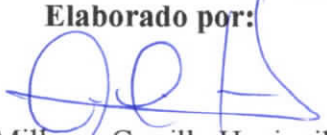
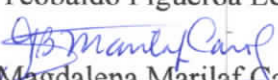


	CESFAM NUEVA IMPERIAL	Código	CNIDP 1.2
		Versión	5
		Fecha	julio 2021
		Vigencia	julio 2026
		Páginas	1 de 17

PROTOCOLO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS

Elaborado por:  A.S. Millaray Carrillo Huaiquilaf Encargada OIRS	Revisado por:  Nut. Teobaldo Figueroa Leal  E.U. Magdalena Marilaf Caro Unidad de Calidad	Aprobado por:  Bernarda Neira Bastias Directora CESFAM Nueva Imperial
Fecha: junio 2021	Fecha: julio 2021	Fecha: julio 2021



	Código		CNIDP 1.2
	Versión		5
	Fecha		julio 2021
	Vigencia		julio 2026
	Páginas		2 de 17

1.- INTRODUCCION

El presente documento describe el procedimiento de gestión de solicitudes ciudadanas implementado en los establecimientos dependientes del Departamento de Salud Municipal de Nueva Imperial con el fin de dar cumplimiento a la Ley N° 19.880 de Procedimiento Administrativo, Ley N° 20.285 sobre Transparencia y Acceso a Información Pública y la Ley N° 20.584 que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

Contar con procesos formales para la gestión de las solicitudes ciudadanas permite garantizar el derecho de las personas, sin discriminación, a informarse, consultar, sugerir, reclamar y/o felicitar acerca de sus procesos de atención de salud.

Dado lo anterior se hace necesario fortalecer y actualizar el procedimiento de gestión de solicitudes ciudadanas a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias OIRS, el cual se describe en el presente documento.

2.- OBJETIVOS

Describir el procedimiento institucional de Gestión de Solicitudes Ciudadanas en el CESFAM, CECOSF y PSR dependientes del Departamento de Salud Municipal de Nueva Imperial.

3.- ALCANCE

Aplica a todas las unidades clínicas y administrativas del CESFAM, CECOSF y PSR de Nueva Imperial.

4.- RESPONSABLES

Director:

- Velar por el cumplimiento del presente protocolo.
- Corregir, visar y firmar respuesta de solicitudes ciudadanas.
- Asegurar la respuesta oportuna al solicitante.

Subdirector:

- Velar por el cumplimiento del presente protocolo en los dispositivos a su cargo.

Coordinador (a) CECOSF:

- Velar por el cumplimiento del presente protocolo en su dispositivo.
- Enviar las solicitudes ciudadanas a OIRS CESFAM dentro de los plazos establecidos.

Coordinador (a) de equipo rural:

- Velar por el cumplimiento del presente protocolo en los dispositivos a su cargo.

	CESFAM NUEVA IMPERIAL	Código	CNIDP 1.2
		Versión	5
		Fecha	julio 2021
		Vigencia	julio 2026
		Páginas	3 de 17

- Entregar las solicitudes ciudadanas a OIRS CESFAM dentro de los plazos establecidos.

Profesional Encargado (a) OIRS:

- Velar por el cumplimiento del presente protocolo.
- Realizar las actualizaciones cuando corresponda.
- Velar por la oportuna gestión de las solicitudes ciudadanas.
- Estudiar, derivar y resolver en coordinación con Director (a) las respuestas a las solicitudes ciudadanas.
- Elaborar respuesta escrita de las solicitudes ciudadanas recepcionadas en OIRS.
- Realizar análisis global de los reclamos.
- Realizar REM de actividades de sistema Integral de atención a usuarios.

Operador OIRS:

- Atender, escuchar, informar, orientar a las personas y permitir el acceso a la formulación de solicitudes ciudadanas.
- Recepcionar las solicitudes ciudadanas emitidas en CECOSF y PSR.

TENS de PSR:

- Dar cumplimiento al protocolo.
- Notificar a Operador OIRS de las solicitudes ciudadanas.

Funcionarios:

- Orientar a las personas respecto de los puntos establecidos para efectuar la formulación de una solicitud ciudadana o resolver dudas en OIRS.

5.- DEFINICIONES:

Formulario de registro de solicitudes ciudadanas: Formulario de papel que se encuentra en cada uno de los buzones y oficina OIRS.

Información: Conjunto de datos con un significado, disponible para uso inmediato, proporcionando orientación para la acción.

Superintendencia de Salud (SIS): 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° 2763/79 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469.

DSSAS: Dirección del Servicio de Salud Araucanía Sur.

OIRS: Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias.

PSR: Posta de Salud Rural

	CESFAM NUEVA IMPERIAL	Código	CNIDP 1.2
		Versión	5
		Fecha	julio 2021
		Vigencia	julio 2026
		Páginas	4 de 17

REM: Resumen Estadístico Mensual.

AUGE: Acceso Universal a Garantías Explícitas en Salud.

GES: Garantías Explícitas en Salud.

FOFAR: Fondo de Farmacia.

CECOSF: Centro comunitario de salud familiar.

REM: Registro estadístico mensual.

6.- ACTIVIDADES A REALIZAR

6.1.- Clasificación de las solicitudes 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 (respecto de los puntos de acceso, baños, salidas, box, etc.) no se considerará válida para registro estadístico.

- **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, equipo y funcionarios involucrados.

- **Solicitudes:** Solicitudes específicas de ayuda o asistencia concreta que permite solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión específica del funcionario (a) de la OIRS y eventualmente en coordinación con otra unidad o servicio.

- **Reclamo:** 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.

6.1.1.- Clasificación de los reclamos:

Trato: Se clasifican en esta categoría todas aquellas opiniones de usuarios (as) que se refieran a la actitud de los funcionarios (as) para brindar o mantener un trato amable, digno y respetuoso en todo momento y en toda circunstancia.

Las subcategorías de los reclamos por trato son las siguientes:

- Trato amable digno y respetuoso

	CESFAM NUEVA IMPERIAL	Código	CNIDP 1.2
		Versión	5
		Fecha	julio 2021
		Vigencia	julio 2026
		Páginas	5 de 17

- b) Asistencia religiosa y acompañamiento espiritual.
- c) Privacidad de la atención y confidencialidad
- d) Rechazo de atención por consulta.
- e) Rechazo de atención por procedimiento.
- f) Rechazo de atención por intervención quirúrgica.
- g) Decisión frente a procedimientos, exámenes y tratamientos.
- h) Hospitalización involuntaria.
- i) Funcionamiento comité de ética.
- j) Ley de no discriminación.
- k) Ley de urgencia.
- l) Ley de enfermedades catastróficas.
- m) Otro

Competencia Técnica: Se clasificarán dentro de esta categoría todas aquellas opiniones de usuarios (as) relacionadas con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud con relación a la patología consultada o en 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, sino que se está aceptando que desde el punto de vista del usuario (a) o paciente o su familia, con la información que dispone y según su propia percepción, puede estar disconforme con las acciones emprendidas por el equipo de salud.

Las subcategorías de los reclamos de competencia técnica son:

- a) Diagnóstico.
- b) Tratamiento.
- c) Derivaciones e interconsultas.
- d) Licencia médica.
- e) Medicamentos.
- f) Presunta negligencia médica.
- g) Evento adverso.
- h) Otro

Infraestructura: Se consideran en este rubro todos aquellos reclamos que realicen los usuarios (as) referentes a las condiciones estructurales y del ambiente del establecimiento de salud.

Las subcategorías son las siguientes:

- a) Baños públicos.
- b) Ventilación.
- c) Calefacción.
- d) Salidas de emergencia.
- e) Condición de salas de espera.
- f) Vías de accesos.
- g) Condición de equipos.
- h) Aseo y ornato del lugar de atención y salas de espera.

	CESFAM NUEVA IMPERIAL	Código	CNIDP 1.2
		Versión	5
		Fecha	julio 2021
		Vigencia	julio 2026
		Páginas	6 de 17

- i) Condiciones higiénicas y estéticas de patios y jardines.
- j) Comodidad y seguridad de camas, cunas y camillas de traslado.
- k) Condiciones para familiares y acompañantes.
- l) Condiciones de seguridad.
- m) Señalética.
- n) Ascensores.
- o) Otro

Tiempo de Espera: (en sala de espera) se consideran en este ítem todo tipo de reclamos relacionados con tiempos de espera en salas de espera subjetivamente evaluados por los (as) usuarios (as).

Las subcategorías son:

- a) Atención de urgencia.
- b) Exámenes y procedimientos.
- c) Atención médica.
- d) Farmacia.
- e) Otro

Tiempo de Espera, por consulta especialidad (por lista de espera): Se considera en este ítem todo reclamo relacionado con tiempos de espera para una consulta por especialista.

Subcategoría:

- a) Consulta médica.
- b) Otro.

Tiempo de espera por procedimiento (lista de espera): Se considera en este ítem todo reclamo relacionado con tiempos de espera para procedimientos.

Subcategorías:

- a) Exámenes.
- b) Procedimientos.
- c) Otro.

Tiempo de espera por cirugía (lista de espera): Se considera en este ítem, todo reclamo relacionado con tiempos de espera para una intervención quirúrgica.

Subcategorías:

- a) Evaluación y exámenes preoperatorios.
- b) Intervención quirúrgica.
- c) Otro

Información: Se considera en este rubro aquellas opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del equipo de salud con los (as) usuarios (as) tanto respecto a los contenidos como a la forma utilizada en la entrega de la información.

Las subcategorías son:

	Código		CNIDP 1.2
	Versión		5
	Fecha		julio 2021
	Vigencia		julio 2026
	Páginas		7 de 17

- a) Estado de salud.
- b) Información institucional.
- c) Consentimiento informado.
- d) Acceso a ficha clínica.
- e) Informe médico.
- f) Acceso a médico tratante.
- g) Otro.

Procedimientos administrativos: Se clasificarán dentro de esta categoría, todos los reclamos de los usuarios relacionados con procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo del establecimiento.

Las subcategorías son:

- a) Procesos de admisión y recaudación.
- b) Procedimientos o trámites durante la estadía.
- c) Funcionamiento del establecimiento con relación a horarios de atención.
- d) Procedimientos administrativos al egreso.
- e) Procedimientos de referencia y/o derivación.
- f) Ficha extraviada o perdida.
- g) Copia de ficha clínica.
- h) Inasistencia de funcionario (a).
- i) Traslado de pacientes.
- j) Atención domiciliaria.
- k) Licencia médica.
- l) Suspensión de atención.
- m) Suspensión de cirugía programada.
- n) Inexistencia de medicamentos (s) programa crónicos.
- o) Inexistencia medicamento (s) salud mental.
- p) Despacho medicamento (s).
- q) Acceso a recursos y beneficios: Incluye Estipendio Programa Dependencia Severa, entrega de leche o alimentos, entrega de ayudas técnicas, beneficios Chile Crece Contigo, entre otros.
- r) Otro

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 una opinión 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

	Código		CNIDP 1.2
	Versión		5
	Fecha		julio 2021
	Vigencia		julio 2026
	Páginas		8 de 17

(a). Esto no implica un juicio o auditoría del actuar del funcionario, aunque sí puede dar origen a ella.

Las subcategorías de los reclamos por probidad administrativa son las siguientes:

- Cumplimiento de funciones.
- Uso de recursos públicos.
- Uso de poder.
- Uso de influencia.
- Uso de información entregada por usuario (a).
- Cobros.
- Otro.

Incumplimiento Garantías Explícitas en Salud (GES)

Se considera en esta categoría aquellos reclamos, en que según la información que tiene el usuario (a), no se han respetado las garantías a las que tiene derecho y que están establecidas en el reglamento de la Ley N° 19.966, sobre las garantías explícitas en salud.

Las subcategorías son:

- Garantía de acceso.
- Garantía de oportunidad.
- Garantía de protección financiera.
- Garantía de calidad.
- Otro.

Incumplimiento de Garantías Ley Ricarte Soto, de la ley 20.850: Los reclamos pueden estar asociados a cada una de las etapas de la aplicación de la ley. Cuando ya está aprobada la administración y entrega de algún medicamento, puede estar asociado a incumplimiento de los plazos establecidos.

Las subcategorías de los reclamos son las siguientes:

- Sospecha fundada.
- Solicitud de tratamiento.
- Confirmación diagnóstica.
- Confirmación de tratamiento.
- Indicación de tratamiento.
- Entrega de medicamentos de alto costo.
- Seguimiento médico/clínico.
- Otro

Incumplimiento de Garantías FOFAR: En caso de que un medicamento no esté disponible, el paciente o familiar puede hacer un reclamo y en 24 horas hábiles le entregarán su medicamento. En caso de que un medicamento no esté disponible existen las siguientes maneras para presentar un reclamo:

	Código		CNIDP 1.2
	Versión		5
	Fecha		julio 2021
	Vigencia		julio 2026
	Páginas		9 de 17

El fondo de farmacia considera la entrega de medicamentos e insumos médicos para las siguientes patologías:

- Diabetes mellitus tipo II
- Hipertensión arterial
- Dislipidemia (colesterol alto)
- Insumos para el manejo avanzado de heridas de pie diabético

Las subcategorías son las siguientes:

- a) Disponibilidad de medicamento en farmacia.
- b) Entrega de medicamento en domicilio.
- c) Otro.

6.2.- Procedimiento.

6.2.1.- Generalidades.

Las solicitudes ciudadanas pueden ser realizadas de manera virtual o presencial.

Solicitudes virtuales:

Ingreso de solicitudes vía Internet desde la página web de la Presidencia de la República, Ministerio de Salud, FONASA, entre otras.

El Gestor de solicitudes ciudadanas del Departamento de Calidad de la DSSAS, deriva a través de correo electrónico al encargado de OIRS del establecimiento las solicitudes que son rescatadas desde el sistema OIRS de MINSAL o FONASA.

- Si corresponde a una solicitud NO GES, se ingresa y gestiona la solicitud. La Dirección del establecimiento es la responsable de enviar la respuesta formal al usuario con copia a la entidad que realiza el planteamiento cuando corresponda y al Departamento de Calidad de la DSSAS para el cierre de la solicitud en el sistema de MINSAL.
- En el caso de reclamos GES el establecimiento entrega los antecedentes y solución, en caso de que amerite, al Departamento de Calidad de la DSSAS quien da respuesta a FONASA.

Solicitudes presenciales:

El CESFAM, CECOSF y PSR de la comuna de Nueva Imperial asegura el fácil acceso para la formulación de solicitudes ciudadanas en los puntos de mayor afluencia de público a través de:

- Buzones de acrílico transparente con llave. Ver anexo 1.
- Formularios de solicitudes ciudadanas entregados por Servicio de Salud Araucanía Sur, cada uno foliado y en triplicado, con copia para el Establecimiento, Servicio de Salud y usuario. Ver anexo 2.

En CESFAM se dispone de 5 Buzones, cada uno con formularios y lápices fijos distribuidos de la siguiente manera:

	Código	CNIDP 1.2
	Versión	5
	Fecha	julio 2021
	Vigencia	julio 2026
	Páginas	10 de 17

Primer piso:

- 1 en sala de espera sector azul.
- 1 en sala de espera SOME verde-rojo
- 1 en sala de espera unidad de toma de muestras.
- 1 en sala de espera dental-farmacia

Segundo piso:

- 1 en hall central.

Se pueden realizar solicitudes ciudadanas en cada uno de los puntos identificados, de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y los sábados de 9:00 a 13:00 horas.

En CECOSF se dispone de 1 Buzón con formularios y lápiz fijo en la sala de espera.

Se pueden realizar solicitudes ciudadanas de lunes a viernes de 8:00 a 17:03 horas.

En PSR se dispone de 1 Buzón con formularios y lápiz fijo en cada sala de espera de cada una de las postas: Posta de Alto Boroa, Bochoco, Chivilcoyán, Quepúe, Mañío, Miramar, Molco y Rulo. Se pueden realizar solicitudes ciudadanas de lunes a viernes de 8:00 a 17:03 horas.

6.2.2.- Desarrollo del Procedimiento.

- Se inicia cuando la persona requiere realizar una solicitud ciudadana en cualquier dispositivo dependiente del Departamento de Salud Municipal de Nueva Imperial, dirigiéndose a los puntos señalados anteriormente.
- La persona realiza la solicitud ciudadana, usando los formularios correspondientes, quedándose con la tercera copia, y depositando en el buzón las dos copias restantes.
- En CESFAM: Las solicitudes ciudadanas son retiradas diariamente de los buzones por operador OIRS.
- En CECOSF: Las solicitudes ciudadanas son retiradas diariamente de los buzones por coordinador CECOSF y posteriormente son enviadas por estafeta a OIRS CESFAM.
- En PSR: Las solicitudes ciudadanas son retiradas diariamente de los buzones por TENS encargado de la Posta y posteriormente son enviadas a través de coordinador equipo rural el día de ronda o por el propio TENS según corresponda a OIRS CESFAM.
- Operador OIRS hace entrega a Encargado OIRS de todas las solicitudes ciudadanas recepcionadas durante la jornada.

*** Encargado OIRS:**

- Evalúa el tipo de solicitud ciudadana: reclamo, consulta, sugerencia, solicitud, felicitación y las clasifica en planilla excel “Clasificación de solicitudes ciudadanas y análisis global de los reclamos”.
- Notifica a Dirección en un plazo de 1 día hábil.
- Elabora memorándum de notificación en nombre de Dirección CESFAM para posteriormente notificar a funcionario involucrado.

	CESFAM NUEVA IMPERIAL	Código	CNIDP 1.2
		Versión	5
		Fecha	julio 2021
		Vigencia	julio 2026
		Páginas	11 de 17

- **En caso de descargo por Reclamo:** Recepciona descargo escrito mediante memorándum del funcionario involucrado, elabora propuesta de respuesta y remite a Dirección en un plazo de 2 días hábiles. Ver anexo 3.
- **En caso descargo por consulta, sugerencia y solicitud:** Recepciona descargo escrito mediante memorándum del funcionario involucrado, elabora propuesta de respuesta y remite a Dirección en un plazo de 2 días hábiles.
- Informa mensualmente a estadístico en el REM-A.19b las solicitudes ciudadanas recepcionadas en el mes.
- Informa mensualmente a Dirección de la gestión de solicitudes ciudadanas recibidas.
- Realiza trimestralmente análisis global de los reclamos según área, causas principales y oportunidad de respuesta, como también la implementación de estrategias de mejora en lo que respecta al fortalecimiento del trato y de la atención.
- Emite informe trimestral del análisis global de los reclamos a unidad de calidad.
- Mantiene en OIRS un Archivador de Solicitudes Ciudadanas con las copias de los Ordinarios de respuesta emitidos más los expedientes que deben contener, a lo menos la documentación señalada en el Art. N° 9, Título II, del Reglamento de Procedimiento de Reclamo de la Ley N° 20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Cuando correos de Chile no logre entregar la respuesta a la persona solicitante, el encargado OIRS debe contactarla mediante correo electrónico o dar aviso mediante contacto telefónico para el retiro de ésta en el establecimiento.

*** Funcionario involucrado:**

- Recepciona notificación de Dirección mediante memorándum, a través de operador OIRS.
- Genera informe de descargo de la solicitud ciudadana.
- Envía informe de descargo de solicitud ciudadana dentro de 2 días hábiles al encargado de OIRS mediante memorándum.

*** Director/a del CESFAM:**

- Recepciona notificaciones de solicitudes ciudadanas del CESFAM, CECOSF y PSR, a través de profesional encargado de OIRS.
- Notifica a funcionario involucrado de la solicitud ciudadana mediante memorándum elaborado por encargado OIRS.
- Recepciona propuesta de respuesta de encargado OIRS.
- Evalúa, corrige, visa, firma y timbra la respuesta que se enviará a la persona solicitante mediante un Ordinario.
- Da respuesta a la persona solicitante mediante carta certificada a través de correos de Chile asegurándose de cumplir los plazos establecidos por Ley según tipo de solicitud ciudadana.
- Archiva en OIRS las respuestas formales a usuarios solicitantes.

	Código		CNIDP 1.2
	Versión		5
	Fecha		julio 2021
	Vigencia		julio 2026
	Páginas		12 de 17

6.2.3.- Tiempo de respuesta

- El plazo estipulado en la Ley N° 19.880 de Procedimiento Administrativo para las Solicitudes Ciudadanas es de 20 días hábiles; sin embargo, si corresponde a Reclamo enmarcado en la Ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes del paciente, este tendrá un plazo máximo de respuesta de 15 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a su recepción en OIRS.
- En el caso de Reclamos FONASA GES, el Establecimiento cuenta con 10 días hábiles para proporcionar al Departamento de Calidad de la DSSAS los antecedentes para dar solución al usuario, los que serán enviados a FONASA, entidad que cuenta con 5 días hábiles para enviar la respuesta formal.
- Para los Reclamos FONASA GES 30 días, el Establecimiento cuenta con un plazo de 48 horas para entregar antecedentes a FONASA, que den solución al usuario dentro de 10 días.
- Para los Reclamos FOFAR, el Establecimiento cuenta con un plazo 24 horas hábiles para respuesta y entrega de medicamentos al usuario.

6.2.4.- Consideraciones especiales:

- Si la persona desea realizar una solicitud ciudadana en la OIRS, el operador OIRS, le facilitará el formulario existente para este fin.
- En caso de que la persona se vea imposibilitada de realizar la solicitud ciudadana (analfabetismo o discapacidad física y/o psíquica), se ofrecen las siguientes alternativas:
 - a) Redactar su solicitud a través de un tercero definido por ella.
 - b) Redactar su solicitud a través del operador OIRS con un ministro de fe presente.
- Si las solicitudes ciudadanas no registran los datos del solicitante, éstas se considerarán incompletas para dar respuesta según las exigencias de la SIS. Por lo tanto, en pos de la mejora continua centrada en las personas, se procederá de la siguiente forma:
 - a) Desde OIRS se informará a jefe directo.
 - b) Jefe directo dialogará con funcionario (a).
 - c) Se establecerán las mejoras pertinentes.
- Todas aquellas solicitudes expresadas por la persona mediante un documento escrito, deben ser recepcionadas por Dirección del CESFAM o en su defecto por la Oficina de Partes de la Municipalidad de Nueva Imperial. Ante estas situaciones la encargada de OIRS toma contacto telefónico con la persona que realizó la solicitud por este medio con la finalidad de que pueda hacerlo por la vía oficial, "Formulario de solicitudes ciudadanas".

6.2.5.- Informe de análisis global de los reclamos:

El encargado de OIRS realizará trimestralmente un informe de análisis global de los reclamos que incorpora evaluación por áreas, tipos de reclamos, causas principales y oportunidad de

	CESFAM NUEVA IMPERIAL	Código	CNIDP 1.2
		Versión	5
		Fecha	julio 2021
		Vigencia	julio 2026
		Páginas	13 de 17

respuesta. La información será utilizada para la formulación de Planes de Mejora en los dispositivos y unidades correspondientes.

7.- DISTRIBUCIÓN

- Dirección DSM
- Dirección CESFAM
- OIRS CESFAM.
- Postas de Salud Rural.
- CECOSF El Alto.
- Unidad de calidad.

8.- REGISTRO DE CAMBIOS

Versión que se modifica	Fecha del cambio	Descripción de la modificación	Responsable del cambio	Publicado en
4	29 de julio 2021	Se modifica código del documento y actualiza nombre de Directora. En el punto 1 se modifica la introducción. Se incorpora el punto 4 de responsables y funciones. Se modifican números de títulos del punto 4 al 6. En el punto 5 se agregan definiciones. En el punto 6 se elimina el título de “indicadores” y se reemplaza por el de “actividades a realizar” modificando el orden de éstas, incorporando y actualizando contenidos. En el punto 9 se actualizan las referencias. Se modifica anexo 3 Se aumenta el número de páginas a 17	A.S. Millaray Carrillo Encargada OIRS.	julio 2021.

9.- REFERENCIAS

- Decreto Supremo N° 680 que Aprueba Instrucciones para el Establecimiento de Oficinas de Información. Ministerio del interior. 1990.
- Ley 19880 Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado. Ministerio secretaría general de la presidencia. 2003.
- Ley 19966 Establece un Régimen de Garantías en Salud Ministerio de Salud. 2004.
- Guía Metodológica Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana. Ministerio Secretaría General de Gobierno, 2011.

	CESFAM NUEVA IMPERIAL	Código	CNIDP 1.2
		Versión	5
		Fecha	julio 2021
		Vigencia	julio 2026
		Páginas	14 de 17

- Ley 20584 Regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud. Última versión, Ministerio de salud. 2012.
- Manual Series REM 2021-2022 Departamento de Estadísticas e Información de Salud. Ministerio de Salud. 2021.

10.- AUTORES

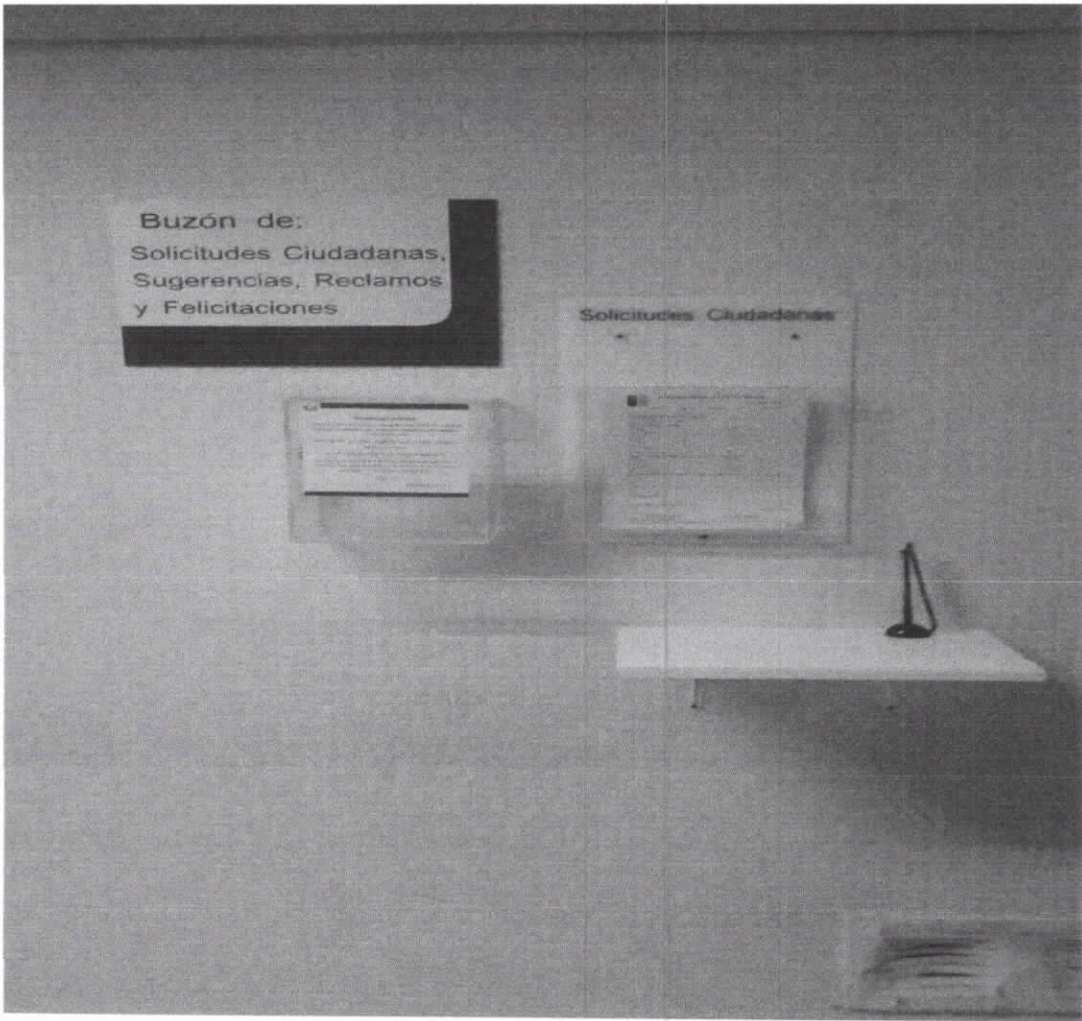
- Millaray Carrillo Huaquilaf, Asistente social, Encargada de OIRS CESFAM Nueva Imperial.

11.- ANEXOS.

	CESFAM NUEVA IMPERIAL	Código	CNIDP 1.2
		Versión	5
		Fecha	julio 2021
		Vigencia	julio 2026
		Páginas	15 de 17

ANEXO 1

Buzón de solicitud ciudadana



	CESFAM NUEVA IMPERIAL	Código	CNIDP 1.2
		Versión	5
		Fecha	julio 2021
		Vigencia	julio 2026
		Páginas	16 de 17

ANEXO 2

Formulario registro de solicitud ciudadana



FORMULARIO REGISTRO DE SOLICITUD CIUDADANA

Folio: **Nº 000343**

Reclamo ☐ Consulta ☐ Sugerencia ☐ Solicitud ☐ Felicitación ☐

Ciudad y Fecha: _____

INSTITUCIÓN QUE RECIBE LA SOLICITUD CIUDADANA:

ESTABLECIMIENTO	FONOS
Unidad o Dependencia a la que se dirige	

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE:

Nombres	Apellidos		
C. Identidad	Sexo	F	M
Fecha de Nacimiento	Previsión		
Nacionalidad	Pueblo Originario		
Teléfono	Otro Teléfono		
Domicilio			
Comuna	Localidad		
Correo electrónico			

Autorizo envío de respuesta a su correo electrónico SI ☐ NO ☐

IDENTIFICACIÓN DEL AFECTADO: (Completar en caso que sea distinto al solicitante)

Nombres	Apellidos		
C. Identidad	Sexo	F	M
Fecha de Nacimiento	Edad		
Nacionalidad	Otro Teléfono		
Teléfono	Previsión		
Relación con el solicitante			

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN QUE ORIGINA SU SOLICITUD CIUDADANA: (Si falta espacio puede usar una hoja anexa)

DE ACUERDO A LA LEY 20.584, SE CUMPLA CON 15 DÍAS HÁBILES PARA DAR RESPUESTA A SU RECLAMO

PETICIONES CONCRETAS:

SI SE ADJUNTA DOCUMENTOS, INDICAR CUAL:

NOMBRE Y FIRMA RECEPTOR

FIRMA CIUDADANO/A

FECHA PROBABLE DE RESPUESTA:

NOTA: En caso de disconformidad con el contenido de la respuesta de nuestra Institución, Ud. podrá solicitar a la Superintendencia de Salud su revisión debiendo acompañar copia de la respuesta y de los antecedentes que disponga.

ORIGINAL: ESTABLECIMIENTO

ANEXO 3

Flujograma de gestión de reclamos en oficina O.I.R.S.

