
	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-JGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)

<p>Elaborado Por: Mónica Rojas Strukely Jefa Gestión Usuaria Hospital y CRS El Pino</p> <p style="text-align: center;">  JEFE UNIDAD DE GESTIÓN USUARIO HOSPITAL Y CRS EL PINO </p> <p>Fecha: 09 de enero del 2023</p>	<p>Revisado Por: Enf. Stephanie Poblete Olmos Jefa Unidad de Calidad Seguridad del Paciente Hospital y CRS El Pino</p> <p style="text-align: center;">  UNIDAD DE CALIDAD SEGURIDAD DEL PACIENTE HOSPITAL Y CRS EL PINO </p> <p>Fecha: 20 de enero del 2023</p>	<p>Aprobado Por: Patricio Vera Mutizaba Director Hospital y CRS El Pino</p> <p style="text-align: center;">  DIRECTOR HOSPITAL Y CRS EL PINO </p> <p>Fecha: 23 de enero del 2023</p>
---	--	---

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

INTRODUCCIÓN


El presente documento tiene por propósito actualizar formalmente el conducto regular mediante el cual la organización recepciona, analiza, tramita y responde las solicitudes ciudadanas que recibe a través de los distintos canales de interacción que posee con el/la usuario/a y las autoridades pertinentes, buscando proporcionar una respuesta de calidad y oportuna al mismo/a.

Adicionalmente, describe el sentido y las labores que son propias de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del sector público de salud, las cuales se articulan como entidades que facilitan la interacción con las/os usuarias/os en un marco de respeto y no discriminación, constituyendo espacios para el ejercicio activo de la participación ciudadana y el control social.

El documento incluye roles y responsabilidades involucradas, definición y tipología de los requerimientos, fases del proceso de atención y especificaciones en torno a los tiempos de respuesta involucrados. El plazo de estos últimos es de quince días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción, dentro de los cuales la institución debe responder a lo requerido con los antecedentes disponibles.

Los contenidos del documento se ajustan a los requerimientos expresados en la normativa que regula la respuesta a solicitudes ciudadanas: Ley 20.584 sobre Derechos y Deberes de las Personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud; Decreto 35, que aprueba Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley nº 20.584; Ley 19.996 sobre Régimen de Garantías en Salud y Ley 18.880 sobre Procedimientos Administrativos.

Cabe señalar que, por disposición de la Dirección del establecimiento, la respuesta al reclamo debe ser realizada por el propio Servicio al que se interpela en el mismo, pudiendo recibir apoyo o asistencia por parte del equipo de OIRS en lo referido al formato y edición de texto para la entrega. Respecto al asunto de fondo, en términos de resolutivez, el abordaje es responsabilidad del área clínica, técnica o administrativa correspondiente. Este lineamiento se inscribe en la necesidad de que el Servicio esté enterado de primera fuente respecto a la situación planteada, con miras a que descarte o identifique y reconozca puntos críticos de mejora, como también que elabore estrategias locales de abordaje para prevenir y evitar la ocurrencia de hechos de similar naturaleza. La persistencia y reiteración de estos últimos darán pie a la exposición de los casos en el Comité de Gestión Usuaría, entidad que tiene por finalidad evaluar y analizar datos cuantitativos y cualitativos


	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

referidos a las solicitudes ciudadanas recepcionadas y las respuestas entregadas a los/las usuarios/as, con el objetivo de asesorar a la Dirección en la adopción e implementación de medidas correctivas en las áreas que evidencien una cantidad, frecuencia y/o tipología reiterada de reclamos, situación que también aplica a los reclamos o denuncias recurrentes contra un funcionario o una funcionaria. Por otro lado, precisar que los reclamos clasificados como de Competencia Técnica serán compartidos con las áreas de Auditoría y Calidad y Seguridad del Paciente, con miras a que ambas áreas estén en conocimiento de la situación reclamada y evalúen si la situación amerita una investigación. Añadir también que, en casos donde se plantee una situación que involucre a distintos servicios, equipo OIRS realizará la compilación de antecedentes proporcionados por cada uno de ellos y ofrecerá una respuesta de carácter institucional. Enfatizar que tanto la oportunidad como la calidad de respuesta al reclamo son indicadores que forman parte de la evaluación de Establecimientos Autogestionados en Red (EAR), instancia donde se miden: contenido del enunciado, recepción de la solicitud, contenido de la respuesta (que sea oportuna, que sea resolutoria y satisfactoria, el compromiso de la institución), canales de comunicación con la institución, cierre y formato.

ANTECEDENTES DE CONTEXTO

Misión OIRS: "Ser un 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*".

Las OIRS deben constituirse como espacios comunicacionales que permitan coordinarse con otras reparticiones públicas, atendiendo a la ciudadanía sin discriminaciones, entregando a todos los ciudadanos y ciudadanas una atención oportuna y de calidad. Por lo tanto, la OIRS debe ser el reflejo del Modelo Integral de Atención de Usuarios que el Sector ha establecido, teniendo claridad en los procedimientos y plazos de entrega de servicios/beneficios/trámites, la canalización de solicitudes ciudadanas al interior de la institución, sus mecanismos y plazos de respuesta, y los medios de información utilizados para con el ciudadano.

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

Objetivos de OIRS

- ▶ Facilitar el acceso de la población a la información sobre el funcionamiento y servicios otorgados por el Sistema de Salud y otros órganos, servicios o empresas del Estado.
- ▶ Entregar atención oportuna, clara, transparente y de calidad a todas las personas sin discriminación.
- ▶ Establecer coordinación con otras reparticiones públicas dentro y fuera del Sector Salud, con el fin de optimizar la calidad de la atención a las personas.
- ▶ 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.


1. OBJETIVOS:

General:

Establecer el conducto regular mediante el cual la organización recepcionará, analizará, tramitará y responderá las solicitudes ciudadanas que reciba a través de los distintos canales de interacción que posee con el/la usuario/a, buscando proporcionar una respuesta de calidad y oportuna al mismo/a.

Específicos:

- Cumplir con la normativa vigente que aplica a la materia, particularmente la Ley 20.584 sobre Derechos y Deberes de los Usuarios, uno de cuyos enunciados señala: "consultar o reclamar respecto de la atención recibida".
- Cumplir con la normativa vigente que aplica a la materia, particularmente el Decreto 35 que aprueba el reglamento para dar respuestas a reclamos sobre la Ley 20.584, la cual regula el procedimiento y establece que los prestadores contarán con un procedimiento interno para la gestión de reclamos, de conformidad a lo que determina el propio reglamento.
- Cumplir con la normativa vigente que aplica a la materia, considerando aquellas leyes que promueven y amparan la Participación Ciudadana, donde


	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) son consideradas como un mecanismo facilitador del control ciudadano.

- Identificar aspectos deficitarios, eventuales o recurrentes, capaces de generar insatisfacción en las/los usuarias/os, con miras a alertar a directivos sobre la necesaria intervención y/o toma de decisiones que permitan evitar el escalamiento de conflictos o potenciales conflictos.
- Promover una mejora continua en el servicio, a través del análisis y propuestas de mejora que se puedan establecer tras la tramitación y respuesta de los casos, previniendo la nueva ocurrencia de hechos de similar naturaleza.
- Definir los mecanismos y las características mínimas requeridas para la gestión efectiva de una solicitud ciudadana.
- Definir roles y tiempos asociados a cada actor que participa del proceso, estableciendo responsabilidades y condiciones de cumplimiento.
- Precisar con detalle el alcance y limitaciones del equipo a cargo de recepcionar, analizar y tramitar la solicitud, cuyos integrantes actuarán de intermediarios entre el área o Servicio reclamado, como también de la petición expresada.
- Precisar con detalle el alcance del equipo a cargo de responder la solicitud, actor protagónico en la recolección de antecedentes y argumentación con la cual se brindará una respuesta al usuario.
- Dar visibilidad a la temática y promover la comprensión Institucional acerca del valor que reviste la calidad y oportunidad de la respuesta entregada.

2. ALCANCE:

Directivos; Jefaturas de Servicios Clínicos, de Apoyo Clínico, de Atención Ambulatoria y Administrativos; Integrantes Comité de Gestión Usuaria y Consejo Consultivo de Usuarios (CCU).

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		


3. RESPONSABLES:

De la supervisión:

- Jefatura de Gestión Usuaria y Encargada/o de OIRS serán responsables del cumplimiento y actualización del procedimiento.
- Director/a del establecimiento, Director/a del Centro de Referencia en Salud y Subdirectores/as (Médico, Administrativo, Gestión del Cuidado) y Jefatura de Recursos Humanos serán responsables del cumplimiento y/o supervisión de las disposiciones para el cumplimiento efectivo del procedimiento de gestión de solicitudes ciudadanas.

De la ejecución:

- **Funcionarios de la Oficina de informaciones, Reclamos y Sugerencias:** Son responsables de la recepción, análisis, registro y tramitación de las solicitudes, como de los recordatorios pertinentes para cumplir con la oportunidad de respuesta a las mismas.
- **Jefaturas responsables de los servicios clínicos, de apoyo clínico y administrativos:** Son responsables de investigar y recoger los antecedentes necesarios para poder responder las solicitudes en la forma y plazos que corresponden. Los ámbitos de competencia para estos efectos son:
 - a. **Médico:** Dice relación con las tareas propias del facultativo, como son las relativas al diagnóstico, tratamiento, información al paciente y a su familia.
 - b. **Asistencial:** Dice relación con las acciones del cuidado al enfermo y cuya responsabilidad corresponde a personal No Médico. Ejemplo: enfermeras, matronas, kinesiólogos, etc.
 - c. **Unidades de Apoyo:** Conciernen a los servicios de apoyo al quehacer clínico. Ejemplo: Farmacia, laboratorio, Unidad de Medicina Transfusional, Imagenología, etc.
 - d. **Administrativo:** Trata de las acciones relacionadas con documentación del paciente. Ejemplo: SOME, Cobranzas, etc.

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

- **Directivos del establecimiento:** Son responsables de visar respuestas e intervenir en aquellos casos donde el Servicio (Clínico, de Apoyo Clínico o Administrativo) no entregue respuestas adecuadas -en calidad y/o oportunidad- a las solicitudes.

4. DEFINICIONES:

OIRS : Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.

CRS : Centro de Referencia de Salud.

FONASA : Fondo Nacional de Salud.


SEREMI : Secretaria Regional Ministerial.

OIRS Minsal: Sistema Informático de gestión y registros de requerimientos ciudadanos proporcionado por el Ministerio de Salud, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de plazos de respuesta de acuerdo a la normativa legal vigente y brindar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

Reclamante: La persona que presente un reclamo por sí, o a través de su representante legal o de la persona que lo tiene bajo su cuidado.

Prestador Institucional: Son aquellas personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que organizan en establecimientos asistenciales medios personales, materiales e inmateriales destinados al otorgamiento de prestaciones de salud, dotados de una individualidad determinada y ordenados bajo una dirección, cualquiera sea su naturaleza y nivel de complejidad. Corresponde a sus órganos y especialmente a la dirección técnica del establecimiento la misión de velar porque en los establecimientos indicados se respeten las condiciones de la ley N° 20.584.

Superintendencia: La Superintendencia de Salud es el organismo funcionalmente descentralizado, creado en virtud del artículo 106 del DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 2.763/79 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469. Mediante de dicho organismo los usuarios tramitan sus inconformidades respecto de las respuestas entregadas por el hospital.

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

Comité Gestión Usuaría: Instancia local de participación, coordinación, evaluación y análisis que asesora a la dirección del establecimiento en lo relativo a las solicitudes ciudadanas recepcionadas, respuestas entregadas a los usuarios y gestión de la satisfacción usuaria, coordinando y aportando los antecedentes necesarios para la resolución eficiente y oportuna de las áreas deficitarias, contribuyendo además a la formulación de planes de mejora que permitan una mejor calidad de la atención y una mejora en la satisfacción usuaria.

5. DESARROLLO:

SOBRE TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES CIUDADANAS


Consulta: Requerimientos de orientación e información sobre Derechos y Beneficios, trámites, puntos de acceso, entre otros. Pueden resolverse de forma inmediata en la propia OIRS.

Solicitud: Solicitudes específicas de ayuda o asistencia concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión específica del funcionario OIRS y eventualmente en coordinación con otra unidad o servicio.

Sugerencia: Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano (a) para incidir o mejorar un proceso cuyo objetivo está relacionado con la presentación de un servicio. Es importante difundirla a los directivos para ser considerada en la toma de decisiones sobre modificaciones técnicas y administrativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.

Felicitación: Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario (a) o equipo de salud de una institución, por la calidad del servicio prestado. Al igual que las sugerencias, es importante sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios (as) involucrados.

Reclamo: Es aquel requerimiento en donde el ciudadano (a) exige, reivindica o demanda solución a una situación en que considera se ha vulnerado sus derechos ciudadanos en salud.

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

SOBRE CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS

TRATO


Se clasificarán en esta categoría todas aquellas opiniones de usuarios que se refieran a la actitud de los funcionarios en relación al trato, es decir, cualquier menoscabo hacia la persona que es atendida por funcionarios/as de cualquier establecimiento de la red asistencial, toda vez que ello implique faltas de cortesía y buenas maneras.

- a) Lenguaje: Se refiere a palabras o gestos que pueden ser percibidos como ofensivos por el usuario.
- b) Maltrato físico: Cuando hay contacto físico entre el funcionario y el usuario.
- c) Privacidad y confidencialidad: Tanto de la atención como de los datos.
- d) Identificación de los funcionarios: Relacionado con porte de credencial y o ante solicitud de nombre.
- e) Acogida: Se relaciona con la empatía, reflejado en saludo, llamar por el nombre, reconocer a las personas como tales, escuchar sentimientos, dar apoyo emocional, disposición a la atención.
- f) Atención: Tiene que ver con la forma como se hacen los cuidados en cuanto a la frecuencia, higiene, etc.
- g) Entrega de información: Tiene que ver con todo lo que dice relación con respuesta a consultas del funcionamiento del establecimiento.
- h) Comunicación: Relación que se establece en forma bidireccional, entre el usuario y funcionario/a, de forma clara y pertinente, por este último.

COMPETENCIA TÉCNICA

Se clasificarán aquellas opiniones de usuarios relacionadas con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud con relación a la patología consultada o en tratamiento, estamos aceptando que, desde un punto de vista del usuario o su familia, con la información que tiene disponible y según su propia percepción, está disconforme con las acciones emprendidas por el equipo de salud.

- a) Procedimientos técnicos
- b) Decisiones adoptadas
- c) Diagnóstico
- d) Tratamientos
- e) Derivaciones

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

INFRAESTRUCTURA

Aquellas opiniones que realicen los usuarios referentes a las condiciones estructurales y del ambiente del establecimiento de salud con relación a:

- a) Accesos: escaleras, rampas, puertas, etc.
- b) Condiciones de seguridad en relación a emergencia
- c) Condiciones de mantención de equipos
- d) Condiciones de ascensores
- e) Condiciones de salas de espera
- f) Condiciones de baños públicos
- g) Condiciones de temperatura y ventilación
- h) Condiciones higiénicas y estéticas de los edificios, patios edificios, jardines
- i) Comodidad y seguridad de camas, cunas y camillas de traslado
- j) Condiciones de Comodidad para los familiares de los pacientes hospitalizados
- k) Seguridad de las pertenencias de los pacientes y familiares

TIEMPO DE ESPERA


Se clasificarán las opiniones relacionadas con los márgenes de espera para acceder a acciones de salud, subjetivamente evaluados por los usuarios.

- a) Menos de 30 minutos
- b) Entre 30 y 60 minutos
- c) Entre 60 y 120 minutos
- d) Entre 120 y 180 minutos
- e) Más de 180 minutos
- f) Latencia para interconsulta, atención de especialista, especifique tiempo
- g) Latencia para exámenes, especifique tiempo
- h) Latencia para intervención quirúrgica, especifique tiempo

INFORMACIÓN

Se clasificará en esta categoría aquellas opiniones relacionadas con la trasmisión 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:

- a) Lenguaje, oportunidad, comprensión, capacidad de respuesta a los

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

- requerimientos del usuario.
- b) Consentimiento informado.
- c) Obtener datos que requieren de la ficha clínica.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS


Se clasificarán dentro de esta categoría todas las opiniones de los usuarios relacionadas con Procesos, Procedimientos o Funcionamiento Administrativo del establecimiento, tales como:

- a) Procesos de Admisión y recaudación.
- b) Procedimientos o trámites durante la estadía en la institución; obtención de horas, dación de horas, etc.
- c) Funcionamiento del establecimiento con relación a horarios de atención.
- d) Procedimientos administrativos al egreso: alta, epicrisis.
- e) Procedimientos de referencia y/o derivación
- f) En general todo proceso que involucre el funcionamiento de la organización
- g) En relación a personal insuficiente por sobrecarga de trabajo
- h) Ficha extraviada o perdida.
- i) Inasistencia de funcionario/a.
- j) Falta de medicamentos
- k) Traslado de pacientes

PROBIDAD ADMINISTRATIVA

Se entenderá por Probidad Administrativa el actuar honradamente en el cumplimiento de las actividades funcionarias, principio que puede deteriorarse o dañarse por acciones deshonestas. Es importante destacar que al clasificar en esta categoría un reclamo, 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 un o una funcionaria. Esto no implica un juicio o auditoría del actuar del funcionario/a, aunque sí puede dar origen a ella.

- a) Actitud de él o la funcionaria
- b) Procedimiento realizado por él o la funcionaria.
- c) Acción que ha efectuado él o la funcionaria.

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

AUGE

Se clasificarán 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 tienen derecho y que están establecidas en el reglamento de la ley N° 19.966, sobre las Garantías explícitas en salud:

- a) Garantía de Acceso
- b) Garantías de oportunidad de diagnóstico
- c) Garantía de oportunidad de tratamiento
- d) Garantía explícita de protección financiera
- e) Garantía de calidad

LEY 20.285

Se registra cuando un ciudadano solicita en forma escrita a través de carta, solicitud, página web u otro medio, información sobre acciones que se realizan con fondos públicos, invocando la ley de Transparencia. A nivel local, se agrega una nueva variable a la tipificación de las solicitudes ciudadanas, la que corresponde a Eventos Adversos, entregando la posibilidad al usuario de ser participe activo en las mejoras en lo que a la seguridad del paciente respecta, para de esta manera, dar cumplimiento a lo requerido en la ley 20.584 de derechos y deberes de los pacientes.

SOBRE EL PROCESO DE ATENCIÓN


La relación con el usuario deberá darse en un marco de respeto mutuo, de tolerancia y no discriminación, atendiendo las particularidades culturales y condiciones físicas y psicológicas de los usuarios.

A. Información y orientación

Esta actividad tiene como propósito dar a conocer al usuario las ubicaciones, horarios, competencias, servicios, requisitos y demás trámites establecidos por la dependencia para otorgarle el servicio que solicita, evitándole pérdida de tiempo y gestiones innecesarias.

B. Asistencia

Debe proporcionarse apoyo técnico al público por la dificultad que algunas personas pudieran encontrar en la tramitación de sus asuntos, o por lo

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-JGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

especializado o complejo de dichos trámites. Es un espacio de intermediación donde se intentará responder al requerimiento de los usuarios antes de que éstos interpongan un reclamo.

C. Recepción de reclamos, solicitudes, consultas, solicitudes y felicitaciones / Realización de encuestas

En caso de que el tema planteado por el usuario/a no pueda ser resuelto desde OIRS, en dicha área se le facilitará el formulario en papel y/o se le compartirá la dirección electrónica donde puede registrar su requerimiento digitalmente, con miras a tramitarse en los espacios donde corresponda, según la naturaleza del mismo.

Las sugerencias y reclamos deberán presentarse, preferentemente, en forma escrita sin otra formalidad que la individualización, domicilio y firma del interesado. En caso de incapacidad de éste, el funcionario correspondiente le tomará directamente declaración, transcribiéndola al instante, firmando el interesado o estampando su huella digital o con la sola firma del funcionario, según el caso. Adicionalmente, desde esta área se realizarán las encuestas de satisfacción usuaria, tanto para pacientes ambulatorios como de pacientes hospitalizados y de Urgencia.


No obstante a lo expuesto, actualmente las y los usuarios plantean sus requerimientos a la institución a través de distintos mecanismos: presenciales, no presenciales en línea, no presenciales fuera de línea, indirectamente o vía requerimientos de autoridades. No todos permiten una intermediación por parte del equipo de OIRS, por lo que ingresan sin un filtro previo. Los mecanismos son:

Presencial: A través de los Módulos OIRS (Central, CRS y Urgencia Maternal), Módulo Voucher o mediante los formularios ubicados en buzones y las carpetas de Reclamos dispuestas en cada uno de los servicios clínicos.

No Presencial en Línea: Mediante redes sociales corporativas (Facebook, Twitter, Instagram).

No Presencial Fuera de Línea: Mediante plataforma OIRS Minsal, correos electrónicos corporativos.

Indirecta: Presentación de sus requerimientos ante un organismo público

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-JGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

pertinente, la que, a su vez, deriva tal solicitud al centro asistencial, mediante del sistema de trámite en línea, que responde a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias. Estos organismos pueden ser FONASA, SEREMIS, Centros de atención primaria o secundaria, MINSAL, entre otros.


Via Requerimientos de la Autoridad: Solicitudes canalizadas a través de la Presidencia, el Congreso, Ministerio de Salud y Superintendencia de Salud. Estos requerimientos se recepcionan a través de la Secretaría de la Dirección, los que son derivados a Jefatura de Gestión Usuaria para su procesamiento.

D. Procesamiento de solicitudes ciudadanas


Una vez recepcionada la solicitud, equipo de OIRS procederá a:

- Registrarla y analizarla.
- Tipificarla y clasificarla.
- Derivarla y distribuirla según corresponda para respuesta.
- Realizar el seguimiento para cumplimiento, mediante recordatorios a la/s Unidad/es y/o Servicio/os correspondientes.
- Una vez recibida, derivarla a Director/a del establecimiento para su firma.
- Una vez firmada por el Director, enviar respuesta al solicitante mediante correo electrónico y/o Oficina de Partes.

ROL	TAREA
Administrativo de OIRS	Orienta a usuario/a y le ayuda a formular la Solicitud Ciudadana en caso de no poder resolver por sus propios medios. Avisa a Gestor de Solicitudes Ciudadanas de que ha ingresado un requerimiento.
Gestor de Solicitudes Ciudadanas	Recoge diariamente formularios en papel desde Servicios y Buzones institucionales, reponiendo en los casos que haga falta. Revisa diariamente la plataforma OIRS Minsal para chequear si han ingresado nuevos requerimientos ciudadanos. En caso de que la solicitud no sea clara, falten datos y/o no se entienda el requerimiento, se comunica con la o él usuario/a.

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

	<p>De no haberse registrado datos para el contacto del solicitante, se anula por falta de antecedentes vitales para la gestión.</p> <p>En primer lugar y para corroborar antecedentes y pertinencia de la derivación, revisa lo registrado en SIDRA y analiza. En caso de duda consulta con Encargado/a de OIRS o Jefatura Gestión Usuaria.</p> <p>Tras confirmar antecedentes, analiza, categoriza e ingresa datos a la plataforma local y del Minsal.</p> <p>Una vez ingresados los datos envía para respuesta a Servicios, con copia a Encargado/a de OIRS y Jefatura Gestión Usuaria.</p> <p>Cobra en tres oportunidades.</p> <p>Cuando recibe respuesta del área o Servicio, y en caso de no haber sido copladas, envía la misma a Encargado/a de OIRS y Jefatura Gestión Usuaria.</p> <p>Una vez que recibe la respuesta visada por parte de Encargado/a de OIRS y/o Jefatura Gestión Usuaria, prepara envío para firma de Director/a (agregando trazabilidad de fechas en recuadro).</p> <p>Cuando recibe respuesta firmada, sube la misma a la plataforma local y de Minsal, despachándola online o mediante Oficina de Partes.</p> <p>Mensualmente elabora el REM de OIRS / Solicitudes Ciudadanas.</p>
Encargado/a de OIRS	<p>Lee diariamente los correos del Gestor de Solicitudes para corroborar de qué se tratan los requerimientos, identificando potencialmente críticos y velando por la oportunidad de respuesta.</p> <p>Cuando Gestor de Solicitudes Ciudadanas ha cobrado en tres oportunidades, vuelve a cobrar en su nombre al área o Servicio que no ha cumplido.</p> <p>Revisa dos veces a la semana el funcionamiento de la plataforma local y Minsal, a efectos de control y supervisión del funcionamiento.</p> <p>Una vez que Gestor/a de Solicitudes envía respuestas, las analiza y arregla: editando en la forma y, en caso de falencias de fondo, conversa directamente con la jefatura del área o Servicio y propone apoyo o asistencia.</p>

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

	<p>En casos complejos, coordina acciones: reuniones clínicas, reuniones con paciente y/o familiares, etc. Para estos efectos recoge antecedentes, conversa con Jefatura Gestión Usuaria, Jefatura Unidad o Servicios, más Subdirección si corresponde.</p> <p>Realiza los informes mensuales, cuatrimestrales y anuales de Solicitudes Ciudadanas, analizando y proponiendo acciones de abordaje.</p>
Jefatura Gestión Usuaria	<p>Lee diariamente los correos del Gestor de Solicitudes para corroborar de qué se tratan los requerimientos, identificando potencialmente aquellos de carácter crítico y velando por la oportunidad de respuesta.</p> <p>Cuando Gestor de Solicitudes Ciudadanas ha cobrado en tres oportunidades y Encargado/a de OIRS una, informa a Subdirecciones y Director/a sobre el incumplimiento de plazos, solicitando apoyo para respuestas.</p> <p>En casos complejos, coordina acciones: reuniones clínicas, reuniones con paciente y/o familiares, etc., reforzando labor de la o él Encargo de OIRS.</p> <p>Analiza los informes mensuales, cuatrimestrales y anual de Encargado/a de OIRS, incorporando antecedentes de contexto y perfeccionando propuestas de mejora con criterio estratégico.</p>

Distribución: Mediante correo electrónico a Jefatura y Enfermero/a Supervisor/a.

Entrega a Dirección: Mediante libro con apunte de trazabilidad en fechas.


Recepción OIRS: Mediante libro.

E. Evaluación y análisis de datos

El equipo de OIRS debe realizar una serie de informes en los que se plasme la gestión, ofreciendo datos cuantitativos y cualitativos respecto de las Solicitudes que han sido cursadas, antecedentes que serán compartidos con Directivos, Calidad y Control de Gestión, como también con el Comité de Gestión Usuaria y el Consejo Consultivo de usuarios del establecimiento.

Los informes son:

- Registro Estadístico Mensual (REM).

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

- Informe Cuatrimestral de Solicitudes Ciudadanas (Mayo, Agosto, Enero), con cifras y análisis según tipología (causas), tiempos y servicios. Incluye planes de mejora a realizar como institución para avanzar en el ámbito de la satisfacción usuaria.
- Informe sobre Calidad y Oportunidad de la Respuesta. Realizado una vez al año en conjunto con la Unidad de Control de Gestión.

El análisis de la información proveniente de las OIRS puede constituirse en un insumo importante para la toma de decisiones y para sustentar planes de mejora en torno a áreas críticas. Esta información puede ser asimismo compartida en Consejos Técnicos con Jefaturas del Servicio. Adicionalmente esta información es expuesta en la Cuenta Pública del establecimiento.

DETALLES SOBRE PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES CIUDADANAS

No Presencial / Fuera de Línea

Ingreso mediante plataforma OIRS Minsal:
<https://oirs.minsal.cl/>

Ingreso mediante correo institucional:
oirs.elpino@redsalud.gob.cl

No Presencial / En Línea (lunes a viernes en horario de oficina)


Ingreso mediante mensaje interno Facebook
<https://www.facebook.com/HospitalyCRSEIPino>

Ingreso mediante mensaje interno Twitter
<https://twitter.com/HospitalCrs>

Ingreso mediante mensaje interno Instagram
https://www.instagram.com/hospitalycrs_elpino/

Presencial


- OIRS CRS
- OIRS Urgencia Maternal
- Módulo Voucher
- Buzones institucionales, ubicados en puntos estratégicos del recinto (salas de espera y entradas a servicios clínicos). La ubicación de estos es:

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

Edificio Hospitalizados / Sector Acceso Lateral Cajero Automático	Edificio CRS / Sector Acceso a Farmacia Ambulatoria
Edificio CRS / Sector Acceso Principal (contiguo a SOME y OIRS)	Sector Hospitalizados primer piso / Acceso Corredor (Frente a Casino y a un lado de UCM)
Sector Hospitalizados primer piso / Sector TACO – Pediatría Hospitalizados	Edificio Hospitalizados primer piso / Sector Acceso a Ascensores, contiguo a escalas
Sector Urgencia Adulto / Acceso principal, frente a SOME	Sector Urgencia Maternal / Acceso principal, frente a OIRS
Edificio Hospitalizados / Sector corredor, cercano a Pabellón Central	Edificio CRS / Sector corredor, contiguo a escalera segundo piso y Dirección CRS
Sector Hospitalizados primer piso / Corredor, contiguo a Neonatología	Edificio CRS / Sector Sala de Espera Ventanillas de Admisión

- Solicitud de Formulario en Servicios. La ubicación de estos últimos es la siguiente:

SERVICIO	LUGAR
Policlínico de Pediatría	Estación de enfermería
Psiquiatría Corta Estadía	Recepción
Cirugía	Estación de enfermería
Medicina	Estación de enfermería
Pensionado	Estación de enfermería
Maternidad Hospitalizado	Estación de enfermería
Unidad Cuidado Intensivo (UCI) Norte	Estación de enfermería
Unidad Cuidado Intensivo (UCI) Sur	Estación de enfermería
Unidad Tratamiento Intensivo (UTI)	Estación de enfermería
Unidad Cuidados Medios (UCM)	Estación de enfermería
Unidad Cirugía Transitoria (UCT)	Estación de enfermería
Broncopulmonar	Estación de enfermería
Kinesiología	Secretaría
Pediatría	Estación de enfermería
Salud Mental	Secretaría
Oftalmología	Recepción

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

CRS - CAROP - SOME	OIRS CRS
Urgencia Pediátrica	Estación de enfermería
SOME Recaudación Urgencias	Secretaría
Urgencia adulto - pediátrica- maternal	Estación de enfermería
Urgencia maternal (parto)	Estación de enfermería
Imagenología	Admisión ventanilla para exámenes
Laboratorio	Ventanilla de Toma de Muestras
Neonatología	Secretaría
Pabellón	Secretaría

INSTANCIA DE CONTROL DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), tiene por rol velar por el cumplimiento de este proceso. Para ello dispone de las siguientes fases de control:

Primera instancia: Administrativa OIRS y/o Encargada de OIRS reitera por primera vez solicitud de respuesta a Servicios que presenten retrasos cumplidas las 72 horas. Pone en copia a Jefatura Gestión Usuaria.


Segunda instancia: Administrativa OIRS y/o Encargada de OIRS reitera por segunda vez solicitud de respuesta a Servicios que presenten retrasos cumplidas las 96 horas. Pone en copia a Jefatura Gestión Usuaria.

Tercera instancia: Encargada OIRS envía reporte a Jefatura Gestión Usuaria con los servicios que presentan atrasos de 120 horas. Jefatura Gestión Usuaria informa situación a Director y/o Subdirección correspondiente.

Cuarta instancia: Director y/o Subdirección solicitan cumplimiento de respuesta directamente a Jefatura de Servicio.

6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:


- Decreto 680, 16/10/1990: Aprueba instrucciones para el establecimiento de Oficinas de Información para el público usuario en la administración del Estado.

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

- Ley 19.966, 03/09/2004: Establece un Régimen de Garantías en Salud.
- Modelo de Atención OIRS, Diciembre 2005, Minsal.
- Ley 20.584, 24/10/2012 (última actualización 21/10/2021). Regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación con acciones vinculadas a su Atención en Salud.
- Decreto 35, 04/07/2012. Aprueba Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley N° 20.584
- Circular IF N° 298, 03/11/2017. Modifica los Procedimientos de Reclamos en Relación a las Isapre, Fonasa y Prestadores de Salud.


7. DISTRIBUCIÓN

- Dirección y Subdirecciones Hospital.
 - Medicina.
 - Urgencia Adulto.
 - Urgencia Pediátrica.
 - Urgencia Maternal.
 - Unidad de Cuidados Medios.
 - Unidad de Pacientes Críticos.
 - Pediatría.
 - Neonatología.
 - Cirugía.
 - Obstetricia y Ginecología.
 - Pensionado.
 - Pabellón.
 - Unidad de Medicina Transfusional.
 - Laboratorio.
 - Imagenología.
 - Farmacia.
 - Central de Esterilización.
 - Salud Mental y Psiquiatría.
 - Corta Estadía.
 - Dirección CRS.
- Lista de Espera / Ley Ricarte Soto / GES / Gastroenterología /

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

Dermatología – Unacess / Oftalmología / Broncopulmonar / Urología / Odontología / CAROP / Cirugía General / Cardiología / Neurología / Pediatría y Subespecialidades / Medicina Interna / Patología Mamaria / Gestión Oncológica / Medicina Respiratoria Infantil / Kinesiología

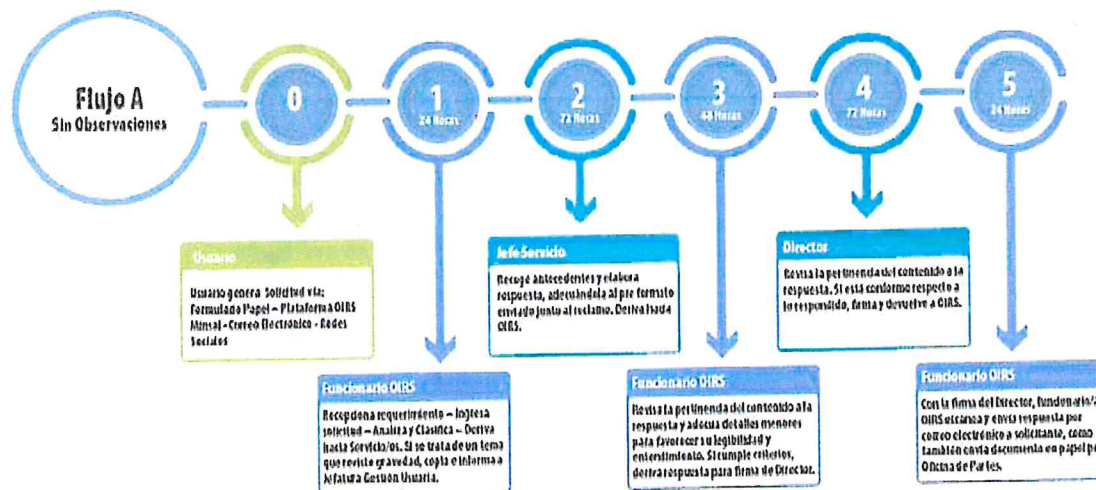
- Gestión y Control de Personas.
 - Finanzas.
 - Abastecimiento.
 - Calidad y Seguridad del Paciente.
 - Unidad Gestión de Pacientes.
 - IAAS.
 - Desarrollo Organizacional – Capacitación.
 - Bienestar y Calidad de Vida.
 - Auditoría.
 - Unidad Jurídica.
 - Unidad Remuneraciones.
 - Bodega.
 - Alimentación y SEDILE.
 - Informática.
 - Recursos Físicos.
 - Operaciones / Movilización / Aseo.
 - SOME.
 - GRD.
 - Control de Gestión.
 - Unidad Gestión Usuaria.
- OIRS, Chile Crece Contigo, Asistente Social Paciente Hospitalizado, Morgue, Central Telefónica, Módulo Voucher, Participación, Transparencia y Comunicaciones.

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

8. FLUJOGRAMA:

Flujo A, sin Observaciones ni Retrasos / Ingreso flujo normal / 10 Días

****Resguardo de cinco días por posibles observaciones Director**



Etapa 0: INGRESO SOLICITUD CIUDADANA / Día 0

Usuario genera Solicitud: Vía Formulario Papel – Plataforma OIRS Minsal - Correo Electrónico - Redes Sociales

Etapa 1: RECEPCIÓN y PROCESAMIENTO SOLICITUD CIUDADANA / Día 1 (24 horas)

Funcionario OIRS: Recepciona requerimiento – Ingresa solicitud – Analiza y Clasifica – Deriva hacia Servicio/os. Si se trata de un tema que reviste gravedad, copia e informa a Jefatura Gestión Usuaría.


Etapa 2: RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RESPUESTA SOLICITUD CIUDADANA / Días 2, 3 y 4 (72 horas)

Jefe Servicio: Recoge antecedentes y elabora respuesta, adecuándola al pre formato enviado junto al reclamo. Deriva hacia OIRS.

Etapa 3: ANÁLISIS Y ADECUACIÓN DE LA RESPUESTA / Días 5 y 6 (48 horas)

Funcionario OIRS: Revisa la pertinencia del contenido a la respuesta y adecua detalles menores para favorecer su legibilidad y entendimiento. Si cumple criterios, deriva respuesta para firma de Director.

ETAPA 4: FIRMA DE DIRECTOR / Días 7, 8 y 9 (72 horas)

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

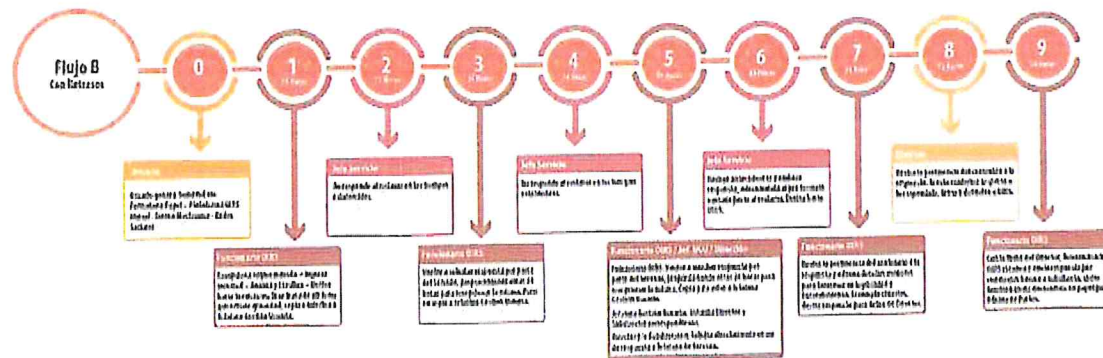
Director Hospital: Revisa la pertinencia del contenido a la respuesta. Si está conforme respecto a lo respondido, firma y devuelve a OIRS.

ETAPA 5: ENTREGA DE RESPUESTA A USUARIO/A / Día 10

Funcionario OIRS: Si el documento ha sido firmado en conformidad por el Director, funcionario/a OIRS escanea y envía respuesta por correo electrónico a solicitante, como también envía documento en papel por Oficina de Partes.

Flujo B, con Retraso en Respuesta / Ingreso flujo normal / 13 Días

****Resguardo de dos días por posibles observaciones Director**



Etapa 0: INGRESO SOLICITUD CIUDADANA / Día 0

Usuario genera Solicitud: Vía Formulario Papel – Plataforma OIRS Minsal - Correo Electrónico - Redes Sociales

Etapa 1: RECEPCIÓN y PROCESAMIENTO SOLICITUD CIUDADANA / Día 1 (24 horas)


Funcionario OIRS: Recepciona requerimiento – Ingresas solicitud – Analiza y Clasifica – Deriva hacia Servicio/os. Si se trata de un tema que reviste gravedad, copia e informa a Jefatura Gestión Usuaria.

Etapa 2: RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RESPUESTA SOLICITUD CIUDADANA / Días 2, 3 y 4 (72 horas)

Jefe Servicio: No responde al reclamo en los tiempos establecidos.

Etapa 3: NUEVA SOLICITUD DE RESPUESTA / Días 5 (24 horas)

Funcionario OIRS
Vuelve a solicitar respuesta por parte del Servicio, proporcionando otras 24 horas

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

para recepcionar la misma. Pone en copia a Jefatura Gestión Usuaria.

Etapa 4: RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RESPUESTA SOLICITUD CIUDADANA / Día 6 (24 horas)

Jefe Servicio: No responde al reclamo en los tiempos establecidos.

Etapa 5: NUEVA SOLICITUD DE RESPUESTA / Día 7 (24 horas)

Funcionario OIRS

Vuelve a solicitar respuesta por parte del Servicio, proporcionando otras 24 horas para recepcionar la misma. Copia y da aviso a Jefatura Gestión Usuaria.

Jefatura Gestión Usuaria

Informa Director y Subdirector correspondiente.

Director y/o Subdirección

Solicita directamente envío de respuesta a Jefatura de Servicio.

Etapa 6: RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RESPUESTA SOLICITUD CIUDADANA / Día 8 (24 horas)

Jefe Servicio: Recoge antecedentes y elabora respuesta, adecuándola al pre formato enviado junto al reclamo. Deriva hacia OIRS.

Etapa 7: ANÁLISIS Y ADECUACIÓN DE LA RESPUESTA / Día 9 (24 horas)


Funcionario OIRS: Revisa la pertinencia del contenido a la respuesta y adecua detalles menores para favorecer su legibilidad y entendimiento. Si cumple criterios, deriva respuesta para firma de Director.

ETAPA 8: FIRMA DE DIRECTOR / Días 10, 11 y 12 (72 horas)

Director Hospital: Revisa la pertinencia del contenido a la respuesta. Si está conforme respecto a lo respondido, firma y devuelve a OIRS. Si está disconforme devuelve a OIRS con Observaciones.

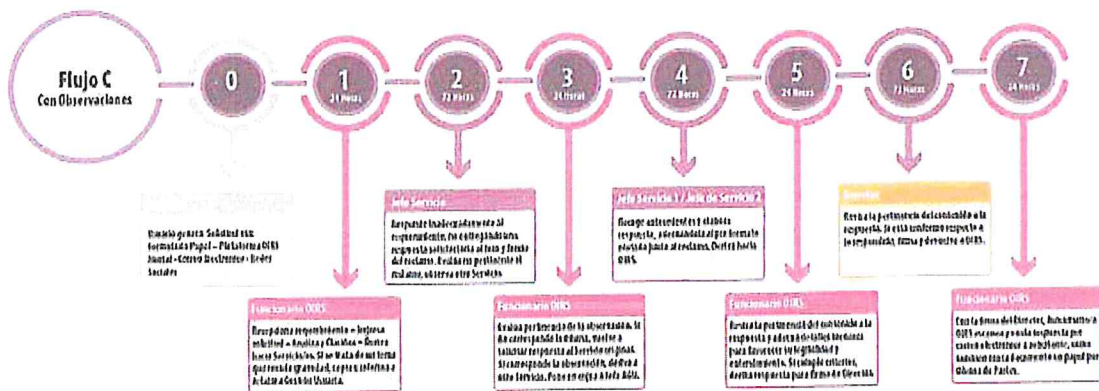
ETAPA 9: ENTREGA DE RESPUESTA A USUARIO/A / Día 13 (24 horas)

Funcionario OIRS: Si el documento ha sido firmado en conformidad por el Director, funcionario/a OIRS escanea y envía respuesta por correo electrónico a solicitante, como también envía documento en papel por Oficina de Partes.

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

Flujo C, con Observaciones / Ingreso flujo normal

** Resguardo de dos días por posibles observaciones Director



INGRESO SOLICITUD CIUDADANA / Día 0

Usuario genera Solicitud: Vía Formulario Papel – Plataforma OIRS Minsal - Correo Electrónico - Redes Sociales

Etapa 1: RECEPCIÓN y PROCESAMIENTO SOLICITUD CIUDADANA / Día 1 (24 horas)

Funcionario OIRS: Recepciona requerimiento – Ingresar solicitud – Analiza y Clasifica – Deriva hacia Servicio/os. Si se trata de un tema que reviste gravedad, copia e informa a Jefatura Gestión Usuaría.

Etapa 2: RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RESPUESTA SOLICITUD CIUDADANA / Días 2, 3 y 4 (72 horas)


Jefe Servicio: Responde inadecuadamente al requerimiento, no entregando una respuesta satisfactoria al foco y fondo del reclamo. Evalúa no pertinente el reclamo, observa otro Servicio.

Etapa 3: NUEVA SOLICITUD DE RESPUESTA / Días 5 (24 horas)

Funcionario OIRS: Evalúa pertinencia de la observación. Si no corresponde la misma, vuelve a solicitar respuesta al Servicio original. Si corresponde la observación, deriva a otro Servicio. Pone en copia a Jefatura Gestión Usuaría.

Etapa 4: RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RESPUESTA SOLICITUD CIUDADANA / Días 6, 7 y 8 (72 horas)

Jefe Servicio 1 o 2: Recoge antecedentes y elabora respuesta, adecuándola al pre formato enviado junto al reclamo. Deriva hacia OIRS.

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

Etapa 5: ANÁLISIS Y ADECUACIÓN DE LA RESPUESTA / Día 9 (24 horas)

Funcionario OIRS: Revisa la pertinencia del contenido a la respuesta y adecua detalles menores para favorecer su legibilidad y entendimiento. Si cumple criterios, deriva respuesta para firma de Director.

ETAPA 6: FIRMA DE DIRECTOR / Días 10, 11 y 12 (72 horas)

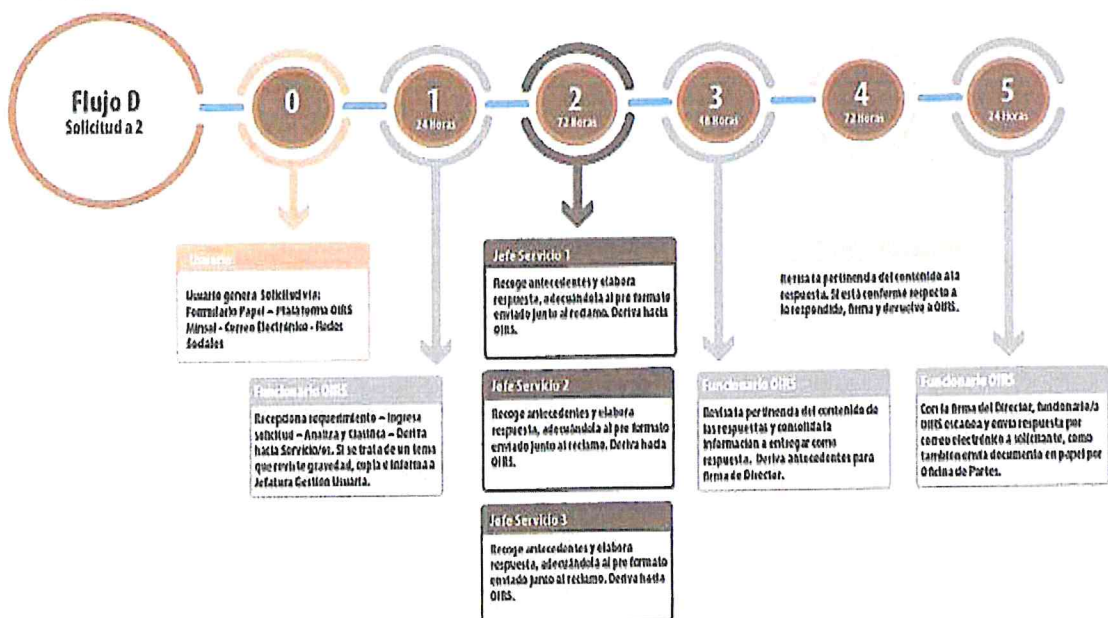
Director Hospital: Revisa la pertinencia del contenido a la respuesta. Si está conforme respecto a lo respondido, firma y devuelve a OIRS. Si está disconforme devuelve a OIRS con Observaciones.


ETAPA 7: ENTREGA DE RESPUESTA A USUARIO/A / Día 13

Funcionario OIRS: Si el documento ha sido firmado en conformidad por el Director, funcionario/a OIRS escanea y envía respuesta por correo electrónico a solicitante, como también envía documento en papel por Oficina de Partes.

Flujo D, Intervención 2 o más Servicios / Ingreso flujo normal / 10 días

**** Resguardo de cinco días por posibles retrasos y observaciones Director**



	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

Etapa 0: INGRESO SOLICITUD CIUDADANA / Día 0

Usuario genera Solicitud: Vía Formulario Papel – Plataforma OIRS Minsal - Correo Electrónico - Redes Sociales

Etapa 1: RECEPCIÓN y PROCESAMIENTO SOLICITUD CIUDADANA / Día 1 (24 horas)

Funcionario OIRS: Recepciona requerimiento – Ingresa solicitud – Analiza y Clasifica – Deriva hacia Servicio/os. Si se trata de un tema que reviste gravedad, copia e informa a Jefatura Gestión Usuaría.

Etapa 2: RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RESPUESTA SOLICITUD CIUDADANA / Días 2, 3 y 4 (72 horas)

Jefe Servicio 1, Jefe Servicio 2 o más: Recogen antecedentes y elaboran respuestas, adecuándolas al pre formato enviado junto al reclamo. Derivan hacia OIRS.

Etapa 3: ANÁLISIS Y ADECUACIÓN DE LA RESPUESTA / Días 5 y 6 (48 horas)

Funcionario OIRS: Revisa la pertinencia del contenido de las respuestas y consolida la información a entregar como respuesta. Deriva antecedentes para firma de Director.

ETAPA 4: FIRMA DE DIRECTOR / Días 7, 8 y 9 (72 horas)


Director Hospital: Revisa la pertinencia del contenido a la respuesta. Si está conforme respecto a lo respondido, firma y devuelve a OIRS.

ETAPA 5: ENTREGA DE RESPUESTA A USUARIO/A / Día 10

Funcionario OIRS: Si el documento ha sido firmado en conformidad por el Director, funcionario/a OIRS escanea y envía respuesta por correo electrónico a solicitante, como también envía documento en papel por Oficina de Partes.

9. CONTROL DE CAMBIO DEL DOCUMENTO:

Corrección N°	Fecha	Descripción de la Modificación	Publicado en
1°	01/03/2012	Modificación y actualización del punto N° 5 Desarrollo:	SIS-Q
2°	24/10/2012	Actualización	SIS-Q
3°	08/05/2013	Se modifica el tiempo de respuesta de los reclamos de 20 a 15 días por la Ley 20584	SIS-Q

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

4°	03/03/2014	Actualización	SIS-Q
5°	08/05/2014	Se incorporan tiempos de respuesta de los CCRR y se especifican etapas	SIS-Q
6°	28/09/2015	Incorporación del Sistema de Trámite en Línea	SIS-Q
7°	14/10/2015	Se modifica información relacionada con los puntos Instancias de Control de los Tiempos de Respuestas y Coordinación Interna Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente y flujograma	SIS-Q
8°	31/12/2015	Se complementa información en punto responsabilidades y desarrollo.	SIS-Q/CC
9°	05/10/2018	Modificación punto desarrollo.	SIS-Q/CC
10°	15/03/2022	Incorporación de Antecedentes de Contexto. Modificación objetivos (general y específicos). Modificación Responsabilidades. Incorporación Detalle Tipología Reclamos / Ejemplos Incorporación Formularios	SERQ/CC
11°	23/01/2023	Se precisan especificaciones sobre la tramitación de respuesta al reclamo. Se agrega nueva modalidad para el ingreso de solicitudes (buzón)	SERQ/CC



HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA

Característica: DP 1.2

Código: DIR-UGU

Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023

Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028

Revisión: 11

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)

10. ANEXOS:

Anexo 1. Formularios: Papel y digital

FORMULARIO DE REGISTRO DE REQUERIMIENTO

FECHA: _____

Forma Papel Digital Supervisión Atención Evaluación

Cantidad y Fecha: _____

IDENTIFICACION QUE ORIGINA EL REQUERIMIENTO

Establecimiento	Unidad
Área/Departamento	Unidad de requerimiento

IDENTIFICACION DE LA PERSONA QUE SOLICITA EL REQUERIMIENTO

Nombre	Apellidos	
Nombre Social	Identificación: P, R, E, N, N	
Edad	Sexo	Estatus Civil
Nacionalidad	Residencia	
Dirección	Contacto	
Identificación	Forma de contacto	

IDENTIFICACION DE LA PERSONA SOLICITANTE (en el caso de que exista persona responsable por el mismo requerimiento)

Nombre	Apellidos	
Nombre Social	Identificación	
Nacionalidad	Residencia	
Dirección	Contacto	
Identificación	Forma de contacto	

Autorización de la presencia a su cargo, en el caso de: NO SÍ (datos del titular)

DESCRIPCION DE LA SITUACION QUE DETERMINA SU REQUERIMIENTO. Se trata de un caso que requiere de:


RECOMENDACIONES CONCRETAS:

SUMARIO (INSUMOS REQUERIDOS):

SOLICITANTE:


Nombre y Firma Recibidor: _____ Firma Requisitante: _____

Nota: Este formulario debe ser llenado en triplicado. El original se conserva en la Unidad de Gestión Usuaría. El segundo se conserva en el archivo de la Unidad de Gestión Usuaría. El tercero se conserva en el archivo de la Unidad de Gestión Usuaría. El cuarto se conserva en el archivo de la Unidad de Gestión Usuaría. El quinto se conserva en el archivo de la Unidad de Gestión Usuaría. El sexto se conserva en el archivo de la Unidad de Gestión Usuaría. El séptimo se conserva en el archivo de la Unidad de Gestión Usuaría. El octavo se conserva en el archivo de la Unidad de Gestión Usuaría. El noveno se conserva en el archivo de la Unidad de Gestión Usuaría. El décimo se conserva en el archivo de la Unidad de Gestión Usuaría.

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

Anexo 2.

← ↻ oira.minsal.cl


SISTEMA OIRS

Inicio Atención Ciudadana Preguntas Frecuentes Oficinas Regionales

¿Cómo puedo registrar una solicitud?

¿Cómo puedo registrar una solicitud?

1. ¿Cuál es el tipo de solicitud que desea registrar?

Reclamo Consulta Sugerencia Felicitación

2. ¿A qué servicio o programa desea dirigir su solicitud?

Atención Primaria Atención Especializada Atención de Emergencia Otros

3. ¿Cuál es el motivo de su solicitud?

Problemas de acceso a servicios de salud Problemas de calidad de atención Problemas de atención de emergencias Problemas de atención de otros servicios

4. ¿Cuál es el correo electrónico que desea utilizar para recibir notificaciones?

5. ¿Cuál es el número de teléfono que desea utilizar para recibir notificaciones?

6. ¿Cuál es el número de celular que desea utilizar para recibir notificaciones?

7. ¿Cuál es el número de correo electrónico que desea utilizar para recibir notificaciones?

8. ¿Cuál es el motivo de su solicitud?

Problemas de acceso a servicios de salud Problemas de calidad de atención Problemas de atención de emergencias Problemas de atención de otros servicios

9. ¿Cuál es el correo electrónico que desea utilizar para recibir notificaciones?

10. ¿Cuál es el número de teléfono que desea utilizar para recibir notificaciones?


11. ¿Cuál es el número de celular que desea utilizar para recibir notificaciones?

12. ¿Cuál es el número de correo electrónico que desea utilizar para recibir notificaciones?

13. ¿Cuál es el motivo de su solicitud?

Problemas de acceso a servicios de salud Problemas de calidad de atención Problemas de atención de emergencias Problemas de atención de otros servicios

¿Cuál es el motivo de su solicitud? Problemas de acceso a servicios de salud Problemas de calidad de atención Problemas de atención de emergencias Problemas de atención de otros servicios

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

Anexo 3. Formato estandarizado de respuesta a reclamos



[NOMBRE INSTITUCIÓN]
REQUERIMIENTO]

Folio Nº: [FOLIO]

[CIUDAD DE LA INSTITUCIÓN], [FECHA DE RESPUESTA]

Señor (a, es, as)

[NOMBRE RECLAMANTE]

[DIRECCIÓN-CORREO ELECTRÓNICO]

Presenta

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 Nº [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:

[n°] [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)]

[n°] [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 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/os, E-mail) /Horarios de atención].

Si está descontento 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).

Sin otro particular, le saluda atentamente a Ud.

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

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

Anexo 4. Formato estandarizado de respuesta a solicitudes



[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 (TELÉFONO, E-MAIL) /HORARIOS DE ATENCIÓN].

Sin otro particular, saluda atentamente

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

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

Anexo 5. Formato estandarizado de respuesta a 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 (TELÉFONO, E-MAIL) /HORARIOS DE ATENCIÓN].

Sin otro particular, saluda atentamente

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

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

Anexo 6. Formato estandarizado de respuesta a felicitaciones



[NOMBRE INSTITUCIÓN]
[RESPUESTA]

_[CIUDAD DE LA INSTITUCIÓN], [FECHA DE

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

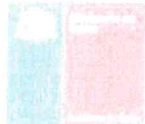
[FIRMA]

[NOMBRE DEL FIRMANTE]

[CARGO DEL FIRMANTE]

	HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN USUARIA	Característica: DP 1.2
		Código: DIR-UGU
		Fecha Aprobación: 23 de enero del 2023
		Fecha Vigencia: 23 de enero del 2028
		Revisión: 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)		

Anexo 7. Formato estandarizado de respuesta a 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 (TELÉFONO, E-MAIL) /HORARIOS DE ATENCIÓN].

Sin otro particular, saluda atentamente

[FIRMA]

[NOMBRE DEL FIRMANTE]
[CARGO DEL FIRMANTE]