



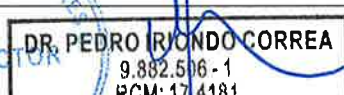




**INFORME DEL PLAN DE MEJORA ANUAL
ANALISIS DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS
OFICINA DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS
2025**

Elaborado por Unidad de Gestión al Usuario	Carolina Collao Siles Encargada OIRS Syndell Dublas Soto Gestora OIRS	 
Firmado por	Dr. Pedro Iriondo Correa Director (S)	
Fecha: 20/01/26	 	

Índice

1. <i>Introducción</i>	3
2. <i>Metodología</i>	4
3. <i>Plan de Mejora</i>	5
4. <i>Gestión de los Reclamos</i>	6
5. <i>Conclusión</i>	7

Introducción

La Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) constituye un componente fundamental del sistema de atención ciudadana del Ministerio de Salud de Chile, cuyo propósito es garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en su relación con la red asistencial. A través de la OIRS, los usuarios pueden ingresar reclamos, solicitudes, consultas, sugerencias y felicitaciones, fortaleciendo los principios de participación ciudadana, transparencia y mejora continua en la gestión pública en salud.

En el marco de las políticas ministeriales orientadas al fortalecimiento de la calidad de la atención y al resguardo de los derechos establecidos en la Ley N.º 20.584 sobre Derechos y Deberes del Paciente, la OIRS desempeña un rol estratégico como canal formal de comunicación entre la ciudadanía y los establecimientos de salud. La adecuada gestión de los requerimientos ciudadanos no solo permite dar respuesta oportuna y de calidad a las personas usuarias, sino que también constituye una valiosa fuente de información para la identificación de brechas, oportunidades de mejora y fortalecimiento de los procesos institucionales.

El presente Informe del Plan de Mejora Anual – Análisis de Requerimientos Ciudadanos OIRS 2025 tiene como objetivo analizar el comportamiento de los requerimientos ingresados durante el período evaluado, identificar tendencias y áreas críticas, y proponer acciones de mejora orientadas a optimizar la oportunidad, calidad y efectividad de las respuestas entregadas. Este análisis se enmarca en los lineamientos del Ministerio de Salud y en los indicadores de gestión asociados a la experiencia usuaria, contribuyendo al fortalecimiento de una atención centrada en las personas.

De esta manera, el desarrollo e implementación del Plan de Mejora Anual busca consolidar una gestión OIRS más eficiente, accesible y resolutive, que responda de manera efectiva a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, promoviendo la confianza en el sistema de salud público y el respeto irrestricto de los derechos de los usuarios.

Metodología

Para el análisis de los requerimientos ciudadanos ingresados durante el período 2025, se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo y descriptivo, basada en la revisión sistemática de los registros disponibles en la plataforma ministerial OIRS y en los reportes de Resultados Mensuales (REM). Este análisis permitió identificar los principales nodos críticos asociados a la experiencia usuaria y a la gestión de los procesos asistenciales y administrativos del establecimiento.

Los requerimientos fueron clasificados según tipología, área involucrada y motivo de ingreso, permitiendo detectar como principales problemáticas el tiempo de espera para la primera consulta médica, los tiempos de espera quirúrgicos, así como las brechas en la entrega de información por parte del equipo de salud, tanto a los pacientes como a sus familiares. Asimismo, se evidenció un número relevante de requerimientos asociados a la falta de información oportuna respecto a horas médicas y procesos administrativos.

Adicionalmente, se consideró el análisis de los canales de acceso disponibles para la ciudadanía, tales como la plataforma OIRS, el Portal al Usuario y la página web institucional del Hospital de Iquique, los cuales permiten a los usuarios acceder a información relevante sobre procesos de gestión hospitalaria, actualización de datos personales, lista de espera quirúrgica, farmacia, laboratorio y solicitud de citaciones a controles. Este análisis permitió identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la difusión, accesibilidad y uso efectivo de estos canales.

Plan de Mejora

A partir del diagnóstico realizado, se definieron acciones de mejora orientadas a abordar los nodos críticos identificados, con el objetivo de optimizar la oportunidad y calidad de las respuestas entregadas a los usuarios, así como mejorar su experiencia en la atención de salud.

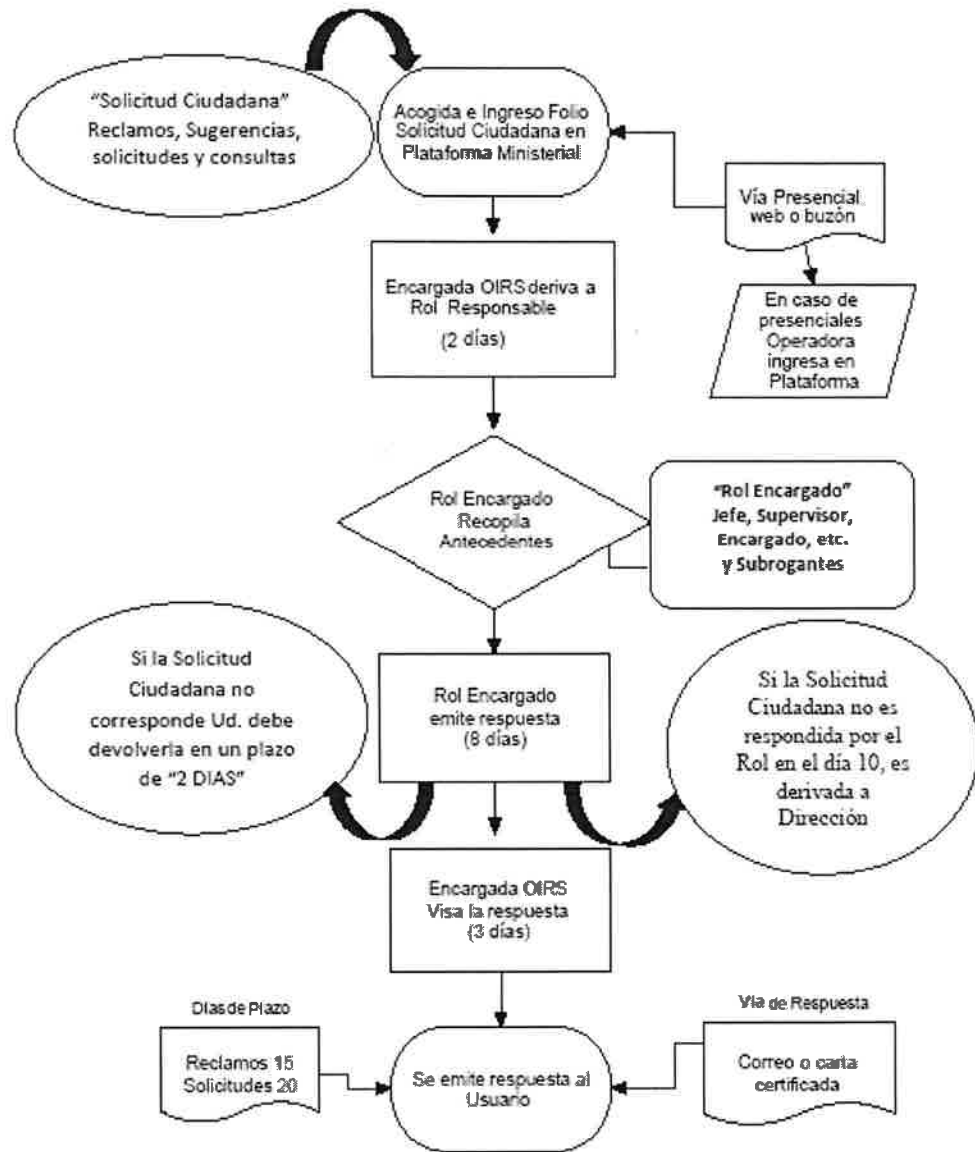
Una de las principales acciones implementadas durante el año ha sido la designación de un jefe o enfermera responsable en cada policlínico, encargado de gestionar y entregar las respuestas a los requerimientos asociados a su área. Esta medida ha permitido ordenar el flujo de información, disminuir los tiempos de respuesta y asegurar que las respuestas sean precisas y coherentes con la realidad clínica y administrativa de cada unidad.

Asimismo, se ha reforzado la importancia de entregar información clara, correcta y oportuna a los pacientes y sus familias, promoviendo una atención basada en la escucha activa y el trato empático. Este enfoque busca evitar la generación innecesaria de requerimientos cuando las consultas o problemáticas pueden ser resueltas de manera inmediata en el punto de atención, contribuyendo a reducir la burocracia y la insatisfacción usuaria.

De igual forma, se ha trabajado en promover entre los usuarios el uso positivo de la plataforma OIRS, dando a conocer que, además de reclamos, también es posible ingresar felicitaciones cuando la atención recibida ha sido satisfactoria, reconociendo el compromiso y apoyo brindado por los funcionarios de salud.

Como medida de fortalecimiento del acceso a los canales de atención ciudadana, se ha dispuesto la instalación de códigos QR de la plataforma OIRS en puntos estratégicos del establecimiento, facilitando su uso y visibilidad. Paralelamente, se ha potenciado la difusión del Portal al Usuario, el cual permite acceder a diversos procesos de gestión hospitalaria a través de la página web del Hospital de Iquique, tales como la actualización de datos de usuarios, consulta de lista de espera quirúrgica, información de farmacia y laboratorio, y la solicitud de citas a controles médicos.

Gestión de los Reclamos



Conclusión

El análisis de los requerimientos ciudadanos gestionados a través de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) durante el año 2025 ha permitido identificar áreas críticas relacionadas principalmente con los tiempos de espera asistenciales y con la entrega de información a los usuarios y sus familias. Estos antecedentes constituyen una valiosa fuente de información para la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos institucionales.

Las acciones implementadas en el marco del Plan de Mejora Anual han estado orientadas a fortalecer la gestión interna, mejorar la oportunidad y calidad de las respuestas, y promover una atención centrada en las personas, en concordancia con los lineamientos del Ministerio de Salud y con lo establecido en la Ley N.º 20.584 sobre Derechos y Deberes del Paciente.

La designación de responsables por policlínico, el énfasis en la comunicación efectiva y la escucha activa, la resolución oportuna de los casos, y el fortalecimiento de los canales digitales de acceso a la información han contribuido a optimizar la experiencia usuaria y a fortalecer la relación entre la ciudadanía y el establecimiento de salud.

La Unidad de Gestión al Usuario / OIRS continuará trabajando de manera sistemática en el monitoreo de los requerimientos ciudadanos y en la implementación de acciones de mejora, con el propósito de consolidar un sistema de atención más eficiente, accesible, transparente y equitativo, que responda adecuadamente a las necesidades y expectativas de la comunidad.