



Gobierno
de Chile

**HOSPITAL SAN CAMILO
SUBDIRECCIÓN MÉDICA
OIRS**

Código: HSC-DIR-OIRS-Nor 01

Edición: Tercera

Fecha: Febrero/2015

Página 1 de 16

Vigencia: Febrero/2020

I.- NORMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LA OIRS: GESTIÓN DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL HOSPITAL SAN CAMILO

Modificado por:
Marisela Núñez Muñoz.
Encargada (s) de OIRS
Hospital San Camilo.

Modificaciones Visadas por:
Adriana Pérez Figueroa.
Oficina Calidad y Seguridad del
Paciente.
Hospital San Camilo

Modificaciones revisadas por:
Héctor Carmona Beiza
Jefe de Departamento de
Asuntos Públicos y Gestión del
Usuario.
Hospital San Camilo.

Aprobado por:
Dr. Néstor Iribarra Espinoza
Director
Hospital San Camilo

Fecha:
Febrero 2015

Fecha:
Febrero 2015

Fecha:
Febrero 2015

Fecha:
Febrero 2015

Elaborado, revisado y publicado según Manual de Calidad y Seguridad del Establecimiento, año 2010



HOSPITAL SAN CAMILO
SUBDIRECCIÓN MÉDICA
OIRS

Código: HSC-DIR-OIRS-Nor 01

Edición: Tercera

Fecha: Febrero/2015

Página 2 de 16

Vigencia: Febrero 2020

NORMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA
OIRS:
GESTIÓN DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES.

I.-INTRODUCCIÓN:

La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del Hospital San Camilo de San Felipe, fue creada por Resolución Exenta N° 2875 del 22 de Julio de 2002. Como una forma de establecer espacios que acojan las preocupaciones y propuestas de la ciudadanía brindando información de acuerdo a las necesidades de los usuarios y usuarias del sistema de salud pública. Su modelo de atención busca otorgar credibilidad y confianza al usuario tanto externo como interno y reconoce canales de captación y procedimientos presenciales y no presenciales. Así sus funciones son, entre otras, la de recepcionar y capturar consultas, solicitudes, sugerencias, denuncias, reclamos y /o felicitaciones en formulario de registro de solicitud ciudadana foliado y cumplir con los plazos de respuesta establecidos por Ley; para lo cual requiere la colaboración de otras unidades o servicios del Hospital, especialmente porque se requiere actualizar o se necesita recopilar información para dar respuesta a las solicitudes de los usuarios, las que deben ser entregadas por el mismo canal donde el usuario interpone su solicitud en base a los antecedentes proporcionados por el servicio o unidad, dependiendo de su carácter y contenido, luego de un proceso de elaboración y gestión de las soluciones, lo que debe llevar en conjunto a elaborar y ejecutar planes de mejoramiento en la entrega de servicios al usuario.

II.- OBJETIVO:

- Recibir y gestionar todas las solicitudes ciudadanas, con el propósito de mejorar la gestión y el funcionamiento de la institución, constituyéndose en un espacio de participación.
- Facilitar el acceso de la población a la información sobre el funcionamiento y servicios otorgados por el sistema de salud y otros órganos, servicios o empresas del estado.
- Entregar información Oportuna clara, transparente y de calidad a todas las personas sin discriminación.
- Establecer coordinación con otras reparticiones públicas, con el fin de optimizar la calidad de atención de las personas.

III.- ALCANCE

Aplica a todos los funcionarios de las diferentes dependencias del Hospital San Camilo y a usuarios externos.



HOSPITAL SAN CAMILO
SUBDIRECCIÓN MÉDICA
OIRS

Código: HSC-DIR-OIRS-Nor 01

Edición: Tercera

Fecha: Febrero/2015

Página 3 de 16

Vigencia: Febrero 2020

NORMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA
OIRS:
GESTIÓN DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES.

IV.- DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- Manual del Estándar General de Acreditación de Calidad, para Prestadores de Atención Cerrada, Agosto 2009.
- Enfoque de Modernización del Estado.
- Ley de Bases de Procedimientos Administrativos N° 19.880.
- Ley Auge.
- Decreto Supremo N° 680.
- Ley de acceso a la Información 20.285.
- Agenda Pro-Participación Ciudadana.
- Manual de Organización de la OIRS.
- LEY 20.285
- LEY 20.584

V.- RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN:

-El Director, el Jefe de Departamento de Asuntos Públicos y Gestión del Usuario, el Comité de gestión de solicitudes ciudadanas y satisfacción usuaria, son responsables, dentro de sus competencias, de elaborar o proponer las modificaciones y/o actualizaciones pertinentes a la presente Normativa, de acuerdo a los requerimientos y la regulación vigente.

- Los jefes y supervisores de Servicio y Unidades serán responsables de difundir y controlar el cumplimiento la presente Normativa, que establece el instrumento de difusión de los mismos, en sus respectivas unidades.

-La jefatura del Departamento de Asuntos Públicos y Gestión del Usuario es el responsable directivo, al que compete controlar y supervisar el cumplimiento de este manual.

-El Director del Establecimiento y la OIRS y Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente son responsables de velar por el cumplimiento de la presente normativa, así como de proponer y/o designar el responsable de realizar las modificaciones y/o actualizaciones pertinentes.

-Los jefes de Servicio y Unidades serán responsables de controlar el cumplimiento de la presente norma.

-Es de responsabilidad de la Dirección establecimiento dar respuesta formal a todos los reclamos que se reciban.



HOSPITAL SAN CAMILO
SUBDIRECCIÓN MÉDICA
OIRS

Código: HSC-DIR-OIRS-Nor 01

Edición: Tercera

Fecha: Febrero/2015

Página 4 de 16

Vigencia: Febrero 2020

NORMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA
OIRS:
GESTIÓN DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES.

-Sin perjuicio de lo anterior, si producto de la dinámica o de nuevas formas de trabajo implementadas, o bien los funcionarios involucrados en el cumplimiento de la presente normativa evidencian dificultades para hacerla funcional, efectiva y/o segura en la práctica, tanto para los mismos funcionarios como para los pacientes, cada cual debe seguir sus respectivos conductos regulares para que formalmente, el o la responsable de su elaboración y modificaciones, tome conocimiento, evalúe y tome las medidas correctivas que se precisen o se juzgue pertinentes; ya que todo proceso de cambios debe ser realizado formalmente y entrará en acción a través del conducto regulado en el Manual de Calidad y Seguridad del Establecimiento.

VI.- DEFINICIONES:

Gestión de reclamos: Se considera sistema de gestión de reclamos al conjunto de acciones y recursos organizados para dar respuesta a los reclamos de los usuarios. En caso de reclamos relacionados con la atención de salud y la Ley 20584 de Derechos y Deberes de usuario, el plazo es de 15 días.

Hoja de solicitud ciudadana: Cualquier solicitud ciudadana, incluido un reclamo debe recibirse en un formulario especial, foliado y darse copia al reclamante.

Canal de captura: Son las puertas de entrada de cualquier solicitud, estas pueden estar en OIRS del establecimiento, Secretarías de Servicios clínicos o de Apoyo diagnóstico y Terapéutico; página web Hospital San Camilo y Buzones de captura OIRS express de 24 horas. Además de cuenta con la captura electrónica de la página oirs.minsal.cl

Oportunidad de respuesta: Esta puede contener información sobre el avance en el proceso de gestión o bien sobre la solución definitiva, considerando los plazos definidos por el Decreto 35 de la Ley 20.584 de Derechos y Deberes de usuario, que estipula un plazo de 15 días a partir del día hábil siguiente de la recepción de la solicitud ciudadanas 20.584 de Derechos y Deberes de usuario, que estipula un plazo de 15 días a partir del día hábil siguiente de la recepción de la solicitud ciudadanas

Sectores de espera de público definidos por el Hospital San Camilo: Sectores de Espera del CAE; SOME; Sala Espera Imagenología, Espera Laboratorio, Sala Espera UCI, Sala de Espera Kinesioterapia y Sala Espera Urgencia.

Reclamo GES:

Si fuese beneficiario del AUGE - GES, su enfermedad debe ser atendida dentro de un plazo máximo que no se debe exceder en ningún caso. Este es un derecho de los usuarios del sistema de salud que se denomina Garantía de Oportunidad y que permite obtener la prioridad necesaria para ser atendido. Por ello, el paciente afectado por una enfermedad AUGE, no debe esperar más allá del período establecido por Ley para recibir la atención correspondiente y ante la ausencia o falta de este beneficio, de inmediato tiene que presentar un reclamo escrito en FONASA o en su Isapre correspondiente, el cual deberá ser resuelto en sólo días, con la designación de otro prestador (o establecimiento de salud) que sí cumpla con la Garantía exigida por la ley.



HOSPITAL SAN CAMILO
SUBDIRECCIÓN MÉDICA
OIRS

Código: HSC-DIR-OIRS-Nor 01

Edición: Tercera

Fecha: Febrero/2015

Página 5 de 16

Vigencia: Febrero 2020

NORMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA
OIRS:
GESTIÓN DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES.

LEY 20.285: El principio de transparencia de la función pública consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la administración, así como de la de sus fundamentos, facilitando el acceso de cualquier persona a esa información a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley.

Solicitud ciudadana ley. 20.285: La gestión de solicitudes se refiere al conjunto de actividades y herramientas que permiten a un servicio recibir, derivar, procesar, monitorear y dar respuesta a las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

Tipos de solicitudes: Para homogeneizar los registros, se propone una tipificación de las solicitudes ciudadanas las cuales pueden ser consultas, solicitudes, felicitaciones, sugerencias, denuncias, reclamos. Los reclamos pueden estar referidos a incumplimiento de garantías generales o garantías explícitas en salud (GES).

Solicitudes Ciudadanas:

Consulta.

Corresponde a demanda de orientación sobre derecho y beneficios, tramites, punto de accesos, etc. Pueden resolverse en forma inmediata en la propia OIRS.

Solicitud

Solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta que permite solucionar un problema de necesidad o carencias puntuales.

Sugerencia

Es aquella proporción idea o iniciativa, que ofrece o presentan un ciudadano para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la presentación de un servicio.

Denuncia

Es la manifestación de descontentos o disconformidad frente a una presunta conducta irregular desde unos o varios funcionarios de una institución o establecimiento del sector salud.

Felicitación

Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios de una institución por la calidad del servicio presentado.



HOSPITAL SAN CAMILO
SUBDIRECCIÓN MÉDICA
OIRS

Código: HSC-DIR-OIRS-Nor 01

Edición: Tercera

Fecha: Febrero/2015

Página 6 de 16

Vigencia: Febrero 2020

NORMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA
OIRS:
GESTIÓN DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES.

RECLAMO

Es aquella solicitud en donde ciudadanos exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que se considera presuntamente vulnerado sus derechos ciudadanos en salud.

Causas principales o Tipos de Reclamos:

Trato

Se clasificarán en esta categoría todas aquellas opiniones de los usuarios que se refieran a la actitud de los funcionarios con relación al trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, Identificación de los funcionarios, acogida, atención, entrega de información, comunicación.

Competencia técnica:

Se clasificarán dentro de esta categoría todas aquellas opiniones de usuarios 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 auditoría del actuar del equipo de salud, aunque sí en determinadas situaciones pueden dar origen a ella, sino que simplemente estamos aceptando que 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.

Infraestructura

Se clasificará en este rubro todas aquellas opiniones que realicen los usuarios referente a las condiciones estructurales y del ambiente del establecimiento con relación a:

- Accesos.
- Condiciones de seguridad del establecimiento con 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.
- Condiciones de comodidad para los familiares de los pacientes hospitalizados.
- Seguridad de las pertenencias de los pacientes y familiares.

Tiempo de espera

Dentro de esta categoría se clasificarán las opiniones de usuarios relacionadas con los márgenes de espera subjetivamente evaluados por los usuarios.

Información

Se clasificarán en esta categoría aquellas opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del Equipo de Salud con los usuarios tanto respecto a



HOSPITAL SAN CAMILO
SUBDIRECCIÓN MÉDICA
OIRS

Código: HSC-DIR-OIRS-Nor 01

Edición: Tercera

Fecha: Febrero/2015

Página 7 de 16

Vigencia: Febrero 2020

NORMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA
OIRS:
GESTIÓN DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES.

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

Procedimientos administrativos

Se clasificarán dentro de esta categoría, todas las funciones de los usuarios relacionadas con Procesos, Procedimientos o Funcionamiento Administrativo del establecimiento, como los siguientes:

- Proceso 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 el proceso que involucre el funcionamiento de la Organización.

Probidad administrativa

Se entenderá por Probidad Administrativa el actuar honradamente en el cumplimiento de las de las actividades funcionarias, principio que puede deteriorarse o dañarse por acciones deshonesto.

Se clasificarán dentro de esta categoría todas aquellas opiniones relacionadas 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/a

Auge

Se clasificará en esta categoría aquellas solicitudes ciudadanas 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° 19966 sobre las garantías explícitas en salud. Dentro de las funciones de la OIRS deberá implementarse en sistema de información específico sobre las Garantías Explícitas a las personas que tienen derechos, otorgadas por el Régimen de Garantías. Dicha información será evaluada por FONASA.

Evaluación por área:

Consiste en la evaluación por servicios/unidades del establecimiento.



HOSPITAL SAN CAMILO
SUBDIRECCIÓN MÉDICA
OIRS

Código: HSC-DIR-OIRS-Nor 01

Edición: Tercera

Fecha: Febrero/2015

Página 8 de 16

Vigencia: Febrero 2020

NORMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA
OIRS:
GESTIÓN DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES.

VII.- DESARROLLO:

I.- PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD, REGISTRO, TRASLADO Y RECEPCIÓN DESOLICITUDES CIUDADANAS, EN HOSPITAL SAN CAMILO

Existen diferentes canales de captura de las solicitudes ciudadanas, como son sitios web, oirs.minsal.cl; www.hospitalsancamilo.cl. La que cuentan con recepción las 24 horas del día y los 365 días del año.

Los canales de captura al interior del hospital San Camilo son:

**ATENCION
AMBULATORIA**

Nº	SERVICIO O UNIDAD	LUGAR DE RECEPCION	DE	HORARIO DE RECEPCION	DE
1	OIRS	Oficina O.I.R.S.		Lunes a viernes de 8 a 16:00 horas	
2	MESON DE INFORMACIONES	Meson de Informaciones	De	Lunes a viernes de 8 a 16:00 horas	
3	IMAGENOLOGIA	Secretaría De Rayos		Lunes a viernes de 8 a 16:00 horas	
4	LABORATORIO	Secretaría de Laboratorio	De	Lunes a viernes de 8 a 16:00 horas	
5	OTORRINOLARINGOLOGIA	Secretaría Otorrinolaringología		Lunes a viernes de 8 a 16:00 horas	
6	KINESIOLOGIA	Secretaría Kinesiología		Lunes a viernes de 8 a 16:00 horas	
7	UNIDAD DE EMERGENCIA	Recaudación de Urgencia	De	Horario continuado 24 horas	
8	UNIDAD DE DIALISIS	Secretaría De Diálisis		Lunes a viernes de 8 a 17:00 horas	
9	PORTERIA PRINCIPAL	Guardia de Seguridad		Lunes a domingo de 8:00 a 18:00 horas	



HOSPITAL SAN CAMILO
SUBDIRECCIÓN MÉDICA
OIRS

Código: HSC-DIR-OIRS-Nor 01

Edición: Tercera

Fecha: Febrero/2015

Página **9** de **16**

Vigencia: Febrero 2020

NORMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA
OIRS:
GESTIÓN DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES.

SERVICIOS HOSPITALIZADOS

Nº	SERVICIO o UNIDAD	LUGAR DE RECEPCION	HORARIO
1	MEDICINA	Secretaría.	Lunes a viernes de 8 a 16:00 horas
2	CIRUGIA	Secretaría.	Lunes a viernes de 8 a 16:00 horas
3	GINECO OBSTETRICIA	Secretaría.	Lunes a viernes de 8 a 16:00 horas
4	PEDIATRIA	Secretaría	Lunes a viernes de 8 a 16:00 horas
5	PENSIONADO	Secretaría	Lunes a viernes de 8 a 16:00 horas
6	UPC	Secretaría UPC	Lunes a viernes de 8 a 16:00 horas

Existen tres módulos de auto atención OIRS exprés 24 horas, ubicados al costado de las escaleras del 1º, 2º y 3º piso. Donde los usuarios pueden plantear sus requerimientos en Formularios de registro de solicitudes ciudadanas disponibles para tal efecto.

El reclamo debe recibirse en un formulario especial, foliado y darse copia al reclamante. (Anexo 1)

Debe hacerse registro de ellos y canalizarlos al servicio (clínico, Administrativo de apoyo u otros) para elaborar la respuesta.

Se debe informar a los usuarios según lo que dispone la Ley de Procedimientos Administrativos (20 días hábiles, desde que se recepciona el reclamo).

Esto incluye la entrega a FONASA, antes de los 10 días hábiles desde la recepción de un reclamo no auge, de los antecedentes que permitan resolver el reclamo respectivo.

Desde el año 2014 se implementa a nivel nacional el canal de captura

Oirs.minsal.cl

Que forma parte de la agenda digital del sector Salud como una herramienta Tecnológica de Información que permite una mejor atención usuaria.



HOSPITAL SAN CAMILO
SUBDIRECCIÓN MÉDICA
OIRS

Código: HSC-DIR-OIRS-Nor 01

Edición: Tercera

Fecha: Febrero/2015

Página **10** de **16**

Vigencia: Febrero 2020

NORMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA
OIRS:
GESTIÓN DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES.

DEFINICION

Este sistema informático permite ingresar, derivar, monitorear y dar respuesta vía on line a las solicitudes ciudadanas ingresadas vía Internet.

Características

- El sistema permite realizar todo el flujograma de una solicitud ciudadana a través del sistema informático.
- El usuario puede hacer uso del sistema en cualquier momento, hora y lugar.
- Otorga acceso a consultar sobre el estado de la solicitud en cualquier momento, hora y lugar con su Rut y clave.
- El solicitante obtiene su acuse de recibo y respuesta a través del mismo sistema.
- Crea un historial de cada solicitud ingresada.
- Facilita la consolidación de la información.

ASIGNACION DE ROLES EN HOSPITAL SAN CAMILO

ROL	DESCRIPCION	ENCARGADOS HSC
OPERADOR OIRS	Ingresar las Solicitudes Ciudadanas (presenciales, telefónicas, documentos, etc.). Consulta el estado de los trámites ingresados. Entrega respuestas. Envía respuestas por correo postal.	Operario módulo de informaciones
ENCARGADO OIRS	Administra datos del Sistema, tales como, registro de funcionarios y sus roles y entidades de contacto. Además accede a los Informes de	Asistente social oirs



Gobierno de Chile

HOSPITAL SAN CAMILO
SUBDIRECCIÓN MÉDICA
OIRS

Código: HSC-DIR-OIRS-Nor 01

Edición: Tercera

Fecha: Febrero/2015

Página 11 de 16

Vigencia: Febrero 2020

NORMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA
OIRS:
GESTIÓN DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES.

	Gestión	
SUPERVISOR ADMINISTRATIVO	Recibe todas las SC. Las evalúa y tipifica. Asigna las SC a los Asistentes de acuerdo a la materia. Deriva a otras instituciones, intra y Extra Sistema.	Asistente social OIRS
ASISTENTE TECNICO CLINICO	Responde las SC a él asignada por el Supervisor. Tiene la posibilidad de devolverlas al Supervisor si el tema no es de su competencia	Todas las jefaturas y Supervisoras de servicios y unidades de HSC.
VISADOR	Aprueba o rechaza la respuesta antes de ser entregada al usuario.	Jefe de Asuntos Públicos
VISADOR TRANSPARENCIA	Aprueba previa a la firma del Director la respuesta entregada desde el punto de vista jurídico y de acuerdo a lo establecido en la Ley de Transparencia.7	Asesor jurídico
FIRMADOR	Firma las respuesta para los casos que corresponde, como por ejemplo Ley de transparencia	Director del Hospital
FUNCIONARIO	Permite ingresar solicitudes de Soporte respecto de la operación del Sistema.	Todos los funcionarios con rol asignado.

Para el procedimiento de trámite en línea se establece flujograma de funcionamiento (pto VII).

II.- PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS

El Sistema de gestión de reclamos en OIRS del Hospital San Camilo consiste en enviar mensualmente estadística a Servicio de Salud Aconcagua, además de la emisión de un informe trimestral de análisis de los reclamos recepcionados en el periodo según unidad o servicio, causas principales y la oportunidad de respuesta de los reclamos generados en el periodo.

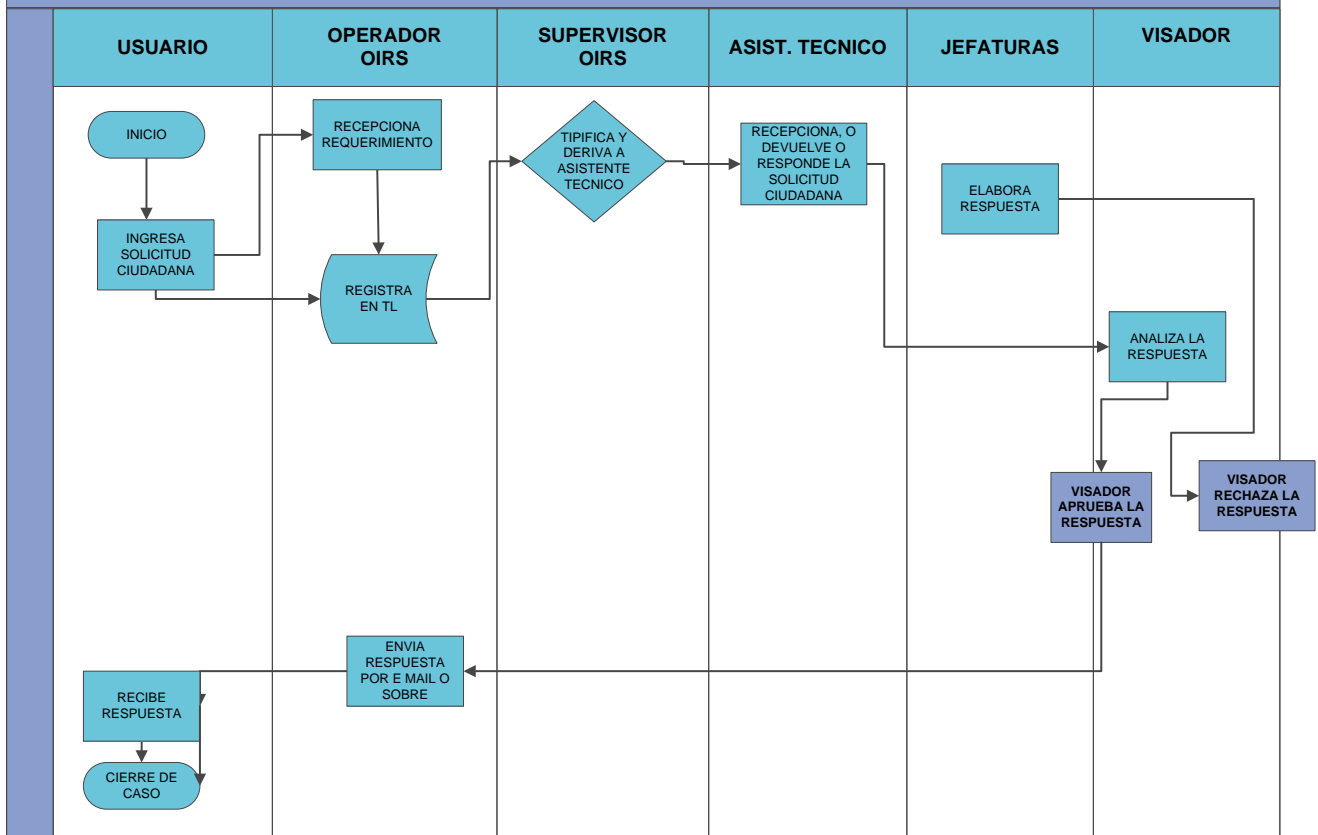


NORMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA
OIRS:
GESTIÓN DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

VIII.-
FLUJOGRAMAS

FLUJOGRAMA TRÁMITE EN LÍNEA HOSPITAL SAN CAMILO

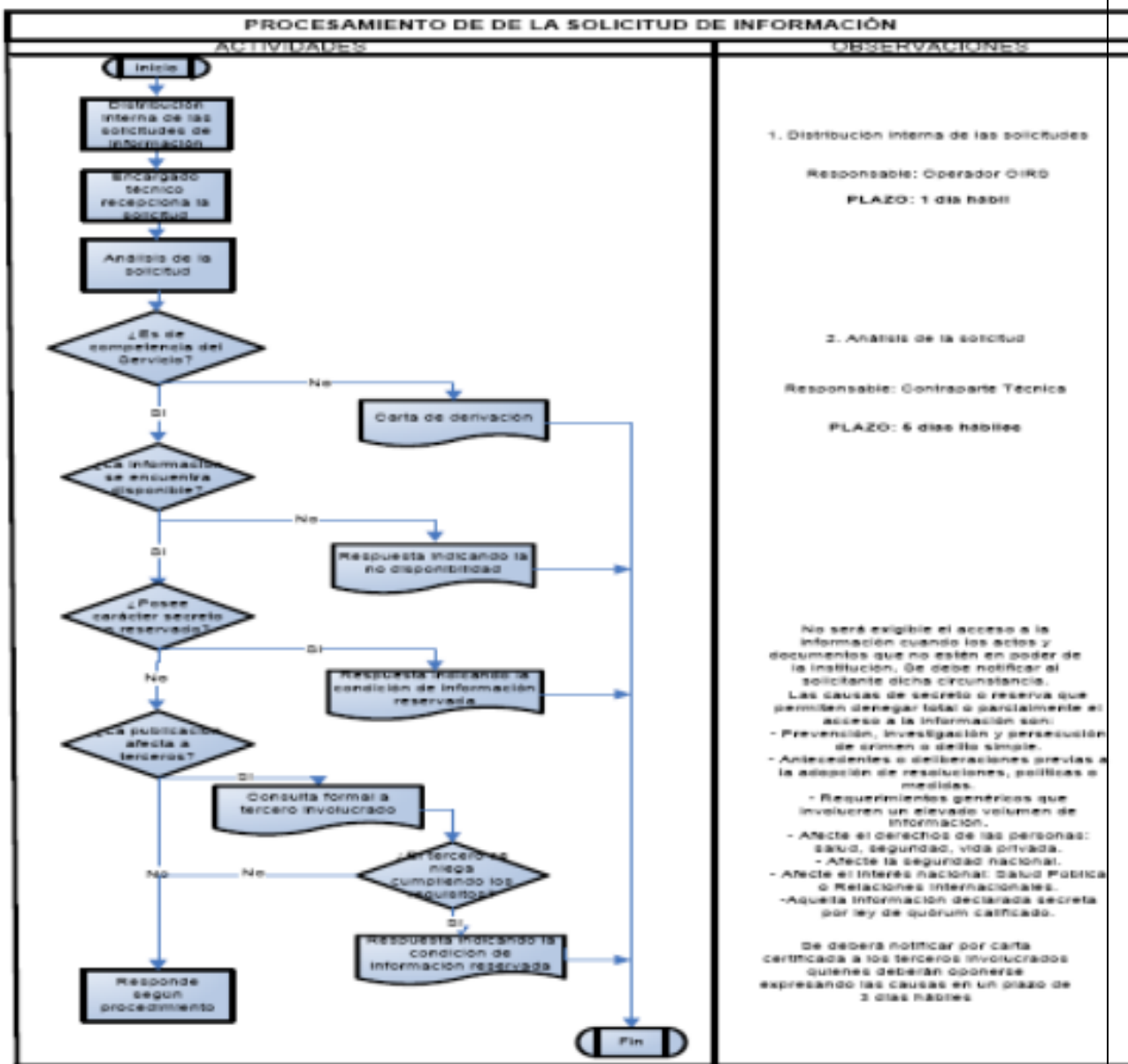
TRAMITE EN LINEA HOSPITAL SAN CAMILO LEY 19.880





NORMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA
OIRS:
GESTIÓN DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES.

FLUJOGRAMA LEY 20.285



5 días hábiles



NORMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA
OIRS:
GESTIÓN DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES.

IX.- DISTRIBUCION

- Servicios Clínicos:
 - Medicina.
 - Pediatría.
 - Cirugía Adulto
 - Cirugía Infantil
 - Gineco-obstetricia.
 - UPC Adulto.
 - UTI Adulto
 - Neonatología.
- Subespecialidades Médicas
 - Neurocirugía.
 - Otorrinolaringología.
 - Oftalmología.
 - Dental
- Unidades de Apoyo Terapéutico
 - Pabellón Central.
 - Pabellones Menores.
- CAE.



Gobierno de Chile

HOSPITAL SAN CAMILO
SUBDIRECCIÓN MÉDICA
OIRS

Código: HSC-DIR-OIRS-Nor 01

Edición: Tercera

Fecha: Febrero/2015

Página 15 de 16

Vigencia: Febrero 2020

NORMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA
OIRS:
GESTIÓN DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES.

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

FORMULARIO DE REGISTRO DE
SOLICITUD CIUDADANA

FOLIO: _____

CONSULTA SOLICITUD SUGERENCIA DENUNCIA RECLAMO FELICITACIÓN

LUGAR Y FECHA RECEPCIÓN _____

IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN RECEPTORA

SEREMI/SERVICIO DE SALUD	ESTABLECIMIENTO	
DIRECCIÓN	COMUNA	TELÉFONO

IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO AFECTADO

NOMBRES	APELLIDOS	
RUT	SEXO M___ F___	FECHA DE NACIMIENTO
DIRECCIÓN	TELÉFONO	
PREVISIÓN	FONASA <input type="checkbox"/>	GRUPO <input type="checkbox"/> ISAPRE <input type="text"/> OTRO <input type="checkbox"/>

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE (en caso de ser diferente del afectado)

NOMBRES	RUT
DIRECCIÓN	TELÉFONO
ESTABLECIMIENTO INVOLUCRADO	
UNIDAD O DEPENDENCIA INVOLUCRADA	

Descripción del caso que origina la solicitud

Petición concreta

NOMBRE Y FIRMA DEL RECEPTOR

FECHA PROBABLE DE RESPUESTA

FIRMA DEL CIUDADANO SOLICITANTE

Toda persona podrá reclamar sus derechos ante el Consultorio, Hospital o Centro Médico privado que lo atiende. Si la respuesta no es satisfactoria podrá recurrir a la Superintendencia de Salud. (Extracto de la Ley 20.584 de Derechos y Deberes y de los pacientes.)



Gobierno de Chile

HOSPITAL SAN CAMILO
SUBDIRECCIÓN MÉDICA
OIRS

Código: HSC-DIR-OIRS-Nor 01

Edición: Tercera

Fecha: Febrero/2015

Página 16 de 16

Vigencia: Febrero 2020

NORMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA
OIRS:
GESTIÓN DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES.

ANEXO 1

ANEXO: GESTIÓN DOCUMENTAL Y CONTROL DE VIGENCIA

EDICIÓN/ REVISIÓN	REGISTRO DE MODIFICACIONES	RESOLUCIÓN/MEMORANDO QUE LO DISPONE O DIFUNDE (SI CORRESPONDE	
Nº	Detalle	Nº	Fecha
Modificaciones menores que mantienen Edición y la resolución original.	Modificación del documento según Ley de Derechos y Deberes del paciente N° 2084 y nueva estructura organizacional del establecimiento que se detallan: -Mantiene número de páginas. -Responsabilidades: Especifica responsabilidades de acuerdo a la nueva estructura, según Resolución 4777 del 24 de Octubre del 2012, que crea Departamento de Asuntos Públicos y Gestión del Usuario. -Definiciones: Señala plazo de 15 días para la respuesta de reclamos relacionados con la Ley 20584. -VI Desarrollo: Incorpora canales de captura módulos OIRS Express.	Correo electrónicos y etapas de elaboración, visación, revisión, y aprobación y autorización de las modificaciones según con las respectivas firmas en Anexo control.	Diciembre 2012.
Modificaciones a Segunda Edición	Modificación del documento según Ley de Derechos y Deberes del paciente N° 2084 y nueva estructura organizacional del establecimiento que se detallan: -Aumenta número de páginas de 14 a 16 páginas. -En Definiciones se modifica: Canal de Captura y Reclamo GES. -En Desarrollo en los canales de captura al interior del Hospital se modifica en Servicio de Hospitalizados el Lugar de Recepción y se incorpora el canal de captura Oirs.minsal.cl que se implementa a partir del año 2014 a nivel nacional. - Asignación de roles del Hospital San Camilo se modifica el Visado de transparencia.	Resolución N° 0970	25 de Febrero 2015



Gobierno
de Chile

HOSPITAL SAN CAMILO
SUBDIRECCIÓN MÉDICA
OIRS

Código: HSC-DIR-OIRS-Nor 01

Edición: Tercera

Fecha: Febrero/2015

Página **17** de **16**

Vigencia: Febrero 2020

NORMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA
OIRS:
GESTIÓN DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES.



Gobierno
de Chile

**HOSPITAL SAN CAMILO
SUBDIRECCIÓN MÉDICA
OIRS**

Código: HSC-DIR-OIRS-Nor 01

Edición: Tercera

Fecha: Febrero/2015

Página 18 de 16

Vigencia: Febrero/2020

Modificado por:
Marisela Núñez Muñoz.
Encargada (s) de OIRS
Hospital San Camilo.

Modificaciones Visadas por:
Adriana Pérez Figueroa.
Oficina Calidad y Seguridad del
Paciente.
Hospital San Camilo

Modificaciones revisadas por:
Héctor Carmona Beiza
Jefe de Departamento de
Asuntos Públicos y Gestión del
Usuario.
Hospital San Camilo.

Aprobado por:
Dr. Néstor Iribarra Espinoza
Director
Hospital San Camilo

Fecha:
Febrero 2015

Fecha:
Febrero 2015

Fecha:
Febrero 2015

Fecha:
Febrero 2015

Elaborado, revisado y publicado según Manual de Calidad y Seguridad del Establecimiento, año 2010