÉJESE SIN EFECTO toda normativa interna que diga relación con la materia de este Protocolo.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



DR. PATRICIO BARRIA AILEF  
DIRECTOR  
HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA

  
Transcrito Fiduciamente  
Ministro de F



Distribución:

1. Dirección.
2. Subdirección Gestión Clínica.
3. Subdirección de Gestión Administrativa y Financiera.
4. Subdirección de Gestión del Cuidado del Paciente.
5. Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas.
6. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
7. Unidad de Calidad Percibida y OIRS.
8. Asesoría Jurídica.