



SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (Reclamos y otros)

ELABORADO POR	REVISADO POR	AUTORIZADO POR
Gladys Sanhueza	Rodrigo Pérez P Barbara Andrade C	Pablo Gonzalez S
CARGO Jefa OIRS	CARGO OCSP	CARGO Director
FECHA Y FIRMA	FECHA Y FIRMA	FECHA Y FIRMA

Handwritten signatures and stamps are present on the document, including a circular stamp for 'HOSPITAL DEL SALVADOR' and 'VALPARAISO'.



Calidad y seguridad del paciente

Hospital Del Salvador

Servicio de Salud Valparaiso – San Antonio



SISTEMA DE GESTION DE RECLAMOS

Hospital Del Salvador – Valparaiso

Código:

DP 1.2

Versión:

3

Fecha:

JUNIO 2021

Prox. Revisión:

JUNIO 2026

Contenido

INTRODUCCION.....	2
DOCUMENTACION DE REFERENCIA.....	2
OBJETIVO.....	3
ALCANCE.....	3
RESPONSABLES DE EJECUCIÓN.....	3
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	4
SIGLAS.....	5
DESARROLLO.....	6
De la accesibilidad	6
De la clasificación de solicitudes	6
Del procedimiento	7
PLAN DE MONITOREO.....	8
PLAN DE SUPERVISION.....	9
DISTRIBUCIÓN.....	9
FLUJOGRAMA.....	9
ANEXOS.....	10
CONTROL DE CAMBIOS.....	11



SISTEMA DE GESTION DE RECLAMOS

Hospital Del Salvador – Valparaiso

Código:

DP 1.2

Versión:

3

Fecha:

JUNIO 2021

Prox. Revisión:

JUNIO 2026

INTRODUCCION

Un medio para asegurar la comunicación desde los usuarios a los integrantes del establecimiento es la recolección de reclamos, sugerencias, felicitaciones y otras solicitudes que desde ellos se puedan generar. El presente documento describe la forma en que se recolectan estas solicitudes en el HDS y el análisis que de ellos se hace para posteriormente hacerlos parte de los procesos de mejora continua que se realizan en el establecimiento.

Actualmente la ley 20584 nos obliga a considerar los reclamos, y empodera al paciente para que se haga parte de la institución, poniéndolo al centro de los procesos orientados a la mejora de la calidad.

La misión y la visión de la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS) son los siguientes:

MISION: Ser un espacio de atención en el cual las personas accedan e interactúen con la administración, que garantice su derecho a informarse, sugerir y reclamar, para contribuir a la conformación de un gobierno moderno y al servicio permanente de las personas. Para ello se debe entregar una atención oportuna, de calidad y sin discriminación.

VISION: Ser un referente dentro del hospital que interprete a los usuarios desde sus necesidades, acogiéndolos de una manera integral y sin discriminación y que esto genere instancias de retroalimentación con todos los servicios del hospital para una mejora constante.

DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- Ley 20584
- Ley 19880 Procedimientos administrativos (29 de mayo 2003)
- Manual OIRS del MINSAL
- Ley AUGE N° 19966
- DP 1.2 versión 2 del 2016
- Ley 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública (Transparencia)



SISTEMA DE GESTION DE RECLAMOS

Hospital Del Salvador – Valparaíso

Código:

DP 1.2

Versión:

3

Fecha:

JUNIO 2021

Prox. Revisión:

JUNIO 2026

OBJETIVO

General

Mejorar la calidad de la atención y percepción de esta en los usuarios, a través del análisis y la realización de planes de mejora que se generen de las solicitudes recibidas en la OIRS.

Específicos

- Favorecer activamente la participación usuaria.
- Conocer y determinar falencias del HDS en aspectos relacionados con la atención del usuario, ya sea a nivel de recursos físicos o humanos.
- Ocupar las solicitudes ciudadanas como herramienta para la mejora continua de la calidad.
- Dar respuesta oportuna a las inquietudes de los ciudadanos.
- Dar cumplimiento a lo dispuesto en la ley 20584 de deberes y derechos de pacientes.

ALCANCE

El presente protocolo será utilizado por OIRS que actuará como líder en las actividades que en él se describan

Cualquier usuario, externo o interno, podrá realizar un reclamo en OIRS.

El presente protocolo será utilizado como guía por Comité de Gestión de Reclamos.

Se pueden originar reclamos y sugerencias desde cualquier unidad del HDS, ya sea clínica y/o administrativa-.

RESPONSABLES DE EJECUCIÓN

OIRS: liderar el proceso de gestión de reclamos desde la accesibilidad para su formulación hasta la generación de recomendaciones. También lidera el proceso de respuesta a los solicitantes y cita a reunión al comité de gestión de reclamos.

COMITÉ DE GESTION DE RECLAMOS: se reunirá a analizar los reclamos recolectados por OIRS y emitirá recomendaciones a los distintos actores involucrados en ellos para evitar su recurrencia. La información emanada será utilizada ya sea para generar o complementar planes de mejora.



SISTEMA DE GESTION DE RECLAMOS

Hospital Del Salvador – Valparaíso

Código:

DP 1.2

Versión:

3

Fecha:

JUNIO 2021

Prox. Revisión:

JUNIO 2026

DIRECCION: velará por el funcionamiento de la OIRS, y tomará cuenta de las recomendaciones que emita el comité de gestión de reclamos.

USUARIOS INTERNOS: reciben recomendaciones y dan respuesta a los reclamos si fuera necesario. También podrán emitir reclamos si consideran que no han sido recibidos por jefatura directa o si se sienten abusados en algún sentido.

USUARIOS EXTERNOS: emiten reclamos y reciben respuesta a estos en plazos establecidos.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

GESTION: es la asunción de responsabilidades de las actividades que se generan en un proceso; en este caso, las solicitudes ciudadanas en el HDS

Definición de las consultas ciudadanas:

CONSULTA: corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Pueden resolverse en forma inmediata en la propia OIRS.

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. 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.

FELICITACIONES: manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios 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 involucrados.

RECLAMO: es la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular desde uno o varios funcionarios de una Institución o establecimiento del Sector Salud, la que obligará a una respuesta formal de la institución. También, es aquella solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se ha vulnerado sus derechos ciudadanos en salud

SOLICITUD LEY DE TRANSPARENCIA: es la solicitud que realiza un ciudadano en marco de la Ley 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública: los órganos del Sistema Público, deberán asegurar el acceso a la información pública relevante acerca de sus políticas, acciones y presupuesto, asegurando que ésta sea oportuna, de calidad, completa y altamente accesible.



SISTEMA DE GESTION DE RECLAMOS

Hospital Del Salvador – Valparaiso

Código:

DP 1.2

Versión:

3

Fecha:

JUNIO 2021

Prox. Revisión:

JUNIO 2026

RECLAMOS POR LEY DE DERECHOS Y DEBERES: o Ley N° 20.584, para efectos de ésta el reclamo es la presentación escrita y suscrita que realice una persona contra un prestador institucional de salud para exigir el cumplimiento de los derechos consagrados en la ley, motivado en hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud.

SIGLAS

- **HDS:** Hospital Psiquiátrico del Salvador
- **OIRS:** Oficina de Información, reclamos y sugerencias.
- **CGR:** Comité de gestión de reclamos.



SISTEMA DE GESTION DE RECLAMOS

Hospital Del Salvador – Valparaíso

Código:

DP 1.2

Versión:

3

Fecha:

JUNIO 2021

Prox. Revisión:

JUNIO 2026

DESARROLLO

De la accesibilidad

Toda unidad clínica de atención abierta y cerrada del establecimiento contará con libro foliado que se mantendrá en espacio conocido por todos a la vista de los pacientes. El libro será entregado por cualquier miembro del equipo clínico de forma inmediata al usuario que lo solicite, además de lápiz para escribir el reclamo que considere necesario.

En oficina OIRS del HDS se encontrará secretaria con los formularios ad-hoc dispuesta a recibir reclamos. A la oficina tendrán acceso usuarios externos e internos dispuestos a dejar reclamos u otros.

En página web del hospital (www.hdsalvador.cl) existirá enlace para formulación de reclamos.

De la clasificación de solicitudes

Las solicitudes una vez recibidas serán clasificadas por OIRS en: felicitaciones, solicitudes, sugerencias y reclamos, los que a su vez serán sub-clasificados en:

1. **TRATO:** Se clasificarán en esta categoría todos aquellos reclamos de usuarios que se refieran a la actitud de los funcionarios en relación al trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, identificación de los funcionarios, acogida, atención, entrega de información, comunicación.
2. **COMPETENCIA TÉCNICA:** Se clasificarán dentro de esta categoría todos aquellos reclamos de usuarios relacionados con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud en relación a la patología consultada y/o su tratamiento. Es importante señalar que esto no implica un juicio o auditoria del actuar del equipo de salud, aunque sí en determinadas situaciones puede dar origen a ella. Solo implica la recepción de la disconformidad desde el 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.
3. **INFRAESTRUCTURA:** Se clasificarán en este rubro todos aquellos reclamos que realicen los usuarios referentes a las condiciones estructurales y del ambiente del establecimiento de salud con relación a:
 - a. Accesos, Condiciones de seguridad del establecimiento en relación a emergencias, Condiciones de mantención de equipos. Condiciones de salas de espera, baños públicos, etc. Condiciones de temperatura y ventilación. Condiciones higiénicas y estéticas de los edificios, patios y jardines. Comodidad y seguridad de camas, cunas y camillas de traslado.
 - b. Condiciones de comodidad para los familiares de los pacientes hospitalizados. Seguridad de las pertenencias de los pacientes y familiares.
4. **TIEMPO DE ESPERA:** Dentro de esta categoría se clasificarán los reclamos de usuarios relacionadas con los márgenes de espera subjetivamente evaluados por ellos.



SISTEMA DE GESTION DE RECLAMOS

Hospital Del Salvador – Valparaíso

Código:

DP 1.2

Versión:

3

Fecha:

JUNIO 2021

Prox. Revisión:

JUNIO 2026

5. **INFORMACIÓN:** Se clasificarán en esta categoría aquellas solicitudes relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del equipo de salud hacia los usuarios tanto respecto a los contenidos como a la forma utilizada en la entrega de la información.
Deberán considerarse elementos como el lenguaje, oportunidad, comprensión, capacidad de respuesta a los requerimientos del usuario considerando las características personales del individuo y su condición de salud. Considera además, el Consentimiento Informado y el derecho a que el paciente y familia directa, puedan obtener los datos que requieren de la Ficha Clínica.
6. **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS:** Se clasificarán dentro de esta categoría, todos los reclamos de los usuarios relacionados con procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo del establecimiento, como los siguientes:
Procesos de Admisión y Recaudación.
Procedimientos o trámites durante la estadía en la Institución.
Funcionamiento del establecimiento con relación a horarios de atención.
Procedimientos administrativos al egreso.
Procedimientos de referencia y/o derivación.
En general todo Proceso que involucre el funcionamiento de la Organización.
2. **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. Se clasificarán dentro de esta categoría todos aquellos reclamos relacionados con los procedimientos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud con relación a la dignidad en el desempeño de su cargo. Es importante destacar que al clasificar un reclamo en esta categoría sólo 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 ese o esa funcionario/a. Esto no implica un juicio o auditoría del actuar del funcionario, aunque sí puede dar origen a ella.
3. **ACCESO UNIVERSAL A GARANTIAS EXPLICITAS - AUGE:** Se clasificarán en esta categoría aquellos reclamos en que según la información que tiene el usuario no se han respetado las garantías explícitas a las que tiene derecho y que están establecidas en el reglamento de la Ley N° 19.966 sobre las garantías explícitas en salud.

Del procedimiento

- 1) La solicitud ciudadanas será recibida a través de libros, oficina OIRS y pagina web. La solicitud debe contar con la siguiente información (además de la solicitud en si misma):
 - a. Libros: Rut usuario, nombre completo, y si tiene correo electrónico u otra información para establecer contacto
 - b. Oficina OIRS: los datos solicitados por operador OIRS (funcionarios oficina), que son: Nombre, Rut, Dirección, correo electrónico si lo posee y teléfono
 - c. Página Web: datos establecidos en la página (enlace OIRS MINSAL)



SISTEMA DE GESTION DE RECLAMOS

Hospital Del Salvador – Valparaíso

Código:

DP 1.2

Versión:

3

Fecha:

JUNIO 2021

Prox. Revisión:

JUNIO 2026

- 2) Los reclamos de libros y enlace en página web serán revisados y recibidos por el equipo de la OIRS semanalmente, mientras que los reclamos recibidos en la oficina serán revisados en forma inmediata.
- 3) Una vez recibidos los reclamos, serán clasificados como ya fue descrito y serán ingresados a la página de trámite en línea (<http://oirs.minsal.cl/>), por encargada de OIRS o secretaria. **PLAZO: 2-3 días**
- 4) Posteriormente, se envía el correo a unidad de donde se origina la solicitud. En este correo se adjunta la solicitud y se pide a jefatura la generación de una respuesta en un plazo no mayor a **7 días hábiles**.
- 5) Posteriormente, la respuesta es revisada por OIRS y se envía a dirección para que sea director del establecimiento quien firme respuesta final al usuario externo.
- 6) Posteriormente pasarán por un análisis primario realizado por el equipo OIRS para después ser presentado al comité de gestión de reclamos.
- 7) El plazo desde que se sube solicitud ciudadana a plataforma y se origina respuesta del director del establecimiento NO debe superar 15 días hábiles.
- 8) La respuesta al usuario solicitante se envía a domicilio (vía oficina de partes), a correo electrónico, o se deja en OIRS para que después se retire por el mismo usuario cuando vuelva a HDS.

Del comité de gestión de reclamos (o Comité de Gestión de solicitudes ciudadanas)

Se reunirá una vez cada tres meses y tendrá como función realizar análisis más exhaustivo de las causas más comunes de reclamos presentadas por OIRS. Sin embargo, también podrá realizar análisis de algún reclamo que se considere relevante o especialmente delicado (ejemplo, alguno clasificado como de alteración de la probidad administrativa). Del análisis se derivan recomendaciones que serán presentadas verbalmente y por escrito a los equipos clínicos y/o administrativos.

Los integrantes del Comité son:

- Director del Hospital
- Sub Director Médico
- Subdirector Administrativo
- Jefe OIRS y Participación Social
- Jefe Atención Abierta
- Encargado de Calidad y Seguridad del Paciente
- Jefe GAP
- Representante de la Comunidad (Miembro del Consejo Local de Desarrollo-HDS.)
- Representante Gremios del HDS.

PLAN DE MONITOREO

No aplica



SISTEMA DE GESTION DE RECLAMOS

Hospital Del Salvador – Valparaíso

Código:

DP 1.2

Versión:

3

Fecha:

JUNIO 2021

Prox. Revisión:

JUNIO 2026

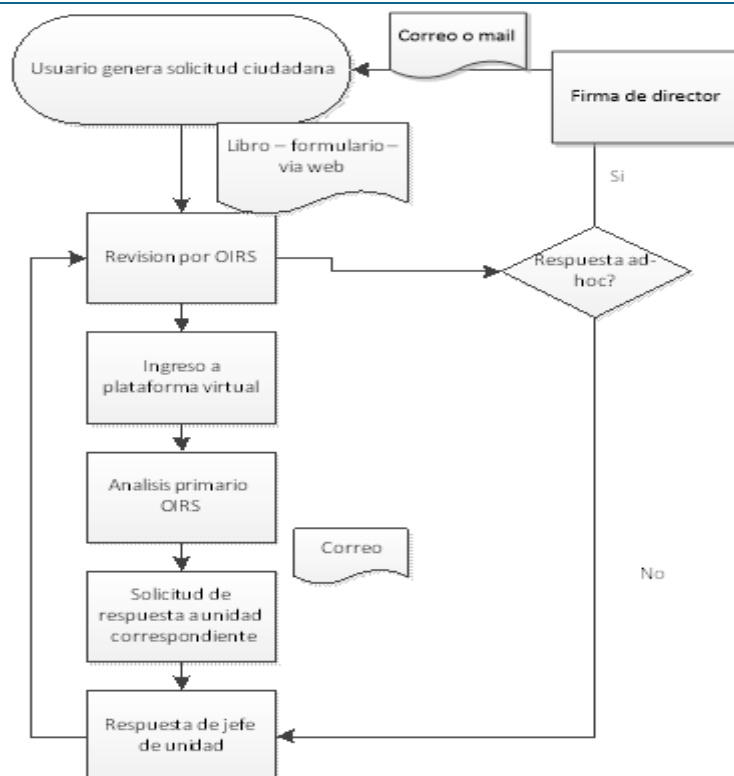
PLAN DE SUPERVISION

No aplica

DISTRIBUCIÓN

- Dirección
- Sub Dirección médica
- Unidades y Sectores de Atención Abierta
- Unidades de Atención cerrada
- Jefatura Hospitales Diurnos: Diurno Droga, Diurno Alcohol y Trastornos Psiquiátricos Severos.
- GAP
- Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
- Dirección SSVSA: Oficina de Participación Social

FLUJOGRAMA





SISTEMA DE GESTION DE RECLAMOS

Hospital Del Salvador – Valparaiso

Código:

DP 1.2

Versión:

3

Fecha:

JUNIO 2021

Prox. Revisión:

JUNIO 2026

CONTROL DE CAMBIOS

Numero de edición	Cambios	Fecha	Firma
1	ELABORACION DOCUMENTO	MARZO 2014	ELABORA RODRIGO PEREZ
2	SE MODIFICA DOCUMENTO EN SU TOTALIDAD	JUNIO 2016	ELABORA GLADYS SANHUEZA
3	ACTUALIZACION	JUNIO 2021	GLADYS SANHUEZA