

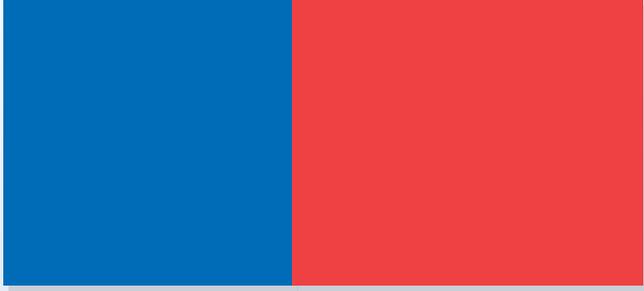


# **INFORME ANÁLISIS SOLICITUDES CIUDADANAS OIRS AÑO 2024**



**Gobierno  
de Chile**

Carolina Collao Siles  
Encargada OIRS

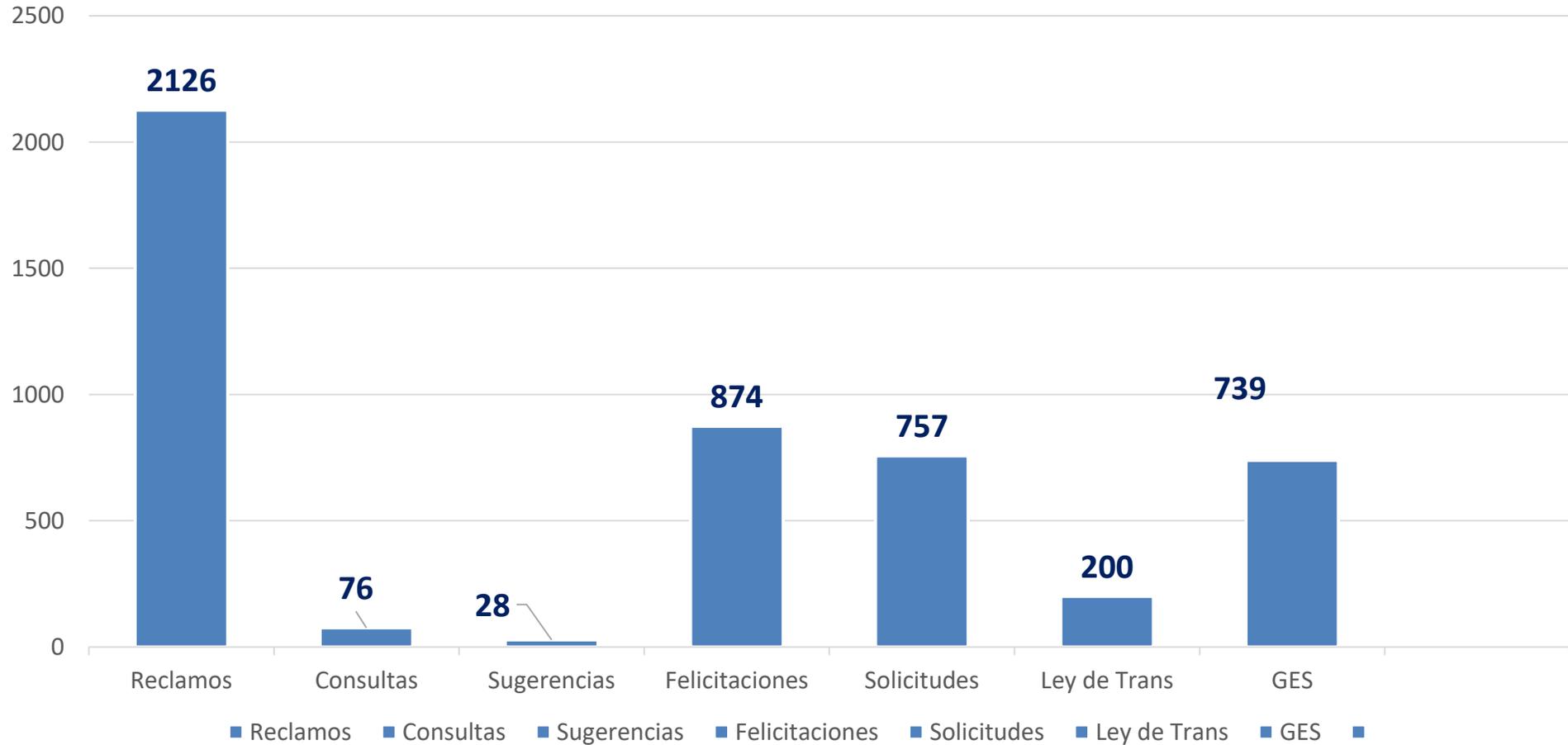


# Fuente de Análisis

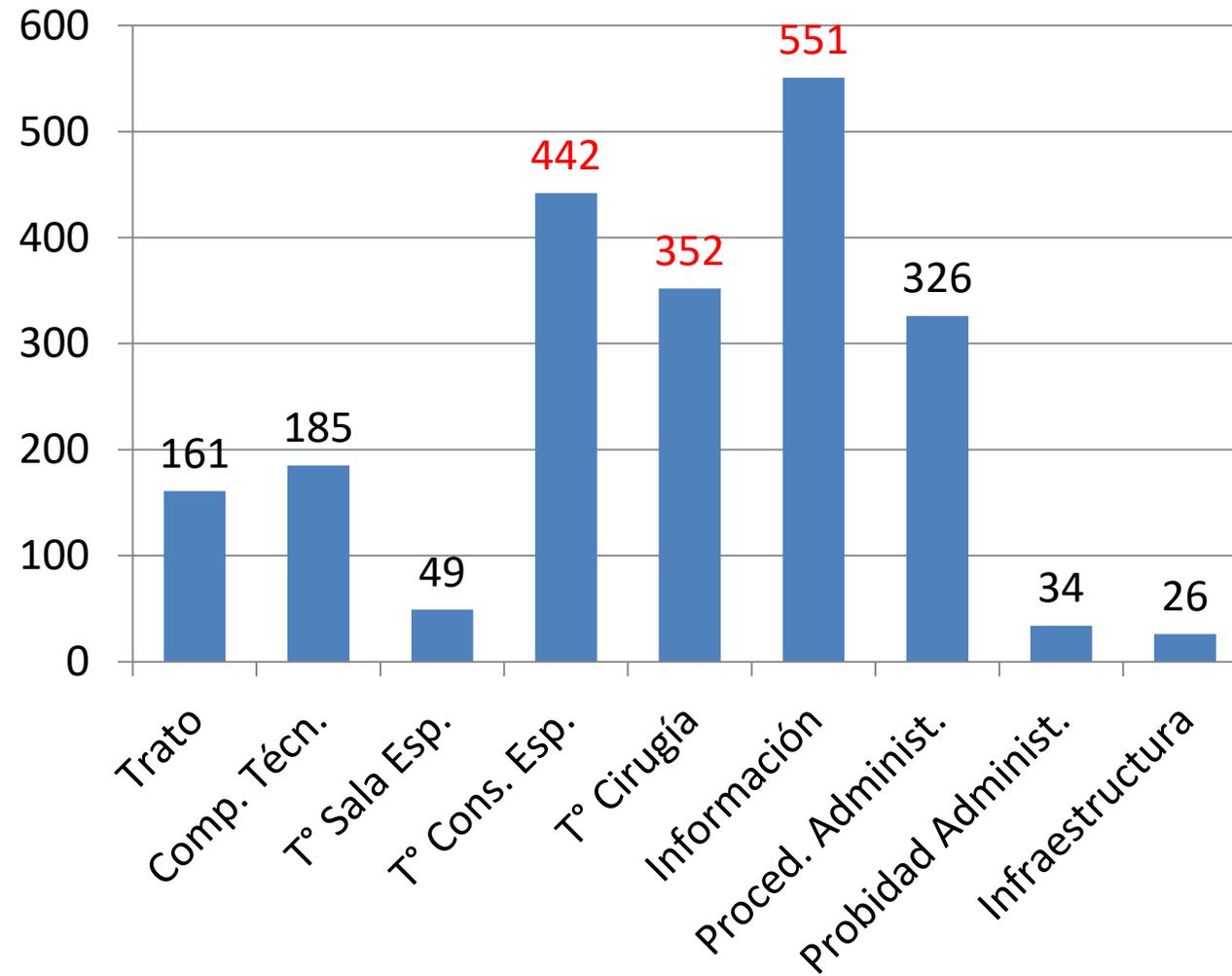
- Solicitudes ciudadanas ingresadas en Plataforma oirs.minsal.cl
- Solicitudes Información Pública.

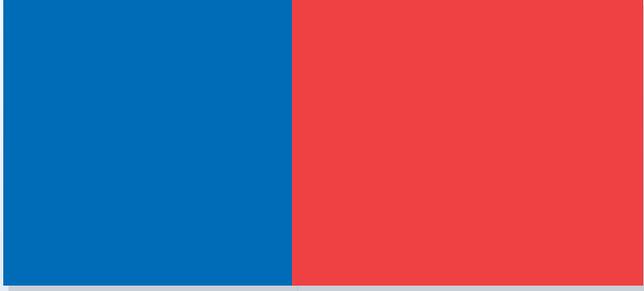


## 4810 Formularios de Solicitudes Ciudadanas año 2024.



## Tipificación 2126 reclamos año 2024





# Nodos Críticos

- Reclamos Información.
- Tiempo de espera por consulta médica
- Reclamos Tiempo Espera por Cirugía.



551 Reclamos Información

442 Tiempo de Espera Consulta Médica

352 Reclamos por Tiempo de Espera por Cirugía

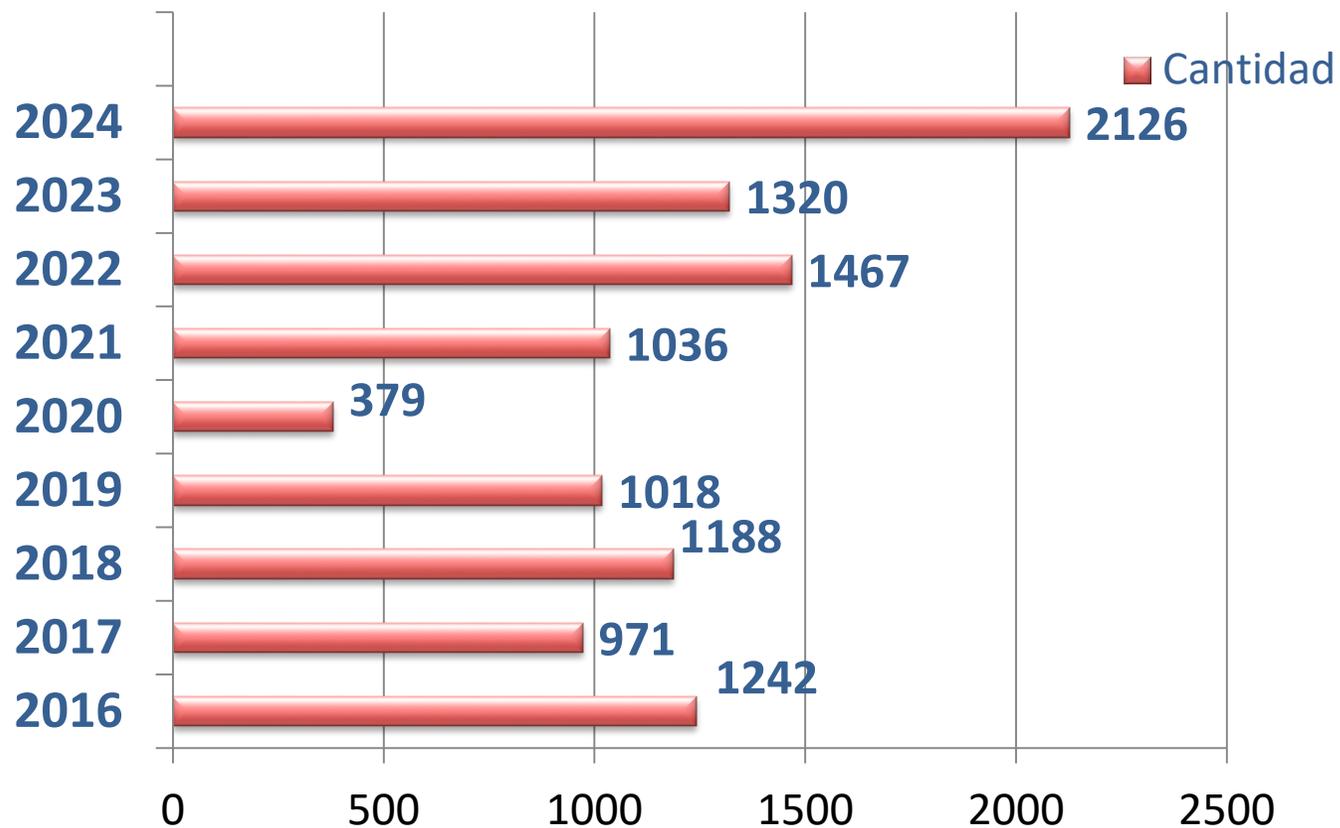
-Información equipo médico a familiar o tutor Autorizado en Servicios Clínicos e Información referente a horas médicas de especialidad(Some/CAE).

- Tiempo de Espera por retrasos de cirugías pendientes.

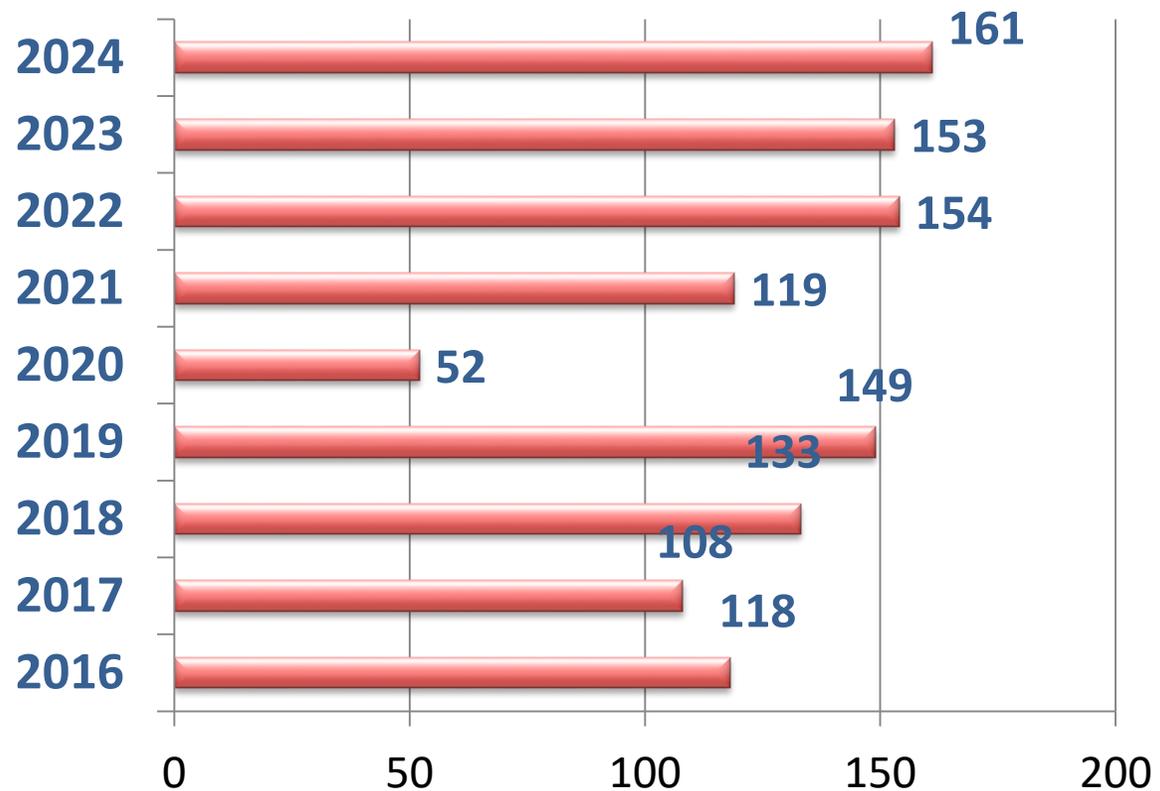
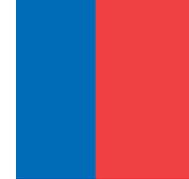
- Tiempo de espera para otorgar consulta de especialidad



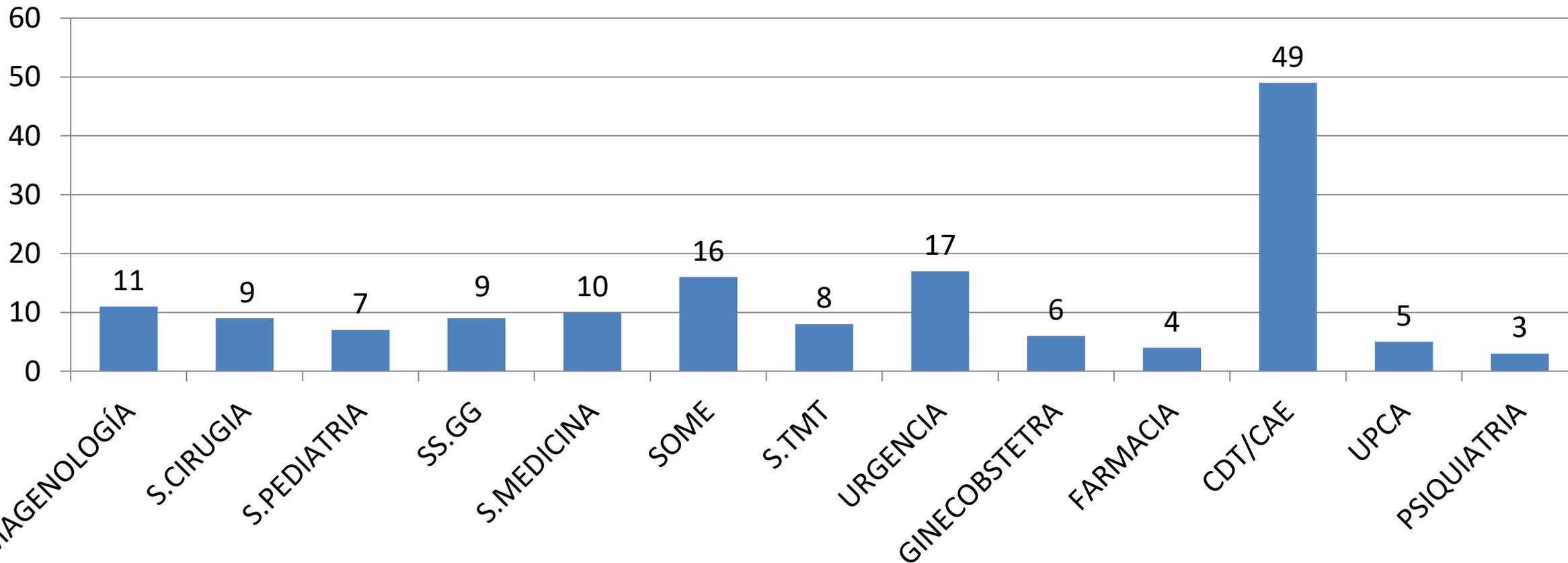
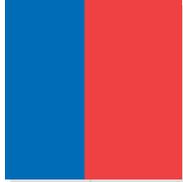
## Comportamiento **Reclamos** ingresados en plataforma Ministerial



# Comportamiento **Reclamos de Trato** ingresados en plataforma Ministerial



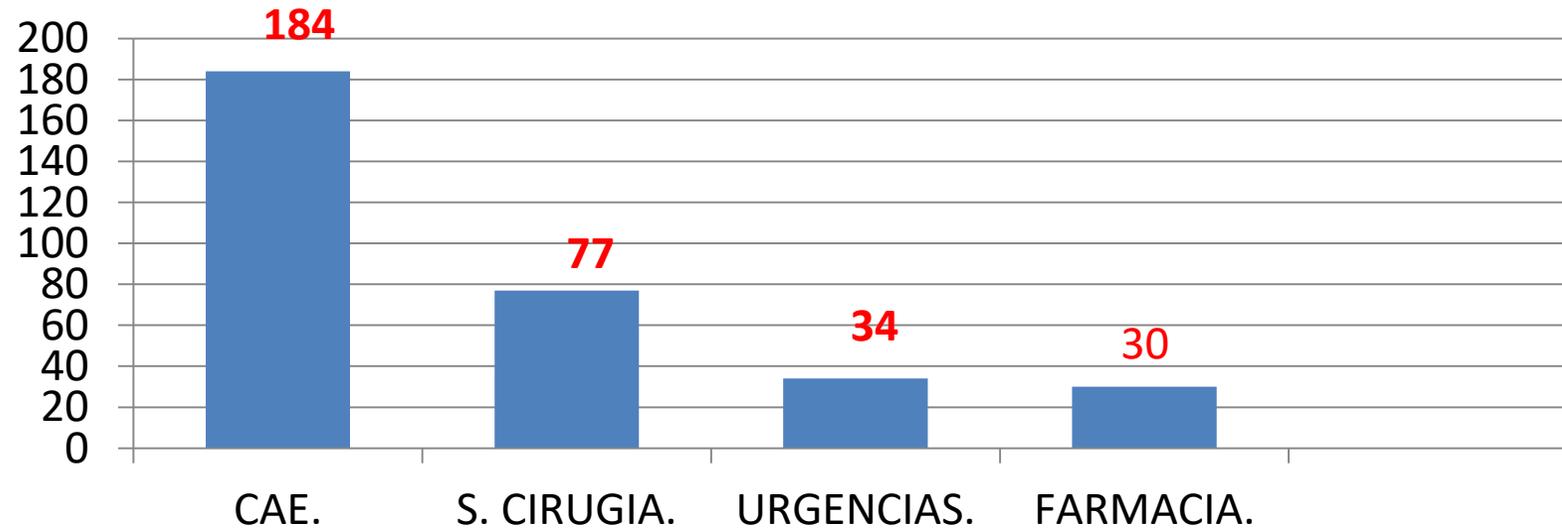
# 161 Reclamos de Trato total año 2024



Servicio y Unidades con más de 3 reclamos



## Áreas que deben mejorar tiempo de respuesta



Folios con demora de 10 a 15 días

## Áreas que deben mejorar la calidad de sus respuestas

CONSULTORIO ADOSADO DE ESPECIALIDADES

IMAGENOLOGÍA

URGENCIAS

SERVICIOS HOSPITALIZADOS



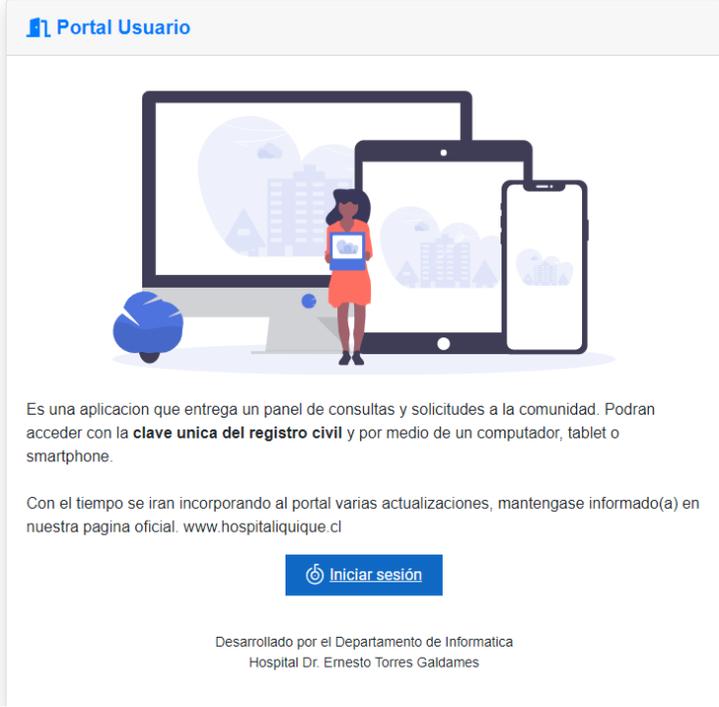
# SUGERENCIAS/REMEDIALES...

- ✓ TRATAR DE SEPARAR EL CAE POR ESPECIALIDAD Y QUE CADA POLICLÍNICO SE ENCARGUE DE ENTREGAR SU RESPUESTA.
- ✓ ENTREGAR INFORMACIÓN DE MANERA CORRECTA Y OPORTUNA AL PACIENTE CON ESCUCHA ACTIVA
- ✓ NO INCENTIVAR AL USUARIO A PONER REQUERIMIENTOS CUANDO SE LE PUEDE ENTREGAR LA INFORMACIÓN O RESOLVER CASO DE MANERA INMEDIATA

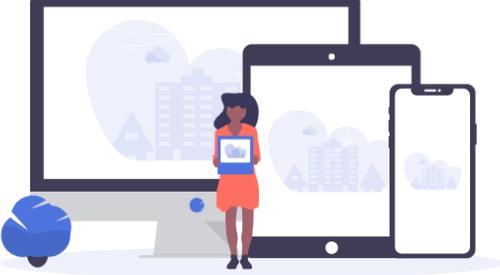
# SUGERENCIAS/REMEDIALES...

1. Acceso a procesos de gestión hospitalaria a través de la pagina web de Hospital Iquique.

- ✓ Actualización de datos de usuarios.
- ✓ Lista de Espera Quirúrgica.
- ✓ Farmacia.
- ✓ Laboratorio.
- ✓ Solicitud citación Control.



Portal Usuario



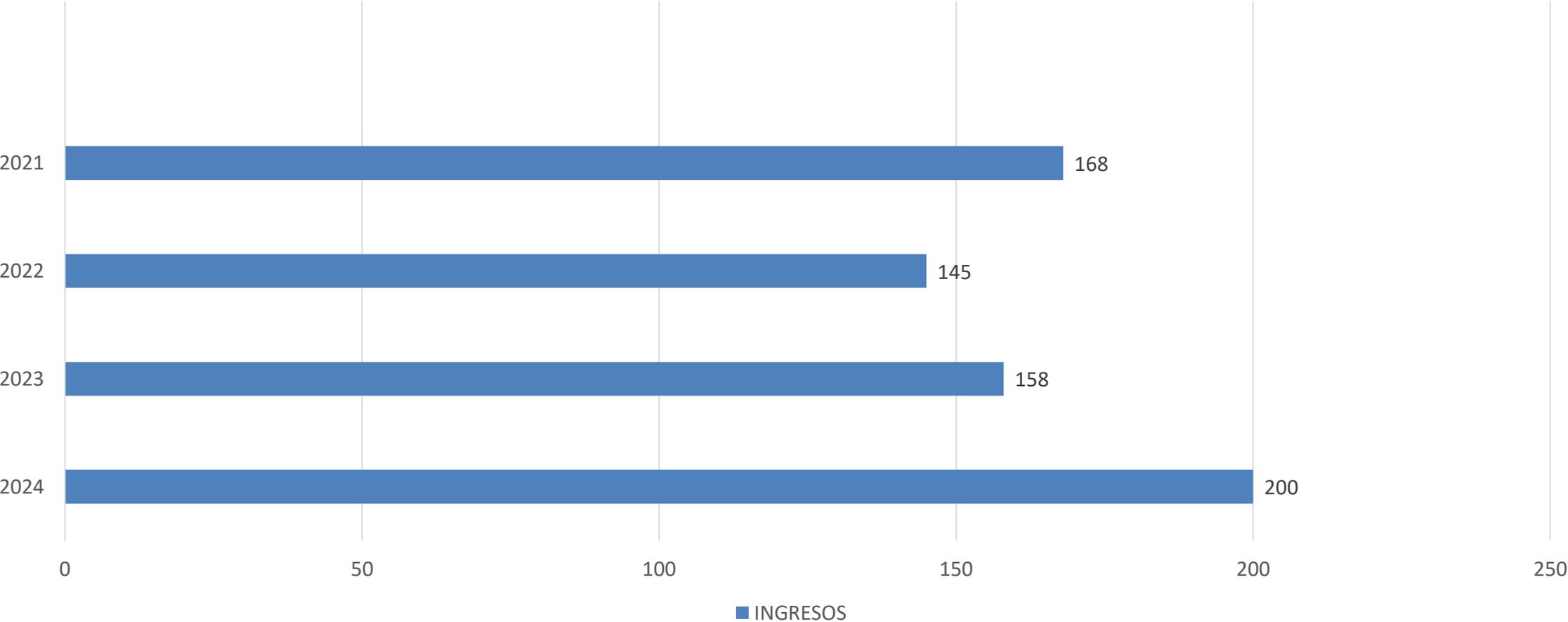
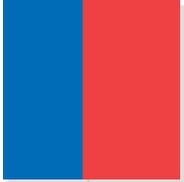
Es una aplicacion que entrega un panel de consultas y solicitudes a la comunidad. Podran acceder con la **clave unica del registro civil** y por medio de un computador, tablet o smartphone.

Con el tiempo se iran incorporando al portal varias actualizaciones, mantengase informado(a) en nuestra pagina oficial. [www.hospitaliquique.cl](http://www.hospitaliquique.cl)

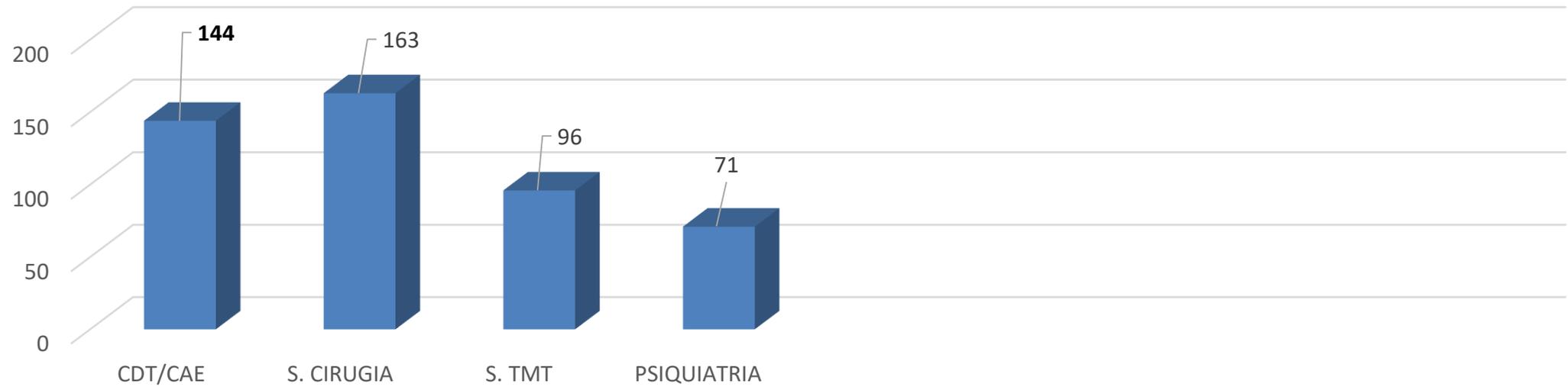
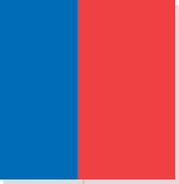
[Iniciar sesión](#)

Desarrollado por el Departamento de Informatica  
Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

# TRANSPARENCIAS



# 874 Felicitaciones total año 2024



En este gráfico se muestran sólo las unidades con más Felicitaciones en año

