



RESOLUCION EXENTA N° 751

CORONEL, 22 FEB. 2023

VISTOS: DFL N°1 del año 2005 del Ministerio de Salud que fija texto refundido coordinado y sistematizado el DL 2763 del 1979 y de las leyes N° 18.933 Y N° 18.469; Decreto N° 38/2005 del Ministerio de Salud, Resolución 6/2019 de la Contraloría General de la República, Resolución Exenta RA N° 835/761/2021, de fecha 08 de noviembre de 2021, que nombra Director ADP del Hospital de Coronel, dicto lo siguiente:

RESOLUCION:

1. **APRUEBASE; PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL DE CORONEL; 5° Versión**, a contar del 03 de Enero de 2023, para dar cumplimiento a característica DP 1.2 del Estándar de Acreditación en Salud en Atención Cerrada.
2. **DEJESE**, sin efecto a contar de esta misma fecha Resolución Exenta N° 929 del 03 de Abril de 2018, Protocolo de Procedimiento Para la Gestión de Solicitudes Ciudadanas Hospital de Coronel; 4° Versión del 02 de Enero de 2018.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y REGISTRESE;



[Signature]
SR. BRIAN ROMERO BUSTAMANTE
DIRECTOR
HOSPITAL DE CORONEL

Lo que transcribo a usted para su conocimiento y fines que estime convenientes;



[Signature]
EFIGENIA LUNA NEIRA
MINISTRO DE FE TITULAR

[Signature]
DR. LDLS/EU.KJM/EU.FSP/gac.-

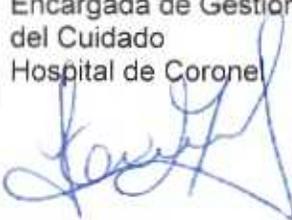
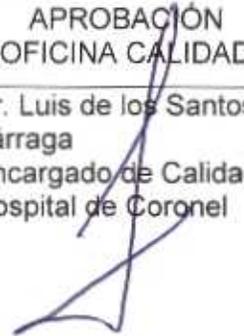
Resolución Interno N°35/2023

Distribución:

- ✓ Director
- ✓ Subdirección Médica
- ✓ Subdirector Adm.
- ✓ Encargada Gestión del Cuidado
- ✓ OIRS
- ✓ Jefe Cr. Ambulatorio
- ✓ Jefe Oficina Personal
- ✓ Enfermera Oficina de Calidad
- ✓ Oficina de Partes

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCION DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL DE CORONEL DP 1.2</p>	<p>Característica: DP 1.2 Realizado por: OIRS Versión: Quinta Fecha Aplicación: 03/01/2023 Vigencia máxima: 03/01/2028 Número de Páginas: 17</p>
--	--	--

PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL DE CORONEL DP 1.2

REDACTADO	VERIFICADO	APROBACIÓN OFICINA CALIDAD	APROBACIÓN DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO
<p>T.S. Pablo Rivera Muñoz Encargado OIRS y Participación Social (S) Hospital de Coronel</p>  <p>O. P. R. S. HOSPITAL CORONEL</p>	<p>E.U. Isolina Contreras Muñoz Encargada de Gestión del Cuidado Hospital de Coronel</p> 	<p>Dr. Luis de los Santos Zárraga Encargado de Calidad Hospital de Coronel</p> 	<p>Sr. Brian Romero Bustamante Director Hospital de Coronel</p>  
Fecha: 19/12/2022	Fecha: 20/12/2022	Fecha: 21/12/2022	Fecha: 22/12/2022

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCION DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL DP 1.2</p>	<p>Característica: DP 1.2 Realizado por: OIRS Versión: Quinta Fecha Aplicación: 03/01/2023 Vigencia máxima: 03/01/2028 Número de Páginas: 17</p>
--	---	---

INTRODUCCION

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

Además, estas oficinas aportan a:

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

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

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

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

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL DP 1.2</p>	<p>Característica: DP 1.2 Realizado por: OIRS Versión: Quinta Fecha Aplicación: 03/01/2023 Vigencia máxima: 03/01/2028 Número de Páginas: 17</p>
--	---	--

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVOS ESPECIFICOS

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

ALCANCE

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

RESPONSABLE

- Encargado OIRS Hospital San José de Coronel.
- Operadora OIRS Hospital San José de Coronel.

DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- Ley 20.584 de Derechos y Deberes en Salud
- Ley de Autoridad Sanitaria 19.937 de 24/02/2004 y sus reglamentos.
- Decreto Supremo 680 de 21/09/1990.
- Ley de Bases de procedimientos Administrativas 19.880 de 29/05/2003
- Ley 20.285 de Acceso a la Información Pública 20/08/2008
- Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en Gestión Pública 20.500
- Manual de procedimientos Sistema Integral de Información y Atención Cliente(as) usuarios(as) y beneficiarios(as). Versión 8 año 2013.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL DP 1.2</p>	<p>Característica: DP 1.2 Realizado por: OIRS Versión: Quinta Fecha Aplicación: 03/01/2023 Vigencia máxima: 03/01/2028 Número de Páginas: 17</p>
--	--	--

DEFINICIONES O GLOSARIO

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

En este formulario se debe consignar:

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

TIPIFICACION DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS

1. **Consultas:** corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Se resuelven en forma inmediata por la OIRS.
2. **Sugerencia:** es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso o servicio. Esta sugerencia se difunde a los Jefes de Servicio y/o unidades de apoyo y Directivos para ser considerada en la toma de decisiones sobre modificaciones orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.
3. **Felicitación:** manifestación de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de salud por la calidad del servicio entregado, buen trato, u otro aspecto que el usuario quiera destacar. Este documento es de conocimiento de los jefes de servicios clínicos y/o unidades de apoyo y de los Directivos del Hospital.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL DP 1.2</p>	<p>Característica: DP 1.2 Realizado por: OIRS Versión: Quinta Fecha Aplicación: 03/01/2023 Vigencia máxima: 03/01/2028 Número de Páginas: 17</p>
--	---	---

4. **Reclamo:** es aquella solicitud donde el usuario exige, demanda una solución o colaboración a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos ciudadanos en salud. La complejidad de cada solicitud es variable y depende de si el funcionario de OIRS tiene la capacidad de dar respuesta satisfactoriamente a ésta. La oficina de OIRS resuelve en la medida de lo posible las solicitudes, que están a su alcance, sin embargo, aquellas que sea de mayor complejidad serán derivadas al servicio clínico y/o unidad de apoyo que corresponda.

CLASIFICACION DE LOS RECLAMOS

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

1. **Trato:** se clasificarán en esta categoría todos aquellos reclamos de usuarios que se refieran a la actitud de los funcionarios en relación al trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, la identificación de los funcionarios, acogida, atención, entrega de información, comunicaciones.
2. **Competencia Técnica:** se clasificarán dentro de esta categoría todos aquellos reclamos de usuarios relacionados con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud en relación a la patología consultada o en tratamiento. Es importante señalar que esto no implica un juicio o auditoria del actuar del equipo de salud, aunque sí en determinadas situaciones puede dar origen a ella, sino que simplemente estamos aceptando que, desde el punto de vista del usuario o su familia, con la información que tiene disponible y según su propia percepción, esta disconforme con las acciones emprendidas por el equipo de salud.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL DP 1.2</p>	<p>Característica: DP 1.2 Realizado por: OIRS Versión: Quinta Fecha Aplicación: 03/01/2023 Vigencia máxima: 03/01/2028 Número de Páginas: 17</p>
--	---	---

3. **Infraestructura:** Se clasificarán en este rubro todos aquellos reclamos que realicen los usuarios referentes a las condiciones estructurales y del ambiente del establecimiento de salud con relación a:
- Accesos.
 - Condiciones de seguridad del establecimiento en relación a emergencias.
 - Condiciones de 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 de camas, cunas y camillas de traslado.
 - Condiciones de comodidad para los familiares de los pacientes hospitalizados.
 - Seguridad de las pertenencias de los pacientes y familiares.
4. **Tiempo de Espera:** dentro de esta categoría se clasificarán los reclamos de usuarios relacionados con los márgenes de espera subjetivamente evaluados por los usuarios.
5. **Información:** Se clasificarán en esta categoría aquellas opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del equipo de salud con los usuarios tanto respecto a los contenidos como a la forma utilizada en la entrega de la información. Deberán considerarse elementos como el lenguaje, oportunidad, comprensión, capacidad de respuesta a los requerimientos del usuario considerando las características personales del individuo y su condición de salud.

 <p>Hospital San José Ministerio de Salud Ecuador</p> <p>OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL DP 1.2</p>	<p>Característica: DP 1.2 Realizado por: OIRS Versión: Quinta Fecha Aplicación: 03/01/2023 Vigencia máxima: 03/01/2028 Número de Páginas: 17</p>
---	---	--

6. Procedimiento Administrativos: Se clasificarán dentro de esta categoría, todos los reclamos de los usuarios relacionados con procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo del establecimiento, como los siguientes:

- Procesos de admisión y recaudación.
- Procedimientos o trámites durante la estadía en el Hospital San José de Coronel.
- Funcionamiento del establecimiento con relación a horarios de atención.
- Procedimientos administrativos al egreso.
- Procedimientos de referencia y/o derivación.
- En general todo proceso que involucre el funcionamiento de la Organización.

7. Probidad Administrativa: Se entenderá como el actuar honradamente en el cumplimiento de las actividades funcionarias, principio que puede deteriorarse o dañarse por acciones deshonestas.

Se clasificarán dentro de esta categoría todos aquellos reclamos relacionados con los procedimientos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud con relación a la dignidad en el desempeño de su cargo.

Es importante destacar que, al clasificar un reclamo en esta categoría, solo se está aceptando que, desde el punto de vista del usuario, con la información que posee y desde su propia percepción, está disconforme con la actitud, procedimiento o acción que ha efectuado ese o esa funcionario/a. Esto no implica un juicio o auditoría del actuar del funcionario, aunque si puede dar origen a ella.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL DP 1.2</p>	<p>Característica: DP 1.2 Realizado por: OIRS Versión: Quinta Fecha Aplicación: 03/01/2023 Vigencia máxima: 03/01/2028 Número de Páginas: 17</p>
--	---	---

PROCEDIMIENTO

Funciones del personal OIRS

1. **Operador OIRS:** captura a través de formulario de solicitudes ciudadanas o sistema de OIRS Minsal los requerimientos que ingresan recopilando la mayor cantidad de antecedentes y verificando la validez del mismo, registra en planilla Excel, e ingresa a Plataforma oirs.minsal.cl, y se deriva a la jefatura del Servicio, Unidad o Centro de Responsabilidad correspondiente.
2. **Dirección de Hospital San José de Coronel:** Recibe solicitudes ciudadanas derivadas por OIRS, y delega la gestión de los antecedentes a Servicios o Unidades aludidas para preparar en conjunto con OIRS respuesta revisada y firmada por Director para luego hacer entrega usuario en forma presencial, por carta certificado o correo electrónico.
3. **Equipos técnicos, clínicos y administrativos:** gestionan la solución y entregan los antecedentes a Director y a OIRS para preparar respuesta final al Usuario.
4. **Unidad de Recaudación Urgencia:** Recepciona Solicitudes Ciudadanas emitidas a través de Formulario de Solicitudes Ciudadanas disponible las 24 horas del día, en especial durante los horarios de no funcionamiento de OIRS del Establecimiento.
5. **Oficina de Partes:** Gestiona el envío al usuario vía Carta Certificada de Respuesta final emitida por Director del Establecimiento, dentro de los plazos establecidos por la Ley.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL DP 1.2</p>	<p>Característica: DP 1.2 Realizado por: OIRS Versión: Quinta Fecha Aplicación: 03/01/2023 Vigencia máxima: 03/01/2028 Número de Páginas: 17</p>
--	--	--

VÍAS DE INGRESO DE UNA SOLICITUD CIUDADANA

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

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

Otros Canales de Captura

La ciudadanía puede realizar sus solicitudes ciudadanas a través de otros canales, los que a su vez deberán enviar a OIRS del Hospital San José de Coronel la solicitud recepcionada por ellos. Estos otros canales son:

- **Red Asistencial:** postas rurales, consultorios rurales y urbanos, Hospitales, Centros de Referencias, Institutos Nacionales, Servicio de Salud, SEREMI de Salud, y otros.
- **Ministerio de Salud:** Gabinete Ministerio, Subsecretaría de Salud Pública, Subsecretaría de Redes, OIRS del Ministerio de Salud.
- **Otros Organismos:** Instituto de Salud Pública, Fondo Nacional de Salud, Superintendencia de Salud, Intendencia, Gobernaciones, Municipalidades y otros.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL DP 1.2</p>	<p>Característica: DP 1.2 Realizado por: OIRS Versión: Quinta Fecha Aplicación: 03/01/2023 Vigencia máxima: 03/01/2028 Número de Páginas: 17</p>
--	---	--

Cualquiera sea el canal de captura, la respuesta al usuario, luego de un proceso de elaboración de gestión de las soluciones, debe ser entregada por el mismo canal donde el usuario interpone su solicitud. Esta respuesta es entregada en base a los antecedentes proporcionados a la OIRS del Hospital San José de Coronel

El canal de captura – OIRS del Hospital San José de Coronel – tiene la responsabilidad de registrar, tipificar, derivar, realizar seguimiento, a la gestión de la respuesta y solución y entregar respuesta al usuario.

- La respuesta puede contener información sobre el avance en el proceso de gestión o bien sobre la solución definitiva.
- La respuesta deberá expedirse dentro de los 15 días hábiles siguientes a la captura.
- En el caso de la solicitud que haya motivado un sumario o investigación administrativa, el plazo máximo para enviar la decisión definitiva no podrá exceder de 180 días.

HORARIO Y PUNTOS DE CAPTURA DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS

Las Solicitudes Ciudadanas serán capturas en Oficina OIRS de lunes a jueves en horario de 08:00 a 17:00 horas y viernes de 08:00 a 16:00 horas. La Unidad de Recaudación de Servicio de Urgencia recepcionará las solicitudes Ciudadanas en horario de 24 horas, cuando la Oficina OIRS no se encuentre disponible.

En COSAM CORONEL existirá un **LIBRO DE FORMULARIO DE REGISTRO DE SOLICITUD CIUDADANA** que funcionará de lunes a jueves en horario de 08:00 a 17:00 y viernes de 08:00 a 16:00 horas. La secretaria de COSAM enviará vía correo electrónico a Encargado de OIRS las Solicitudes Ciudadanas que se recepcionan en un plazo no superior a 24 horas, y vía Oficina de Partes se enviará el Formulario en papel el primer día hábil siguiente a la recepción, así como también, se encontrará disponible la Página Web oirs.minsal.cl.



OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD
EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE



**PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA GESTIÓN DE
SOLICITUDES CIUDADANAS
HOSPITAL CORONEL
DP 1.2**

**Característica: DP 1.2
Realizado por: OIRS
Versión: Quinta
Fecha Aplicación: 03/01/2023
Vigencia máxima: 03/01/2028
Número de Páginas: 17**

RECEPCIÓN, GESTIÓN, SEGUIMIENTO Y RESPUESTA A LA SOLICITUD CIUDADANA

Reclamos:

Cada reclamo recepcionado por OIRS se gestiona de la siguiente forma:

1. Aquel reclamo que pueda ser resuelto en el mismo lugar de captura, dada su menor complejidad, recibirá de forma inmediata una respuesta del operador (a) de la OIRS quedando registrada en los formularios ya identificados.
2. Aquellos que no puedan ser resueltos en forma inmediata serán registrados en los formularios de solicitudes ciudadanas o ingresados a través del sistema OIRS Minsal, en donde se tipificará el tipo de reclamo y será derivado al servicio, unidad o centro de responsabilidad pertinente.
3. Luego se solicitará a jefatura del servicio y/o unidad, información acerca de lo descrito en reclamo, quienes deberán enviar respuesta directamente a OIRS.
4. Recibida la documentación correspondiente, se elaborará respuesta definitiva, la que será enviada al Director del hospital para su visto bueno y firma.
5. Por último, se recepciona respuesta definitiva firmada por Director y se envía a Oficina de Partes para que sea despacha vía carta certificada o correo electrónico a usuario solicitante, para lugar archivar toda la documentación referente al caso en Oficina OIRS.

Felicitaciones:

1. Se recepciona felicitación en Oficina de OIRS a través de algún canal de captura y es derivado al servicio, unidad o centro de responsabilidad correspondiente.
2. Se envía a Director para toma de conocimiento.
3. Se recibe desde Dirección y se envía – a través del Libro de Correspondencia OIRS o vía correo electrónico - fotocopia de felicitación a la jefatura del servicio, unidad o centro de responsabilidad correspondiente.

 <p>Hospital San José OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL DP 1.2</p>	<p>Característica: DP 1.2 Realizado por: OIRS Versión: Quinta Fecha Aplicación: 03/01/2023 Vigencia máxima: 03/01/2028 Número de Páginas: 17</p>
--	---	---

4. El Jefe del servicio y/o unidad debe informar al o los funcionarios respecto a la felicitación recibida.
5. La copia original de la felicitación se archiva en oficina de OIRS.

Sugerencias:

1. Se receptiona sugerencia en Oficina de OIRS a través de algún canal de captura y es derivado al servicio, unidad o centro de responsabilidad correspondiente.
2. Se envía a Director para toma de conocimiento y consideración.
3. Se elabora respuesta a solicitud ciudadana y se envía a Dirección para corrección y firma.
4. Por último, se envía respuesta a Oficina de Partes para que sea despacha vía carta certificada o correo electrónico a usuario, para luego archivar la documentación sobre sugerencia en Oficina OIRS.

TIEMPOS DE RESPUESTA/PLAZOS DE RESPUESTA

Los Tiempos de Respuesta de las Solicitudes Ciudadanas serán 15 días hábiles, ya sean sugerencias, reclamos o felicitaciones.

Despacho de la Respuesta

La respuesta será enviada al usuario por el medio solicitado, ya sea por correo electrónico y/o carta certificada, siendo ésta última vía gestionada por Oficina de Partes del establecimiento.

Expediente de la Solicitud Ciudadana

El expediente de las Solicitudes Ciudadanas será conservado por Unidad OIRS por un plazo de 5 años, de acuerdo a lo establecido por la Ley.

Análisis de la gestión de Solicitudes Ciudadanas

Se realizará un Análisis Trimestral de las solicitudes Ciudadanas que será remitido a la Unidad de Calidad del establecimiento y a Dirección.

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL DP 1.2</p>	<p>Característica: DP 1.2 Realizado por: OIRS Versión: Quinta Fecha Aplicación: 03/01/2023 Vigencia máxima: 03/01/2028 Número de Páginas: 17</p>
--	---	---

MANEJO DE RECLAMOS POR:

- **Competencia Técnica:** Se solicitará a la jefatura del respectivo servicio un análisis del reclamo, y en el caso de considerar que se emite una respuesta no conforme, la Dirección del Establecimiento solicitará una Auditoría Médica
- **Eventos adversos:** Se enviará una copia del Reclamo a Jefe de Servicio de Unidad Reclamada y también a Unidad de Calidad, para que se efectúe una revisión del proceso
- **Casos Críticos:** Director del Establecimiento se entrevistará con Jefe de Servicio y/o profesional aludido.
- **Por incumplimiento de la Ley 20.584:** Se solicitará un Formulario de Respuesta a Jefe de Servicio con los antecedentes que avalen respuesta frente al incumplimiento.

La Oficina de OIRS del Hospital San José de Coronel ingresa toda solicitud ciudadana a Pagina Web www.oirs.minsal.cl y/o Sistema Informático otorgado por Ministerio de salud, con la finalidad de respaldar y realizar la gestión respectiva de las Solicitudes Ciudadanas, de acuerdo a los plazos legales vigentes.

COMITÉ DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Creado por Resolución Exenta 1014 de 28 de Mayo de 2014 cuyo objetivo es analizar permanentemente las solicitudes de los Usuarios Externos y proponer al Director del establecimiento las posibles soluciones y/o corrección de procesos cuando sea atingente de acuerdo a dicho análisis. El Comité estará conformado por:

- Director
- Subdirectora médica
- Encargado OIRS
- Operadora OIRS
- Enfermera encargada de Gestión del Cuidado

 <p>OFICINA DE CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE</p>	<p>PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS HOSPITAL CORONEL DP 1.2</p>	<p>Característica: DP 1.2 Realizado por: OIRS Versión: Quinta Fecha Aplicación: 03/01/2023 Vigencia máxima: 03/01/2028 Número de Páginas: 17</p>
--	---	---

- Enfermera jefe Servicio Urgencia
- Enfermera encargada de SOME
- Usuario Representante de la Comunidad

El Comité se reunirá a lo menos trimestralmente y contará con la presencia del Director del Establecimiento.

El encargado de OIRS difundirá la información a lo menos en forma trimestral a la jefatura de los servicios y unidades, a través de correos electrónicos y/o reuniones presenciales.

En caso de observarse un aumento inusual de reclamos por servicio y/o unidad (sobre 30% en el trimestre), se tomará las siguientes acciones en el grupo (servicio y/o unidad) específico:

- Informe escrito a jefatura, con copia a dirección del establecimiento y subdirección correspondiente.
- Solicitar plan de mejora, ofreciendo orientación metodológica (debe incluir cronograma).
- Realizar seguimiento de las medidas establecidas en el plan, de acuerdo al cronograma establecido.

Flujograma de los requerimientos ciudadanos

