



HOSPITAL Y CRS EL PINO
UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA - COMUNICACIONES

ANÁLISIS OIRS PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2021

ANÁLISIS N° 1: OIRS
Hospital y CRS El Pino

Periodo de Análisis: Enero - Abril 2021

Elaborado Por:

Pía Gómez O.
Trabajadora Social
Encargada de Oficina OIRS
Hospital y CRS El Pino

Fecha: 28/05/2021

Revisado Por:

Mónica Rojas S.
Periodista
Jefe de Gestión Usuaría
Hospital y CRS El Pino

Fecha: 11/06/2021

Aprobado Por:

Sr. Patricio Vera M.
Director
Hospital y CRS El Pino

Fecha: 21/06/2021



HOSPITAL Y CRS EL PINO
UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA - COMUNICACIONES

ANÁLISIS OIRS PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2021

ÍNDICE

I.- INTRODUCCIÓN	3
II.- CANTIDAD DE RECLAMOS Y FELICITACIONES PRIMER CUATRIMESTRE 2021	4
III.- CANTIDAD DE RECLAMOS POR SERVICIOS Y TIPOLOGÍA 1° CUATRIMESTRE 2021.....	7
IV.- OPORTUNIDAD DE RESPUESTA GENERAL Y POR SERVICIO	11
V.- PLAN DE MEJORA	13



HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA - COMUNICACIONES

ANÁLISIS OIRS PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2021

I.- INTRODUCCIÓN

I.1.- MARCO REGULATORIO

La ley N° 19.880 establece desde el año 2003 bases mínimas de procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado. De esta forma se plantea una relación formal y administrativa entre las instituciones públicas y la ciudadanía, teniendo como principio la promoción y garantía de sus derechos. Por tal motivo, esta Ley constituye un procedimiento administrativo con establecimiento de plazos y mecanismos para la tramitación de requerimientos que las personas emitan.

El reglamento sobre el procedimiento de reclamo que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas, particularmente a la atención de salud, surge junto a la Ley N°20.584 que regula Los Derechos y Deberes del Paciente.

Para efectos del informe se entenderá como reclamo *“toda presentación escrita o suscrita que realice una persona contra un prestador institucional de salud para el cumplimiento de los derechos consagrados en la ley n° 20.584, motivada en hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud.”*

A razón de lo anterior, es importante considerar que los requerimiento de reclamos, felicitaciones y otros, generados por las usuarias y usuarios en este caso de un establecimiento de salud como Hospital y CRS El Pino reflejan un espacio de participación de la comunidad que permite visibilizar la voz del territorio, desde el exigir el cumplimiento de la carta de derechos y deberes del paciente como también permite mirar las fortalezas y debilidades para avanzar hacia una mejora continua en la atención de salud.

Bajo esta premisa se construye el informe cuatrimestral correspondiente al periodo de enero a abril del año 2021, el que da cuenta de datos estadísticos en virtud de la cantidad de requerimientos registrados en el periodo enunciado, cantidad de requerimientos registrados a cada servicio clínico y administrativo, así también la oportunidad de respuestas según los registros informados al REM, comparaciones con periodos



HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA - COMUNICACIONES

ANÁLISIS OIRS PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2021

anteriores y finalmente sugerencias de mejoras que impactarán en futuros periodos, en lo que respecta la disminución de estos mismos.

I.II.- CONTEXTO ACTUAL

El primer cuatrimestre del año 2021 estuvo marcado por la mantención de las limitaciones impuestas con miras a la prevención de contagios por Covid 19, medidas que estuvieron ancladas en la regulación de aforos y accesos, impactando tanto en el sistema de visitas como en el de entrega de información a familiares, entre otros. Algunos hitos relevantes del periodo fueron:

- **Acceso y circulación al interior del establecimiento:** En el área hospitalizados, el establecimiento mantuvo la indicación que impidió la visita a pacientes. En el área ambulatoria, se instaló la posibilidad de solicitar telefónicamente horas de atención de control de especialidad, así como también la realización de consultas de especialidad vía telefónica, ambas medidas destinadas a evitar la concurrencia presencial de las y los usuarios.
- **Entrega de información sobre pacientes hospitalizados:** Con la instalación de la pandemia y la suspensión de visitas, la entrega de información sobre pacientes hospitalizados se concretó mediante llamado telefónico del médico tratante al tutor registrado en ficha, único profesional autorizado según Reglamento Interno para la entrega de información clínica sobre diagnósticos y tratamientos. En este ámbito surgieron varios inconvenientes: la desactualización de los datos de contacto registrados en la ficha del paciente y la no entrega de información durante fines de semana y festivos en distintos Servicios Clínicos, por citar algunos. Uno de los Servicios críticos en relación a la entrega de información continuó siendo el Servicio de Urgencia Adulto, principalmente en lo referido a la entrega de información del paciente ambulatorio. En el caso del paciente hospitalizado en este último Servicio y cuando el médico no alcanzaba a contactarse con familiar, Enfermeras autorizadas procedían a comunicarse con la misma, según lo registrado en ficha.



HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA - COMUNICACIONES

ANÁLISIS OIRS PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2021

- **Implementación de Áreas de Espera al Aire Libre:** Las salas de espera al interior del recinto fueron reguladas para mantener condiciones específicas de distanciamiento como también criterios de ventilación. En este contexto se implementaron espacios tanto al exterior del recinto (Frontis CRS), como al interior del mismo (patios sectores de Farmacia y TACO, por ejemplo).
- **Entrada en Funcionamiento del Nuevo Módulo de Atención Urgencia:** Entre fines de marzo y principios de abril fueron entregadas las obras correspondientes a esta medida acordada en la Mesa de Seguridad. Inicialmente fue utilizado por funcionario/as de SOME, para luego ubicarse a funcionario de OIRS Urgencia Maternal en este sector, con miras a reforzar entrega de informaciones (labor que posteriormente deberá ser desarrollada por el Gestor de Informaciones).

II.- CANTIDAD DE RECLAMOS Y FELICITACIONES PRIMER CUATRIMESTRE 2021

PERIODO	RECLAMOS	FELICITACIONES
ENERO	51	22
FEBRERO	54	21
MARZO	47	18
ABRIL	33	32
TOTALES	185	93

En la tabla anterior se detalla la cantidad de reclamos y felicitaciones registrados en el periodo correspondiente al primer cuatrimestre 2021.

- Se observa una disminución en el registro de reclamos desde el mes de febrero a abril.
- Durante el primer cuatrimestre se alcanza una máxima de reclamos en el mes de febrero con 54 de estos y una mínima en el mes de abril con 33 reclamos.
- La cantidad de reclamos ingresado en el periodo completo analizado es de 185 requerimientos.
- La cantidad de felicitaciones ingresadas en el periodo completo analizado es de 93.



HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA - COMUNICACIONES

ANÁLISIS OIRS PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2021

- A diferencia de los reclamos las felicitaciones se mantienen oscilantes durante este primer cuatrimestre.
- La máxima de felicitaciones se alcanza en el mes de abril con 32 de estas y su mínima se alcanza en el mes de marzo con 18 registros.

Para generar un mayor análisis, a continuación mostraremos una comparación con cuatrimestres de años anteriores, para visualizar las fluctuaciones en los periodos descritos.

II.I.- COMPARATIVO: NÚMERO TOTAL DE RECLAMOS Y FELICITACIONES 1° CUATRIMESTRE AÑO 2018 – 2019 – 2020 – 2021.

1° CUATRIMESTRE	RECLAMOS	FELICITACIONES
2018	318	144
2019	243	101
2020	187	84
2021	185	93

II.II.- RECLAMOS Y VARIACIÓN PORCENTUAL CON PERIODOS ANTERIORES:

1° CUATRIMESTRE	RECLAMOS	VARIACIÓN PORCENTUAL
2018	318	0
2019	243	MENOS 23%
2020	187	MENOS 23%
2021	185	MENOS 1%

En lo que respecta a la tabla de reclamos comparativo a cuatrimestres anteriores se puede señalar:

- La cantidad de reclamos registrados han ido disminuyendo a lo largo de los años, presentando una disminución entre el cuatrimestre 2018 a 2019 de un 23%, de 2019 a 2020 nuevamente de un 23% y entre el año 2020 a 2021 existe un leve aumento de un 1% en el ingreso de estos.

ANÁLISIS OIRS PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2021

II.III.- FELICITACIONES Y VARIACIÓN PORCENTUAL CON PERIODOS ANTERIORES:

1° CUATRIMESTRE	FELICITACIONES	VARIACIÓN PORCENTUAL
2018	144	0
2019	101	MENOS 30%
2020	84	MENOS 17%
2021	93	MÁS 10%

En lo que respecta a la tabla de felicitaciones comparativo a cuatrimestres anteriores se puede señalar:

- La cantidad de felicitaciones registradas han ido disminuyendo al igual que los reclamos, se registra una baja de un 30% del primer cuatrimestre del año 2018 al 2019, así también una disminución de un 17% del primer cuatrimestre del año 2019 al 2020. A diferencia de los reclamos se observa un despunte en el último cuatrimestre analizado correspondiente al presente año 2021 con un aumento de un 10% al cuatrimestre anterior.

III.- CANTIDAD DE RECLAMOS POR SERVICIOS Y TIPOLOGÍA 1° CUATRIMESTRE 2021

TIPOLOGÍA	SERVICIO	CANTIDAD	TOTALES
COMPETENCIA TÉCNICA	CIRUGIA	3	27
	URGENCIA ADULTO	7	
	CRS	6	
	DIRECCIÓN	2	
	MATERNIDAD	2	
	PENSIONADO	1	
	SALUD MENTAL	2	
	HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA	1	
	URGENCIA MATERNIDAD	3	
INFORMACIÓN	MEDICINA	2	28
	UTI-ADULTO	3	
	CIRUGÍA	5	

ANÁLISIS OIRS PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2021

	CRS	2	
	MATERNIDAD	1	
	NEONATOLOGÍA	1	
	OIRS	2	
	URGENCIA ADULTO	11	
	UCM	1	
INFRAESTRUCTURA	CAROP	1	3
	PENSIONADO	1	
	RRFF	1	
PROBIDAD	OIRS/MEDICINA	1	10
	UCM	4	
	URGENCIA ADULTO	5	
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	SALUD MENTAL	1	35
	OPERACIONES	1	
	ABASTECIMIENTO	2	
	CIRUGÍA	1	
	CRS	12	
	MEDICINA	2	
	PABELLÓN CENTRAL	1	
	PENSIONADO	3	
	RECAUDACIÓN	2	
	SOME	1	
	URGENCIA ADULTO	4	
	URGENCIA MATERNIDAD	1	
	LISTA ESPERA	1	
	UCM	1	
	FARMACIA AMBULATORIA	2	
TIEMPO DE ESPERA	CRS	8	31
	IMAGENOLOGÍA	2	
	URGENCIA ADULTO	17	
	UCM	1	
	URGENCIA MATERNIDAD	3	
TRATO	CRS	4	51
	CRS-CAROP	2	



HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA - COMUNICACIONES

ANÁLISIS OIRS PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2021

URGENCIA ADULTO	7
URGENCIA MATERNIDAD	3
OPERACIONES	17
CIRUGÍA	1
DIRECCIÓN	3
IMAGENOLOGÍA	1
MEDICINA	1
MATERNIDAD	2
OIRS	1
PENSIONADO	4
SALUD MENTAL	4
FARMACIA	1

Al analizar la tabla que antecede que describe la cantidad de reclamos por tipología se puede destacar:

- La tipología de **TRATO** es el tema más reclamado por los y las usuarias con 51 registros.
- La tipología de **TRATO** alcanza un 28% del total.
- En la tipología de **TRATO** el servicio que sobresale notoriamente con mayor presencia de reclamos es **Operaciones**. Este servicio tiene bajo su supervisión a la empresa externa que presta servicios de seguridad al interior del establecimiento. Dicho lo anterior, los guardias de seguridad son quienes registran la mayor cantidad de reclamos durante el periodo analizado, con un registro de un 33% del total de esta tipología.
- Las tipologías de **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO** y **TIEMPO DE ESPERA** son los temas de reclamos que ocupan el 2° y 3° lugar con una diferencia mínima entre ellas.
- La suma de las tipologías de **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO** y **TIEMPO DE ESPERA** alcanzan un 36% del total.
- En la tipología de **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO** el servicio que lleva la delantera en registros de reclamos, es **CRS** con 12 registros correspondiente al 34% del total de esta tipología. Ahora bien, el Centro de Referencia de Salud Ambulatorio abarca una serie de prestaciones de especialidad y los reclamos que

ANÁLISIS OIRS PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2021

se destacan guardan relación mayoritariamente a temas de agendas de horas médicas: *“No se re-agenda hora post suspensión pandemia”, “perdió hora de endoscopia por no llamar para PCR”, “sin hora para urología”, “hora de atención con Dr. Ochoa nunca hay”, “dermatología tiene desorganizadas sus horas”, “al llegar no registran mi hora”.*

- En la tipología de **TIEMPO DE ESPERA** el servicio clínico que sobresale con mayor preponderancia es **URGENCIA ADULTO** con un registro de 17 reclamos, ocupando el 55% del total de esta tipología.
- Las tipologías de **INFORMACIÓN y COMPETENCIA TÉCNICA** ocupan el 4° y 5° lugar de las más reclamadas, con una variación entre ellas de 1 reclamo.
- La suma de las tipologías de **INFORMACIÓN y COMPETENCIA TÉCNICA** alcanzan un 30% del total.
- En la tipología de **INFORMACIÓN**, el servicio con mayor presencia de reclamos es **URGENCIA ADULTO** con un total de 11 reclamos correspondiente al 39% del total de esta tipología. Sus reclamos apuntan a la falta de información médica a familiares, así también por la falta de periodicidad en su entrega, pasando muchas veces más de 48 horas sin saber del estado de salud del familiar hospitalizado.
- En la tipología de **COMPETENCIA TÉCNICA** y a diferencia de las otras tipologías, se registran dos servicios que presentan la mayor cantidad de reclamos **URGENCIA ADULTO** (26%) y **CRS** (22%). Los reclamos que destacan en Urgencia adulto tienen relación a la disconformidad en cuanto a la alta médica del paciente, en condiciones de salud que para ellos no es óptima y por ende no resuelve ni recupera su salud. En el servicio de CRS, guardan relación a la disconformidad del tratamiento entregado por parte del médico tratante y/o profesional de salud.

III.I.- CUADRO COMPARATIVO 2019 - 2020 – 2021

TIPOLOGÍA	2019	2020	2021
COMPETENCIA TÉCNICA	21	13	27 (+)
INFORMACIÓN	15	16	28 (+)
TIEMPO DE ESPERA	42	31	31 (=)
PROBIDAD	1	2	10 (+)
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	71	65	35 (-)



HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA - COMUNICACIONES

ANÁLISIS OIRS PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2021

INFRAESTRUCTURA	0	7	3 (-)
TRATO	93	52	51 (-)
AUGE	0	1	0 (-)
TOTALES	243	187	185 (-)

En la tabla comparativa de tipologías en los años 2019, 2020 y 2021 se puede señalar:

- La tipología de **COMPETENCIA TÉCNICA** en este periodo analizado presentó un alza significativa de un 52% en comparación al año anterior.
- **INFORMACIÓN** sufrió un gran incremento, principalmente debido al contexto de restricción de visitas a pacientes hospitalizados. Esta tipología creció en un 43% en comparación al año anterior.
- **PROBIDAD** es otra de las tipologías que presentó un notorio aumento de un 80% en comparación al año anterior. El aumento se desprende nuevamente a causa del contexto actual de pandemia. Los servicios clínicos en su gran mayoría no cuentan con espacios físicos ni el material necesario para resguardar las pertenencias tanto de valor como útiles de aseo y de vestuario, por ende, no existe un sistema de seguridad que cuide de estas mismas. A esto se suma, las restricciones de acceso de visitas a pacientes hospitalizados que dificulta la entrega de sus pertenencias de forma inmediata, lo que implica que las pertenencias deben resguardarse por todo el periodo de su hospitalización, corriendo serios riesgos de que estos se extravíen.
- El resto de tipologías evidenciaron una baja en comparación al año anterior.

IV.- OPORTUNIDAD DE RESPUESTA GENERAL Y POR SERVICIO

TIPO DE ATENCIÓN	Nº DE ATENCIONES EN EL MES			RESPUESTAS DEL MES DENTRO DE PLAZOS LEGALES (15 DIAS HÁBILES)		RECLAMOS RESPONDIDOS FUERA DE PLAZOS LEGALES			
	Total	Hombres	Mujeres	Reclamos generados en el mes	Reclamos generados en el mes anterior		oportunos	total reclamos	% Oportunidad



HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA - COMUNICACIONES

ANÁLISIS OIRS PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2021

TOTAL RECLAMOS ENERO	51	19	32	26	0	0	26	26	100%
TOTAL RECLAMOS FEBRERO	54	29	25	9	16	1	25	26	96%
TOTAL RECLAMOS MARZO	47	21	26	27	39	0	66	66	100%
TOTAL RECLAMOS ABRIL	33	13	20	23	21	3	44	47	94%

La oportunidad está relacionada a la respuesta del reclamo respondida en un periodo no superior a los 15 días hábiles, según lo establecido en la Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes del Paciente.

Así también la oportunidad y calidad de la respuesta han formado parte de los indicadores de evaluación de Establecimientos Autogestionados en Red aportando desde la perspectiva del usuario.

El año 2020 el cálculo consideró el número de reclamos contestados en el plazo establecido en el periodo / total de reclamos contestados en el periodo * 100.

Puntuación	% de cumplimiento oportunidad
0	X < 70%
1	70 % < X < 80%
2	80% < X < 90%
3	90% < X < 100%
4	X = 100%

Debido a la contingencia sanitaria de Covid-19 este año el indicador fue excluido de la medición. No obstante, para efectos de este informe se continuó calculando bajo la fórmula del año anterior.

Este primer cuatrimestre podemos observar lo siguiente:



HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA - COMUNICACIONES

ANÁLISIS OIRS PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2021

- Los cuatros meses analizados promediaron un 97% de oportunidad de la respuesta, en este sentido, considerando la tabla de puntuación que se detalla en párrafo que antecede, estaríamos obteniendo un puntaje 3 de 4.
- Los meses de enero y marzo presentaron un 100% de cumplimiento en la oportunidad de respuesta.
- El mes de abril fue el que obtuvo la puntuación más baja con un 94% de cumplimiento.
- Durante el periodo analizado cuatro reclamos fueron respondidos fuera de plazo.

V.- PLAN DE MEJORA

Como se ha detallado a lo largo del informe, existen tres tipologías que en el periodo analizado tuvieron un alza en comparación a años anteriores: **COMPETENCIA TÉCNICA, PROBIDAD e INFORMACIÓN**. En virtud de lo expuesto, a nivel hospitalario se desarrollaron una serie de estrategias destinadas a mejorar la calidad de la atención en los temas mencionados.

- a) Para evitar la pérdida de pertenencias (reclamos probidad), creación de ***Protocolo de Manejo de Pertenencias***.

El documento se venía desarrollando desde fines del 2021, siendo finalmente emitido mediante la Resolución Exenta N°730, con fecha 23 de marzo 2021. Este protocolo tiene por objetivo formalizar los procedimientos mediante los cuales se recepciona, custodia, traslada y entregan las pertenencias de pacientes que ingresan al recinto de manera consciente o inconsciente.

- b) Para evitar la insatisfacción de familiares y acompañante del paciente ambulatorio en el Servicio de Urgencia Adulto (reclamos información), ***creación de Protocolo de Entrega de Información a Usuarios Ambulatorios y Familiares / Acompañantes en el Servicio de Urgencia Adulto***.

Este protocolo se trabajó a partir de los incidentes de violencia ocurridos a principios de año en el Servicio de Urgencia Adulto (enero 2021), hechos que dieron pie a una Mesa de Seguridad en la que se establecieron distintos acuerdos con diversos actores (Minsal,



HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA - COMUNICACIONES

ANÁLISIS OIRS PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2021

SSMS, Carabineros, etc.). Una de las medidas acordadas fue incorporar un profesional cuyo rol fue definido como **Gestor de Informaciones**, cuyas funciones quedaron reguladas a través de la Resolución Exenta N°121, del 4 de Mayo 2021. Este protocolo busca resguardar la entrega de información durante todo el proceso de atención del usuario ambulatorio que consulta al Servicio de Urgencia Adulto, antecedentes que deben ser adecuados en términos de calidad y veracidad; como también ser entregados de forma oportuna, clara, regular y empática a los pacientes y sus familiares y/o acompañantes.

- c) Para facilitar entrega de información general, reforzar la orientación relativa a ingresos autorizados del área ambulatoria y hospitalizados, como también recepcionar los artículos de aseo y enseres solicitados por Servicios Clínicos (reclamos probidad, procedimientos administrativo e información), *Funcionamiento Reforzado de Módulo Voucher.***

A fines de 2019 esta oficina pasó a depender de Gestión Usuaría. Su rol hasta esa fecha era el registro y entrega de papeletas de ingreso a familiares de pacientes que visitaban 3 servicios Clínicos: Medicina, Cirugía y Maternidad. Con la pandemia tuvo que asumir otras funciones:

1. Registro, ingreso y custodia temporal de artículos de aseo – pertenencias solicitadas por Servicios Clínicos para pacientes hospitalizados.
2. Entrega de información y orientación de usuarios consultantes.
3. Comprobación de citación a área ambulatoria para autorización de ingreso a CRS.
4. Confirmación con Servicios Clínicos para la autorización de ingreso de visitantes (familiares y Usuarios en Atención).
5. Derivación según necesidad del solicitante.

Para poder atender los requerimientos se ha estado reforzando la atención con un/a funcionario/a más en este espacio, de tal forma de estar permanentemente una dupla en el mismo, salvo en los tiempos de colación (donde alternan y queda una sola persona atendiendo).

- d) Para contribuir a la orientación de usuarios/as, entrega de información y gestión de Apoyo a Requerimientos ingresados por **Redes Sociales (reclamos información)**.**



HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA - COMUNICACIONES

ANÁLISIS OIRS PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2021

Durante el periodo se continuó informando de manera regular sobre las medidas adoptadas en el establecimiento, como también acogiendo solicitudes de orientación o gestión de requerimientos tales como: Solicitud de Horas de Control, Solicitud de Exámenes y Solicitud de Información respecto a Listas de Espera – Cirugías. Durante el periodo enero – abril se recibieron 123 solicitudes mediante Facebook, 5 a través de Instagram y 13 vía Twitter.

Otras medidas planteadas

Información sobre Pacientes Hospitalizados: Se sostuvo conversaciones y estableció acuerdos en la perspectiva de asegurar la entrega de información por parte de los Servicios Clínicos. A fines de enero se sostuvo reunión con SDM y Jefaturas de Servicios, instancia en la que se solicitó cumplir regularmente con la entrega de información, incluyéndose fines de semana. Por otra parte, Gestión Usuaría informó a la Subdirección Médica sobre requerimientos de información recibidos a través de Central Telefónica, OIRS y Redes Sociales.

Ingreso diferenciado de llamadas telefónicas. Otra medida que solicitó evaluarse es la modificación la mesa de recepción telefónica, con miras a hacer un filtro inicial de llamados según tema requerido. Propuesta fue planteada por CRS a raíz de que, según señaló su Directora, los tres números dispuestos para la solicitud de horas de control de especialidad se veían colapsados por llamadas de otro carácter.