



DIRECCIÓN.
HOSPITAL DR. ERNESTO TORRES GALDAMES, IQUIQUE.
DR.ACS/YCA/ccs.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 2753

IQUIQUE,

31 DIC 2024

VISTOS:

Lo establecido en el artículo N° 36 letra c) del D.F.L. N° 01/05, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763/79 y las leyes N° 18.933 y N° 18.469; artículo 32 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; las normas del artículo 43 y siguientes del Decreto N° 140/04, que contiene el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; el artículo 23 letra c) del Decreto N° 38/05, que establece el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y Establecimientos de Autogestión en Red; lo dispuesto por la Ley N° 19.937; lo establecido por la Resolución 1600/08 de la Contraloría General de la República; lo dispuesto por la Ley N° 19.175 Orgánica Constitucional Sobre Gobierno y Administración Regional; la Ley N° 20.285 sobre acceso a la Información Pública; la Ley N° 19.880 sobre Procedimiento Administrativo; las disposiciones de la Ley N° 20584 sobre Derechos y Deberes de las Personas en Relación con Acciones Vinculadas a su Atención de Salud; lo establecido por el Decreto Supremo N° 680 del Ministerio del Interior de fecha 21 de septiembre de 1990 que crea las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, la Resolución Exenta N°: 152 de 2010 de la Dirección del Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames de Iquique que crea la OIRS del Hospital; la Resolución Exenta N° 742 del año 2011, de la Dirección del Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames de Iquique que aprueba el Protocolo de Procedimientos de Gestión de los Reclamos; la Resolución Exenta N°77 de 2014 de la Dirección del Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames de Iquique, que Aprueba la Segunda Versión del Protocolo de Gestión de Reclamos; la Resolución Exenta N° 960 de fecha 29 de junio de 2016 de la Dirección del Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames de Iquique que aprueba el Protocolo de Procedimiento de Gestión de Solicitudes Ciudadanas del Hospital; la Resolución N° 2154, del 04 de diciembre de 2018, de la Dirección del Servicio de Salud de Iquique.

CONSIDERANDO:

1.- Que por Decreto supremo N° 680 del Ministerio del Interior, de fecha 21 de Septiembre de 1990 se crea las Oficinas de Información, Reclamos y sugerencias, también denominadas "OIRS", para todos los organismos de Administración, con la finalidad general "que toda persona que recurra a la Administración debe encontrar información orientadora, atención oportuna y rápida, y la posibilidad de colaborar a un mejor mediante la reclamación o la sugerencia", según dispone el mismo Decreto.

2.- Por su parte la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, que regula el principio de transparencia de la función, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, y dispone los procedimientos para el ejercicio del derecho de acceso a la información, su respectivo amparo y las excepciones a la publicidad de la información de los organismos públicos en los casos que sea justificada su procedencia.

3. En cumplimiento de los normas contenidas en ambos cuerpos legales, por Resolución Exenta N° 152 de Febrero de 2010, la Dirección del Hospital, creó la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de este establecimiento; aprobándose por Resolución Exenta N° 770 de 2011, el Protocolo de Procedimientos de Gestión de los Reclamos, para su aplicación por la OIRS del Hospital. Dicho Protocolo fue modificado por una segunda edición aprobada por Resolución Exenta N° 77 de 24 de Enero de 2014; por Resolución Exenta N° 960 de fecha 29 de junio del 2016 se aprobó la Tercera Edición del citado protocolo, por Resolución Exenta N° 2154 de fecha 04 de diciembre del 2018 se aprobó la Cuarta Edición del citado protocolo.

4. Que el Director que suscribe reconoce como importante para este centro asistencial el establecimiento y ejecución de las medidas tendientes a favorecer el cumplimiento de las disposiciones legales ya mencionadas, así como la transparencia;

4.- Que, cumpliendo con el plan de mejora propuesto por esta superioridad se hizo necesario actualizar y mejorar los procedimientos y flujograma de procesos de la gestión de solicitudes ciudadanas, acotando los plazos de respuesta oportuna, además, de otras modificaciones en las responsabilidades, vías de ingreso de solicitudes ciudadanas, análisis global de solicitudes ciudadanas y se reemplazó el anexo formulario de Solicitudes Ciudadanas Presencial, por el actual. POR TANTO:

RESOLUCIÓN.

1.- APRUEBESE el Protocolo de Procedimiento Gestión Solicitudes ciudadanas, Quinta Edición, que es del siguiente tenor:



PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS

HOSPITAL DR. ERNESTO TORRES GALDAMES
IQUIQUE

2023

Elaborado Por: Carolina Collao Siles Lic. Trabajo Social Encargada (S) Unidad de Gestión al Usuario Encargada (S) Oficina Encargado (S) de Atención Ciudadana	Revisado Por: EU. Yasna Curya Ayala EU. Brenda Pastén Saifate Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	Aprobado Por: Sergio González Méndez Director Hospital Ernesto Torres Galdames.
Fecha: Mayo 2023	Fecha: Mayo 2023	Fecha: Junio 2023



**PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO
DE GESTION DE LAS SOLICITUDES
CIUDADANAS**

Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

Código: DP 1.2-05

Edición: Quinta

Fecha: Junio 2023

Página: 2 de 20

Vigencia: Junio 2028

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
ALCANCE.....	6
RESPONSABILIDADES.....	6
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	8
DEFINICIONES.....	8
DESARROLLO GESTIÓN SOLICITUDES CIUDADANAS	11
PROCEDIMIENTO GESTIÓN SOLICITUDES CIUDADANAS.....	13
PLAZOS DE RESPUESTA A SOLICITUDES CIUDADANAS.....	15
ANÁLISIS GLOBAL DE SOLICITUDES CIUDADANAS.....	15
DISTRIBUCIÓN.....	17
LUJOGRAMA DE PROCESOS OIRS.....	18
ANEXO: FORMULARIO DE SOLICITUD CIUDADANA PRESENCIAL.....	19
ANEXO: FORMULARIO DE SOLICITUD CIUDADANA VIRTUAL.....	20



**PROCOLO DE PROCEDIMIENTO
DE GESTION DE LAS SOLICITUDES
CIUDADANAS**
Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

Código: DP 1.2-05
Edición: Quinta
Fecha: Junio 2023
Página: 3 de 20
Vigencia: Junio 2028

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Gestión Pública en Salud, se destaca la misión de acoger oportunamente las necesidades de las personas, familias y comunidades, con la obligación de rendir cuentas a la ciudadanía y promover la participación de las mismas en el ejercicio de sus derechos y sus deberes.

En este contexto el Ministerio de Salud adquiere el compromiso de implementar nuevas estrategias en el área de la Atención del Usuario, implementando las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, en adelante denominadas OIRS.

Las OIRS fueron creadas por Decreto Supremo N° 680 el 21 de septiembre de 1990, cuya Misión es *"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"* (Manual N° 2 Secretaría Redes Asistenciales/2004). A su vez se enmarca en una serie de Convenciones y Pactos Internacionales que aportan el sustento valórico y político.

Desde esa fecha a nivel nacional se han ido implementando las OIRS con el propósito de facilitar la atención a la comunidad, con un sello característico de eficiencia, oportunidad, calidad y acogida a todas las personas que lo requieran. El Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames de Iquique, formaliza la creación de la OIRS el 25/02/2010, según Resolución N° 152, cuyo objetivo es entregar atención especializada de calidad, eficiente, eficaz y oportuna, en forma permanente y continua a todo usuario o paciente ambulatorio y hospitalizado del Establecimiento.



**PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO
DE GESTION DE LAS SOLICITUDES
CIUDADANAS**
Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

Código: DP 1.2-05
Edición: Quinta
Fecha: Junio 2023
Página: 4 de 20
Vigencia: Junio 2028

El presente Protocolo se desarrolla con el propósito de actualizar el procedimiento de Gestión de Solicitudes Ciudadanas que permita garantizar la correcta gestión de sus respuestas en los plazos legales establecidos.

MARCO LEGAL Y NORMATIVO DE OIRS

Nacen a la vida jurídica bajo el amparo del Decreto Supremo N°680 de fecha 21 de septiembre 1990, Del Ministerio del Interior, que aprueba instrucciones para el establecimiento de oficinas de Información para el público usuario en la administración del estado, el cual establece la creación de las OIRS en Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Servicios Públicos y Empresas Públicas creadas por ley.

En el año 2003, fue publicada la ley 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de la Administración del Estado. Esta Ley regula la relación que debe haber entre las personas y las Instituciones Públicas, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses.

En el año 2009, entra en vigencia la Ley 20.285 de Transparencia de la función pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

En el año 2011, entra en vigencia la Ley 20.500, la cual establece la participación social como un derecho ciudadano. De esta forma, se fortalecen los canales de información y opinión.

En el año 2012, entra en vigencia la Ley 20.584, que establece cuáles son los derechos y deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud (público y privado, sin discriminación, con una mirada inclusiva y de género).



**PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO
DE GESTION DE LAS SOLICITUDES
CIUDADANAS**
Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

Código: DP 1.2-05

Edición: Quinta

Fecha: Junio 2023

Página: 5 de 20

Vigencia: Junio 2028

2. OBJETIVO GENERAL

Contar con un instrumento en la gestión de Solicitudes Ciudadanas actualizado del Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames, que permitan conocer procedimientos técnicos y metodológicos unificados, proporcionando al establecimiento mejoramiento continuo de la calidad y oportunidad de la atención, logrando contribuir a una mejor comunicación entre los usuarios/as y el establecimiento.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Entregar atención oportuna, clara, transparente, de calidad e inclusiva a todas las personas sin discriminación.
- Fortalecer el rol de la OIRS en los equipos de trabajo del hospital.
- Facilitar el acceso de la comunidad a la información sobre el funcionamiento y servicios otorgados por nuestro establecimiento, así como el ingreso de Solicitudes Ciudadanas desde las distintas áreas: atención cerrada, atención ambulatoria y emergencia.
- Fortalecer el uso de la plataforma Ministerial para la gestión de solicitudes ciudadanas.
- Definir responsabilidades de cada Rol en la gestión de solicitudes ciudadanas, ya sea en plataforma ministerial, manual o cualquier otro medio usado.
- Delimitar funciones del personal involucrado en la gestión de las solicitudes ciudadanas.
- Recibir y gestionar todas las solicitudes ciudadanas, con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento de los servicios involucrados, constituyéndose en un espacio de participación.



**PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO
DE GESTION DE LAS SOLICITUDES
CIUDADANAS**

Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

Código: DP 1.2-05

Edición: Quinta

Fecha: Junio 2023

Página: 6 de 20

Vigencia: Junio 2026

4. ALCANCE

Usuarios/as del Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames.

5. RESPONSABILIDADES:

Director/a del Establecimiento:

En su calidad de Jefe/a Superior del Establecimiento, es responsable de velar por la calidad y oportunidad de las respuestas generadas al ciudadano requirente, como también, tomar las medidas pertinentes para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 20.584.

Encargado del Rol Clínico/Administrativo:

Cada profesional asignado recibe un requerimiento ciudadano, es responsable de proporcionar respuesta en los plazos entregados, cumpliendo en oportunidad y calidad de la respuesta. La información debe ser ingresada en plataforma OIRS, enviada al correo electrónico del profesional que le asignó la solicitud o vía documento.

Jefa/e Unidad Gestión al Usuario:

- Gestionar, monitorear y visar Plataforma oirs.minsal.cl
- Dar cumplimiento legal al tiempo de respuesta de solicitudes ciudadanas.
- Velar por entregar respuestas de calidad a usuarios y usuarias.
- Coordinar seguimiento a referentes técnicos (roles) para las respuesta de solicitudes ciudadanas.
- Formalizar respuestas en formato estandarizado para ello.
- Implementar planes de mejora en la OIRS basados en el resultado de los indicadores y en el análisis estadístico de la solicitud ciudadana.



**PROTOKOLO DE PROCEDIMIENTO
DE GESTION DE LAS SOLICITUDES
CIUDADANAS**
Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

Código: DP 1.2-05

Edición: Quinta

Fecha: Junio 2023

Página: 7 de 20

Vigencia: Junio 2028

- Orientar y capacitar al personal que se incorpora a la unidad.
- Participar en reuniones de coordinación interna y de la Red de Salud.
- Mantener la confidencialidad de la solicitud ciudadana.
- Realizar evaluación estadística de solicitudes ciudadanas y presentar a la autoridad del establecimiento.
- Supervisar y fortalecer el funcionamiento de la OIRS y generar espacios de autocuidado para el equipo.
- Liderar el Comité de Gestión Usuaria y su Plan de Trabajo.
- Atención presencial de usuarios/as cuando es requerido.

Operadores OIRS:

- Facilitar el acceso de la población a la información sobre el funcionamiento y servicios otorgados por el establecimiento.
- 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 de las personas.
- Recibir todas las solicitudes ciudadanas con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento del establecimiento, constituyéndose en un espacio de participación ciudadana.
- Atención personalizada a usuarios/as via presencial y telefónica, ante consultas ciudadanas.
- Mantener formularios utilizados en la unidad para la gestión legal de solicitudes ciudadanas.
- Aportar ideas para mejorar la calidad de atención, apoyar el trabajo en equipo, mantener y procurar una actitud empática, honesta, transparente con el usuario externo e interno como con el equipo de



**PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO
DE GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES
CIUDADANAS**

Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

Código: DP 1.2-05

Edición: Quinta

Fecha: Junio 2023

Página: 8 de 20

Vigencia: Junio 2028

trabajo, mantener confidencialidad y delicadeza en el manejo de reclamos.

6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Modelo de Atención OIRS, serie cuadernos modelo de atención N° 2.
- Ley 20.584 regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.
- Manual de uso plataforma ministerial, Departamento TIC, Subsecretaría de Redes Asistenciales.

7. DEFINICIONES

- **UGU:** Unidad Gestión al Usuario
- **OIRS:** Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias
- **Consulta:** Demanda de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc., las cuales pueden resolverse generalmente en forma inmediata en la propia OIRS.
- **Felicitación:** Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios del hospital, por la calidad del servicio prestado. Éstas deben ser difundidas a la dirección, equipos y funcionarios involucrados.
- **Información:** Son aquellos requerimientos respecto a la necesidad de entrega de mensajes o contenidos que permiten mayor conocimiento de un tema de interés por parte del usuario.
- **Solicitud:** Solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión específica del operador de la OIRS en coordinación con otra unidad o servicio.



**PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO
DE GESTION DE LAS SOLICITUDES
CIUDADANAS**

Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

Código: DP 1.2-05

Edición: Quinta

Fecha: Junio 2023

Página: 9 de 20

Vigencia: Junio 2028

- **Sugerencia:** Es aquella *proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta* un ciudadano para incidir o mejorar un *proceso* cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio. Las cuales deben ser difundidas a la dirección, para así ser consideradas en la toma de decisiones sobre modificaciones técnicas y administrativas, orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.
- **Reclamo:** Es aquella solicitud donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación, donde considera que se han vulnerado sus derechos ciudadanos en salud. Para el registro de las solicitudes ciudadanas se utilizan los siguientes criterios de tipificación:
 - 1) **Información:** Cuando la persona refiere que la información que se le entregó es incompleta, deficiente o inoportuna.
 - 2) **Trato:** En esta categoría se incluyen cualquier menoscabo hacia la persona que es atendida por funcionarios del hospital, toda vez que ella implique falta de cortesía y buenas maneras. como por ejemplo:
 - Negarse a dar el nombre
 - Ignorar a la persona
 - No responder lo que la persona pregunta
 - Responder en forma vaga, poco clara o en lenguaje incomprensible
 - Utilizar lenguaje ofensivo
 - Responder de malos modos
 - Insultos y/o agresiones verbales
 - Portazos en cara
 - Empujones
 - Golpes de puño/pies
 - 3) **Tiempo de espera:**
 - Por Información: Dentro de esta categoría se clasifican las opiniones de usuarios/as relacionadas con los márgenes de



**PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO
DE GESTION DE LAS SOLICITUDES
CIUDADANAS**

Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

Código: DP 1.2-05

Edición: Quinta

Fecha: Junio 2023

Página: 10 de 20

Vigencia: Junio 2028

espera subjetivamente aceptados por los usuarios/as para recibir información en sala de espera.

- Por atención: Se consideran en este ítem todo tipo de reclamos relacionadas con tiempo de espera en salas de espera (urgencia, consultas médicas, farmacia, laboratorio imagenología, etc)
- Lista de espera por atención de especialidad: Se consideran en este ítem todo reclamo relacionado con espera para especialista, mediante interconsulta.

4) Competencia Técnica: Descuidos, diagnósticos, fármacos o tratamientos erróneos, con consecuencias para el bienestar de las personas

5) Probidad Administrativa: Hace referencia al actuar honradamente en el cumplimiento de las actividades funcionarias, principio que puede deteriorarse o dañarse por acciones deshonestas. Se clasificarán dentro de esta categoría todas aquellas opiniones relacionadas con los procedimientos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud relacionado a la dignidad en el desempeño de su cargo. Es importante, destacar que al clasificar una opinión en esta categoría sólo se está aceptando que desde el punto de vista del usuario(a), con la información que posee y desde su propia percepción, está disconforme con la actitud, procedimiento o acción de un/a funcionario(a)

6) Procedimiento Administrativo: Se clasifican dentro de esta categoría, todas las opiniones de los usuarios/as relacionadas con



**PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO
DE GESTION DE LAS SOLICITUDES
CIUDADANAS**

Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

Código: DP 1.2-05

Edición: Quinta

Fecha: Junio 2023

Página: 11 de 20

Vigencia: Junio 2028

Procesos, Procedimientos o Funcionamiento Administrativo de la Institución.

7) **Infraestructura:** Reclamos referidos a la mantención, aseo, ornato, seguridad y estado de las dependencias.

8. DESARROLLO GESTIÓN SOLICITUDES CIUDADANAS.

Vías de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas:

- **Presencial:** Oficinas OIRS y Centros de Responsabilidades pacientes hospitalizados, disponible [formulario de solicitud ciudadana tipo](http://formulario.de.solicitud.ciudadana.tipo).
- **Plataforma ministerial,** oirs.minsal.cl
- **Buzones** ubicados en Centro de Responsabilidad de Emergencia, primer piso (ingreso Thompson) segundo piso (pasillo central) y tercer piso sector hospitalizados (sala espera) y Servicio de Emergencia
- **Correo electrónico** oirs.hetg@rehsalud.gob.cl
- **Teléfono habilitado** 572405701 – 572405702 - 572405772

Horarios, puntos de captura y recepción de las solicitudes ciudadanas:

- **Vía presencial:** Existen dos oficinas de atención, una en atención ambulatoria, ubicada al costado de la Unidad de Gestión en Red (Ex Some), horario de atención de 08:00 a 16:00 horas, la otra oficina ubicada en pasillo central (primer piso) sector atención cerrada (área pacientes hospitalizados), en horario de 08:00 a 16:00 horas. En ambas oficinas se recepcionarán las cartas, escritos o formularios de solicitudes ciudadanas que desean ingresar los/as usuarios/as; se escanean y adjuntan antecedentes para luego ingresarlos en la plataforma ministerial, así como



**PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO
DE GESTION DE LAS SOLICITUDES
CIUDADANAS**
Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

Código: DP 1.2-05

Edición: Quinta

Fecha: Junio 2023

Página: 12 de 20

Vigencia: Junio 2028

también el ingreso directo al sistema informático de acuerdo a la demanda del usuario. Una vez ingresado en plataforma ministerial el documento genera un número de folio, en caso de que el usuario haya ingresado un correo electrónico, se genera un correo electrónico automático al usuario confirmando el ingreso de éste, de lo contrario el usuario espera el ingreso del formulario y se lleva una copia numerada.

Para asegurar el acceso de nuestros usuarios en horario inhábil, cada Centro de Responsabilidad (servicio) y Urgencia dispone de **Talonarios de Formularios de Solicitud Ciudadana**, los que estarán disponibles durante las 24 horas del día a través del personal de turno en el mesón de atención. La responsabilidad de gestionar estos formularios corresponde a los **Enfermeros Supervisores**, quienes deberán hacer llegar diariamente a las OIRS para su ingreso en plataforma ministerial.

- **Vía web:** El ingreso está disponible las 24 horas, mediante Plataforma OIRS en línea, el/la usuario/a completa el formulario de solicitud ciudadana digital y lo envía o graba, inmediatamente el sistema indica el número de folio.
- **Vía buzones:** Con el objetivo de facilitar el acceso y oportunidad se han dispuesto tres buzones que se encuentran operativos las 24 horas para recepcionar solicitudes ciudadanas en sector hospitalizado (1°, 2°, 3° piso) y emergencia. Estos son revisados a diario por Operadores OIRS del área de Servicios Clínicos y Emergencia, quienes son responsables de retirarlos e ingresarlos en Portal OIRS oirs.minsal.cl.



**PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO
DE GESTION DE LAS SOLICITUDES
CIUDADANAS**

Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

Código: DP 1.2-05

Edición: Quinta

Fecha: Junio 2023

Página: 15 de 20

Vigencia: Junio 2028

10. PLAZOS DE RESPUESTA A SOLICITUDES CIUDADANAS.

- Solicitudes Presidenciales, Ministeriales o Altos Personeros: En estos casos los memorándum, ordinarios o escritos indican los plazos en que se debe emitir la respuesta, ya sea directamente al usuario o al emisor de la correspondencia. Ley 19.880 Solicitudes normales: 20 días, prioritarias: 7 días y Urgente: 3 días.
- Reclamos Ley 20.584 Deberes y Derechos del paciente se deben responder en un plazo máximo de 15 días hábiles a contar del día siguiente de su ingreso.
- Reclamos ingresados por funcionarios de FONASA casos No Ges se deben responder en lo posible en un plazo de 10 días, considerando que la Institución consultante (FONASA) debe responder en un plazo de 15 días.
- Otras solicitudes (sugerencias, consultas, solicitudes y felicitaciones) se deben responder en un plazo de 20 días.

11. ANÁLISIS GLOBAL DE SOLICITUDES CIUDADANAS.

El análisis de las solicitudes ciudadanas ingresadas en nuestra institución se trabajará de acuerdo a las herramientas disponibles en la plataforma ministerial. Éste se realizará en forma trimestral y semestral y debe contemplar a lo menos:

- 1) Evaluación total y desglose solicitudes ciudadanas ingresadas en el período (reclamos, consultas, sugerencias, felicitaciones, solicitudes, solicitudes acceso información pública).
- 2) Evaluación y tipificación (por área y causas principales) de los reclamos ingresados en el período



**PROCOLO DE PROCEDIMIENTO
DE GESTION DE LAS SOLICITUDES
CIUDADANAS**
Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

Código: DP 1.2-05

Edición: Quinta

Fecha: Junio 2023

Página: 16 de 20

Vigencia: Junio 2028

- 3) Evaluación porcentaje de reclamos contestados Oportunamente (en los plazos legales establecidos) .
- 4) Evaluación comportamiento reclamos ingresados a lo menos de los últimos 5 años anteriores al período evaluado.
- 5) Evaluación comportamiento reclamos de "trato" ingresados a los menos de los últimos 5 años anteriores al período evaluado.
- 6) Evaluación tiempo de respuesta solicitudes ciudadanas roles, encargados y responsables en plataforma ministerial, respuestas fuera de plazo.
- 7) Evaluación calidad de la respuesta emitida a reclamos.
- 8) Identificación de Nodos Críticos.
- 9) Evaluación reclamos identificados como nodos críticos, por unidad o servicio.
- 10)Evaluación reclamos trato, por unidad o servicio y estamento.
- 11)Evaluación comportamiento felicitaciones ingresadas a lo menos de 5 años anteriores al periodo evaluado, por unidad o servicio y estamentos

Este análisis debe ser socializado en reuniones de consejo técnico o al menos por el Director y Departamento de Calidad. Información que debe estar disponible para ser analizada en el Comité de Gestión al Usuario, cuyo objetivo es analizar las causas principales de los reclamos y formular estrategias de resolución de estas problemáticas, junto a las Jefaturas de las unidades o servicios aludidos en el informe.

De acuerdo al análisis de años anteriores se toman las siguientes medidas:

- Se establece que cada 3 reclamos fundados por funcionario se aplicará anotación de demérito.
- Se establece que cada 3 felicitaciones a un mismo funcionario, se aplicará anotación meritoria.



**PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO
DE GESTION DE LAS SOLICITUDES
CIUDADANAS**
Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

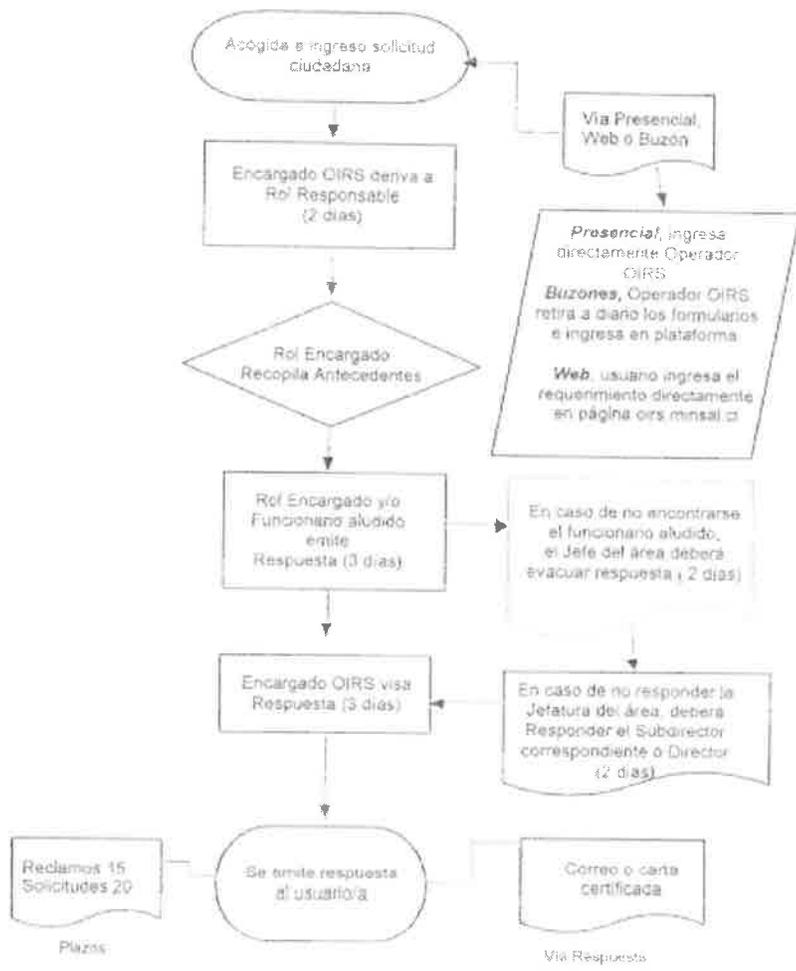
Código: DP 1.2-05
Edición: Quinta
Fecha: Junio 2023
Página: 17 de 20
Vigencia: Junio 2028

- Se establece en circular N°40 "Reitera Obligatoriedad de Respuesta Oportuna a Solicitudes de Acceso a Información Pública"

12. DISTRIBUCIÓN: Dirección, Subdirecciones, Jefes de Servicios y unidades, Supervisores, Coordinadores, y Encargados de Unidades clínicas, de apoyo y administrativas.



13. FLUJOGRAMA DE PROCESOS





**PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO
DE GESTION DE LAS SOLICITUDES
CIUDADANAS**
Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

Código: DP 1.2-05

Edición: Quinta

Fecha: Junio 2023

Página: 19 de 20

Vigencia: Junio 2028

ANEXO: Formulario de Solicitud Ciudadana Presencial



FORMULARIO REGISTRO DE SOLICITUD CIUDADANA

FOLIO: _____

Presencia Correo Suplemento Subscripción Fertilización

Grupos y Puntos

REGISTRO DE SOLICITUDES DE LA CIUDADANA

CIUDADANA: _____

CIUDADANO: _____

IDENTIFICACION DE LA CIUDADANA

Nombre	Apellido
Fecha de nacimiento	Sexo
Dirección	Profesión
Estado civil	Estado de salud
Carácter	Observaciones
Fecha de inscripción	Observaciones

CIUDADANO: _____

IDENTIFICACION DE LA CIUDADANO

Nombre	Apellido
Fecha de nacimiento	Sexo
Dirección	Profesión
Estado civil	Estado de salud
Carácter	Observaciones
Fecha de inscripción	Observaciones

CIUDADANA: _____

CIUDADANO: _____

CIUDADANA: _____

CIUDADANO: _____

CIUDADANA: _____

CIUDADANO: _____



**PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTO
DE GESTION DE LAS SOLICITUDES
CIUDADANAS**
Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames

Código: DP 1.2-06
Edición: Quinta
Fecha: Junio 2023
Página: 20 de 20
Vigencia: Junio 2028

14. Anexo Formulario de Solicitud Ciudadana Virtual

2.- **DERÓGUESE** el Protocolo de Procedimiento Gestión Solicitudes ciudadanas, Hospital Dr. E. Torres G Iquique año 2018, aprobado por Resolución 2154 de fecha 04 de diciembre de 2018 del Hospital Dr. E. Torres G.

3°- **DÉJESE ESTABLECIDO** que el protocolo que por este acto se viene en sancionar, comenzará a regir desde la fecha de la presente resolución.

4° **DISPÓNGASE**, la publicación del protocolo que por este acto se aprueba en el sitio web del Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames de Iquique, para consultas por parte de la comunidad y pacientes;

5.- **ENTRÉGUESE COPIA** al Sub-departamento de Informática de este centro asistencial para este efecto así como también a todos los Servicios Clínicos a los que resulte aplicable lo en él regulado.

6°- **ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



DR. ALDO CANETE SOTO.
DIRECTOR (S)
HOSPITAL DR. ERNESTO TORRES GALDAMES, IQUIQUE.

Lo que transcribo a usted para su conocimiento y fin pertinente



Bernardita Jarquera García
Ministro de Fe

DISTRIBUCIÓN :

- Dpto. Informática
- Oficina de Partes
- Unidad de Gestión al Usuario

A red handwritten mark, possibly a signature or initials, located below the distribution list.