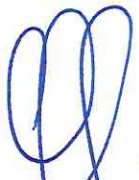
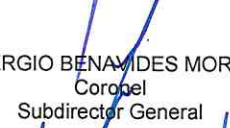


EJÉRCITO DE CHILE
COMANDO DE SALUD
Hospital Militar de Santiago

PROCEDIMIENTO GENERAL
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



2020-2024
SUBDIRECCIÓN GENERAL
OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Código: PG-OIRS-01	Versión:10	N° de páginas: 32
Elaborado por:  MARCELO ESPINOZA ESPINOZA Suboficial Jefe OIRS	Revisado por:  MARIO OJEDA MENESES ECP Jefe Departamento de Calidad  FRANK ZINCKER HERRERA PAC Asesor de Procesos	Aprobado por:  FRANCISCO SILVA TERÁN Coronel Director Médico  SERGIO BENAVIDES MORA Coronel Subdirector General Autorizado por:  SERGIO NAZAR MARTÍNEZ General de Brigada Director General
Fecha: 18JUN2020	Fecha: 18JUN2020	Fecha: 18JUN2020

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 1 de 32

ÍNDICE

I.	Introducción.....	2
II.	Objetivos	7
A.	General.....	7
B.	Específicos.....	7
III.	Alcance.....	7
IV.	Referencias	7
V.	Responsabilidades	8
VI.	Definiciones	10
VII.	Desarrollo	14
A.	Diagrama de flujo del proceso.....	15
B.	Actividades del proceso	17
VIII.	Distribución.....	29
IX.	Responsable del documento	29
X.	Control de registros del proceso.....	30
XI.	Instructivos de trabajo del proceso	30
XII.	Anexos	30
XIII.	Modificaciones.....	30

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 2 de 32

I. Introducción

Con la finalidad de establecer un procedimiento que permita gestionar oportuna y satisfactoriamente las opiniones presentadas por nuestros usuarios en esta Instalación de Salud, se ha querido iniciar la introducción del presente Procedimiento General (PG) con la siguiente cita extractada del **“Manual de Metodología de Atención Ciudadana”** del Gobierno de Chile:

LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A EL/LA CIUDADANO/A

El punto de partida de toda gestión de calidad debe consistir en saber captar las exigencias de los/as usuarios/as, escuchándolos y analizando la forma de ofrecerles soluciones que respondan a sus necesidades.

Es importante entender que acercar el gobierno a la sociedad civil, significa hacer que la relación entre estos y las instituciones, sea más cómoda y sencilla.

En este contacto con las personas se presentan amenazas que dificultan el proceso de comunicación, tales como malentendidos, errores, omisiones, estados de ánimo, entre otros. Además, en muchos casos los/as funcionarios/as debemos cumplir con esta tarea junto con otras obligaciones.

Sin embargo, estas dificultades son superables siempre que se den dos condiciones:

- Que tengamos la firme voluntad de dar solución a la situación planteada.
- Que tengamos en cuenta algunas indicaciones técnicas y prácticas sobre las relaciones interpersonales.

Debemos esforzarnos en:

- Responder las necesidades reales de las personas.
- Hacer comprensibles y sencillas nuestras formas de actuar.
- Ponernos en la situación de el/la ciudadano/a y mostrarnos accesibles.

Las personas que atienden los requerimientos constituyen la imagen que el gobierno proyecta. Por ello, la gestión debe estar dirigida por un compromiso de calidad, fiabilidad y eficiencia a través de la satisfacción de las necesidades de los/as usuarios/as y teniendo como meta la excelencia en la atención al público y la mejora continua de los servicios prestados.

Una gestión pública de calidad se compone principalmente por:

- **Seguridad (fiabilidad, eficacia)**

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 3 de 32

Ausencia de dudas y errores a la hora de prestar el servicio, así como capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra. La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura y exacta significa realizar bien el trabajo desde la primera vez.

– **Rapidez**

Se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos establecidos para el/la demandante del servicio.

– **Empatía**

Se refiere a la atención personalizada y cuidadosa, es decir, capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás (sensibilidad social).

– **Cortesía**

Expresada a través de la educación, la amabilidad y el respeto.

– **Competencia**

El personal debe poseer la información y la capacitación necesaria para la realización del servicio.

Aspectos tales como las condiciones de trabajo, la descripción de funciones y tareas, el aprovechamiento y mantenimiento de los medios materiales, el seguimiento por parte de los/las responsables y un largo etcétera, entre el que cabe resaltar la formación de los/las funcionarios/as, son complementos importantes de los factores esenciales en la atención al público: la motivación y los recursos personales.

Es lógico que ante la baja calidad de la atención las personas se quejen. El reclamo es un síntoma que nos evidencia que algo ha ido mal. El propósito es “reconvertir” la queja, es decir, pasar a entenderla como:

- *Una excelente oportunidad para demostrar nuestras competencias y ser eficaces.*
- *El momento idóneo para auxiliar a el/la ciudadano/a que solicita nuestra ayuda a vencer el miedo y la inseguridad que se tiene frente a un organismo de gobierno.*
- *Una buena fuente de información para reconocer cuál es nuestro déficit en la prestación del servicio.*

La baja calidad de una atención es consecuencia fundamentalmente de dos factores:

- *La falta de interés.*
- *La escasez de habilidades sociales.*

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 4 de 32

La queja de una persona es una excelente oportunidad para:

- *Demostrar nuestras competencias.*
- *Descubrir nuestro déficit.*

Características de la calidad en la Atención a el/la usuario/a

Visto lo que no se debe hacer, podemos ahora dirigir nuestra atención a lo que sí se debe hacer: mejorar la calidad del servicio. Revisemos algunas de las características más relevantes.

- *La calidad es responsabilidad de todos/as. Es decir, el número de “especialistas” en calidad de atención al público es igual al número de personas que trabajan en el servicio. Esto implica el logro de un compromiso individual de todos/as los/as funcionarios/as.*
- *Es necesario hacer las cosas bien la primera vez sin olvidar que para las personas esa es “la” vez.*
- *Es necesario ejercer un continuo control emocional no solo sobre sí mismo/a, sino dentro de lo posible, de estar atento a las respuestas emocionales de las personas. Eso nos ayudará a reajustarnos a su “momento emocional”.*
- *Hay que pasar de una actitud pasiva (o de subsanar errores) a una actitud activa (prevención de los mismos).*
- *El objetivo es la mejora continua. Debemos progresar constantemente, porque la existencia de situaciones problemáticas está casi garantizada. El peor enemigo de la calidad en atención al público es, sin duda, la rutina.*

Por último, la mejora de la calidad se basa en:

- *El compromiso individual.*
- *El autocontrol emocional.*
- *Una actitud activa y de mejora continua.*
- *Considerar a cada persona como si fuera única.*

(Fin de la cita)

Por otra parte, resulta importante señalar que la **Ley N° 19.880 “Establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado**, constituye un hito en la tarea de facilitar la relación entre el Estado y las personas, garantizando y fortaleciendo la participación, aumentando la eficacia y eficiencia de la administración y, en definitiva, incrementar y reforzar el principio del Estado al servicio de las personas.

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 5 de 32

Este cuerpo legal establece las normas particulares para los servicios públicos en el tratamiento de solicitudes de información, reclamos y sugerencias de las personas en sus diferentes espacios de atención, tales como oficinas de información, teléfonos de información, buzones presenciales o virtuales, móviles, centros de documentación u otro espacio que realice atención de público.

Dicha Ley regula la relación de las instituciones públicas con las personas, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses; transparenta los procedimientos y plazos de tramitación de las solicitudes; y garantiza a las personas igualdad de oportunidad y acceso no discriminatorio a los servicios públicos. La inclusión de la mencionada Ley en la Administración Pública y sus procedimientos de derivación de las solicitudes, ha permitido concretizar el Modelo Integral de Atención de Usuario/a y de las **OIRS (Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias)**.

Otro cuerpo legal es la **Ley N° 20.285 sobre “Acceso a la Información Pública”**, considerada como uno de los ejes de la agenda de probidad y transparencia, es parte integrante también de la agenda de Modernización del Estado, ya que tiene como principal objetivo abrir la información de los organismos públicos a todas las personas, previendo un sistema estatal más cercano, generando nuevos espacios para la participación y mejorando las exigencias de rendición de cuentas de la gestión pública.

Esta Ley regula los siguientes aspectos:

- *El principio de transparencia de la función pública.*
- *El derecho que le cabe a todas las personas de tener acceso a la información de los organismos del Estado.*
- *Los procedimientos para ejercer y proteger ese derecho.*
- *Las excepciones para la publicación de la información.*

En lo particular, define la información que los organismos del Estado deben mantener a disposición del público en sus sitios institucionales, establece los procedimientos para solicitar información pública y crea el Consejo para la Transparencia, órgano autónomo que vela por el cumplimiento de la nueva normativa, teniendo como objeto promover la transparencia de la función pública, fiscalizar el cumplimiento de las normas sobre transparencia y publicidad de la información de los órganos de la Administración del Estado, y garantizar el derecho de acceso a la información. Sin embargo, el artículo 8° de la Constitución de la República contempla cuatro casos en que el órgano o servicio requerido puede negarse a la entrega de la información siempre que así lo establezca una Ley de Quórum Calificado. Estos casos están reproducidos y explicados en el artículo 21 de la Ley de Transparencia y dicen relación con que la publicidad, comunicación o conocimiento de la información que se haya solicitado pueda afectar: el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, los derechos de las personas, la seguridad nacional y el interés nacional.

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 6 de 32

Finalmente, y enfocada al ámbito de la atención de salud, existe la **Ley N° 20.584.” Regula los Derechos y Deberes que las Personas tienen en Relación con Acciones Vinculadas a su Atención de Salud”**, la cual es aplicable a cualquier tipo de prestador de acciones de salud, sea público o privado. Asimismo, y en lo que corresponda, se aplicarán a los demás profesionales y trabajadores que, por cualquier causa, deban atender público o se vinculen con el otorgamiento de las atenciones de salud.

Dicho cuerpo legal asegura que toda persona tiene derecho, cualquiera que sea el prestador que ejecute las acciones de promoción, protección y recuperación de su salud y de su rehabilitación, a que ellas sean dadas oportunamente y sin discriminación arbitraria, en las formas y condiciones que determinan la Constitución y las leyes. En tal sentido, asegura igualmente, a través de su “Reglamento complementario sobre procedimiento de reclamos”, el derecho de las personas a efectuar sus reclamos en contra de los prestadores institucionales de salud, públicos y privados, tales como, hospitales, clínicas, consultorios, centros médicos, laboratorios y otros de similar naturaleza.

Todos los aspectos descritos anteriormente, referidos al marco regulatorio en esta materia, fueron considerados en el presente procedimiento el cual se detalla a continuación y que actualizan y reemplazan los anteriores manuales de procedimientos elaborados por el antiguo Departamento de Servicio al Paciente.

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 7 de 32

II. Objetivos

A. General

Gestionar las Solicitudes de Información, Reclamos y Sugerencias (SIRS), que efectúen los beneficiarios y usuarios en general en la OIRS HMS, entregando herramientas objetivas a los Directores de Área en la toma de decisiones y análisis de desviaciones o brechas en sus procedimientos, contribuyendo a una permanente mejora continua, mediante el desarrollo de acciones correctivas o preventivas, según corresponda.

B. Específicos

1. Resolver a nivel OIRS, los requerimientos de las SIRS de los beneficiarios y usuarios en general de esta Instalación de Salud.
2. Definir los espacios de atención de la OIRS, para la atención de las SIRS, de los beneficiarios y usuarios en general.
3. Establecer métodos de trabajo estandarizados para la atención de las SIRS.
4. Dar cumplimiento a la legislación y normativa aplicable y vigente.
5. Coordinar de manera eficiente con los organismos internos del HMS, que intervienen en el proceso.
6. Como organismo de nivel de staff del HMS, establecer normas, aspectos de coordinación y control, procurando el uso de las buenas prácticas en el tratamiento de las SIRS.
7. Contar con una fuente de información, basada en registros, para el análisis causal de las SIRS, que permitan aplicar acciones de mejoramiento en la toma de decisiones a los procesos internos, en pos de una mejor atención a beneficiarios y usuarios en general, orientado a la satisfacción de sus expectativas razonables.

III. Alcance

Aplica a todo tipo de Solicitudes de Información, Sugerencias, Felicitaciones y Reclamos de los beneficiarios y usuarios en general, presentados en la OIRS HMS.

IV. Referencias

- A. Ley 18.575 "Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado", cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fuera fijado por DFL 1/19.653 de 2000 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- B. Ley N° 19.880 "Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado", de 29MAY2003.
- C. Ley N° 20.285 "Sobre el acceso a la información pública", de 20AGO2008.

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 8 de 32

- D. Ley N° 20.584 “Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud”, de 24ABR2012.
- E. Decreto Supremo N° 680 del 21 de Septiembre de 1990. Aprueba instrucciones para el Establecimiento de las Oficinas de Informaciones, para el público usuario(a) en la Administración del Estado.
- F. Decreto N° 35 del 04 de Julio de 2012, Ministerio de Salud, Aprueba reglamento sobre el 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 de salud.

V. Responsabilidades

A. Subdirector General

1. Asegurar la implementación y cumplimiento del presente procedimiento, en toda la Instalación de Salud.
2. Tomar conocimiento y determinar los cursos de acción ante las SIRS que puedan tener impacto a nivel organizacional.
3. Tomar conocimiento de los Informes de Gestión en esta materia y resolver ante posibles mejoras al procedimiento, manteniendo informado de estas al DGHMS.
4. Controlar el desempeño de la OIRS.

B. OIRS

1. Gestionar la OIRS y espacios de atención, en el cumplimiento a las actividades descritas en el presente procedimiento.
2. Atender y gestionar las SIRS presentadas en la OIRS, por los beneficiarios y usuarios en general, conforme a los plazos legales establecidos.
3. Informar al Subdirector General de todas las SIRS, que puedan tener impacto a nivel organizacional, junto con todos los antecedentes que se dispongan.
4. Efectuar los requerimientos formales de información (Correos, Oficios o Comunicaciones Breves) que se requieran de algún organismo idóneo interno del HMS, para la elaboración de las respuestas a las SIRS.
5. Elaborar las Cartas de Respuestas a las SIRS de beneficiarios y usuarios en general presentando al Director Médico para su revisión y firma.
6. Gestionar el envío de las Cartas de Respuesta a los requirentes.
7. Remitir en forma oportuna a la OIRS-COSALE, en los plazos requeridos, todos aquellos antecedentes de información que sean solicitados, en relación a alguna SIRS previamente presentada en esta Instalación de Salud.

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 9 de 32

8. Administrar el sistema de registro físico y digital, de la totalidad de la información asociada a las SIRSs.
9. Elaborar Informes de Gestión trimestrales, para ser presentados al SDG a fin de mantener informado al mando sobre el seguimiento de las SIRSs contribuyendo de esta forma a la toma de decisiones para la mejora continua. Los informes de gestión, deben contemplar la evaluación de reclamos por área, causas principales de reclamos y oportunidad de respuesta.
10. Remitir en forma trimestral a la OIRS-COSALE, el estado de situación de la gestión desarrollada en esta materia, de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento.

C. Directores de Área

1. Recepcionar, analizar y derivar a los servicios correspondientes las SIRS, dando cumplimiento a los plazos establecidos en el presente manual, procurando responder de acuerdo al Instructivo de Respuesta, todas aquellas inquietudes presentadas por los beneficiarios y usuarios en las SIRS, que sean de su competencia.
2. Recepcionar la información referida a sugerencias y/o felicitaciones, presentadas en la OIRS y efectuar las acciones que se deriven de éstas. (evaluación de desempeño del personal, mejora continua de los procesos, entre otras).
3. Jefes de servicios clínicos, de apoyo y unidades operativas en general:
 - a. Responder oportunamente a los requerimientos de información provenientes de la OIRS, mediante canal técnico, para fundamentar respuestas a los reclamos.
 - b. Efectuar las correcciones en el proceso de atención que permitan subsanar observaciones en los reclamos cuando ello sea pertinente. De ser necesario, deberán sostener comunicación directa con el reclamante (vía telefónica o presencial), con la finalidad de recabar información de primera fuente, o de brindar acogida al reclamo, evitando escalada a niveles superiores.

D. Dirección de Ingeniería

Gestionar las solicitudes de mejora al Sistema de Opinión Usaria.

E. Dirección de Recursos Humanos

Informar mensualmente mediante base de datos única de personal los encuadramientos de los funcionarios que prestan servicios en esta Instalación de Salud.

F. Asesoría Jurídica

Asesorar legalmente al Director Médico, a través del Departamento de Calidad y OIRS en la confección de respuestas a los beneficiarios y usuarios en general, para aquellos

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 10 de 32

reclamos y solicitudes de información que hayan sido presentados y que tengan riesgo de conflicto jurídico.

G. Departamento de Calidad

Recepcionar, revisar, analizar y proponer respuesta a las SIRS, que correspondan a la Ley N° 20.584, dando cumplimiento a los plazos establecidos en el presente manual, así como también dar respuesta a los reclamos recibidos a través de la página del SERNAC, informando anualmente de esto a la OIRS. Debe monitorear el procedimiento mediante indicadores de calidad, definidos para la OIRS, así como apoyar al Subdirector General en el análisis de informes y generación de propuestas para las mejoras de la gestión en las áreas que parezcan necesarias.

H. Contraloría Médica

Recepcionar y analizar todas aquellas SIRSs, que el Director Médico disponga de Auditoría Médica, proponiendo directamente al Director Médico, la respuesta al beneficiario o usuario mediante oficio, con copia informativa a la OIRS.

I. Director Médico

Recepcionar, analizar, aprobar y firmar todas las cartas de respuesta de las SIRS. De estimarlo procedente, dispondrá una auditoría médica

J. Director General

Ejercer las actividades de control, respecto al presente procedimiento.

VI. Definiciones

- A. OIRS:** Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, es un espacio de participación ciudadana y una vía de comunicación con los servicios, presente en todas las organizaciones gubernamentales de Chile, que facilita el acceso a la información sobre el funcionamiento y atención de las prestaciones otorgadas en sus establecimientos. Su finalidad es garantizar el derecho de los ciudadanos 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.

Dentro de esta Oficina de Atención, los beneficiarios y usuarios en general pueden realizar: consultas, solicitudes, sugerencias, felicitaciones y reclamos.

- B. SIRS:** acrónimo de "Solicitud de Información, Reclamo y Sugerencia" (incluye felicitaciones).
- C. Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí, para transformar elementos de entrada (insumos) en elementos de salida (resultados).

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 11 de 32

- D. Procedimiento:** documento formal y normativo que describe las actividades de un macro proceso o proceso, pudiendo denominarse Procedimiento General o Procedimiento Específico respectivamente. Un procedimiento puede desprenderse de un manual o ser independiente de estos. Contiene la secuencia pormenorizada de las actividades que se deben llevar a cabo para cumplir con el proceso, dando respuesta a “Quién hace Qué, Cuándo, Cómo y Dónde” y la evidencia objetiva de la realización de las actividades.
- E. Protocolo:** procedimiento de ámbito clínico-asistencial. Define un proceso específico y está basado en normas centrales o locales por lo que es de carácter obligatorio. (Ej. Protocolo de notificación y manejo de eventos adversos y centinela).
- F. Instrucción de Trabajo:** documento formal y normativo que se desprende de un procedimiento y que describe una o varias actividades específicas de un proceso, las cuales requieren de un mayor nivel de detalle para su entendimiento y aplicación. Un instructivo de trabajo tiene la misma estructura formal (formato), en cuanto a sus contenidos, que un procedimiento.
- G. Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia objetiva de la realización de una actividad.
- H. Beneficiarios y usuarios en general:** Son aquellas personas que reciben o utilizan los servicios o productos que se generan bajo la responsabilidad del HMS, siendo beneficiarios del SISAE o extrasistema.
- I. Reclamante o Requirente:** Es aquella persona que siendo beneficiario y/o usuario en general, representante legal de alguno de estos, presenta una SIRS, Art. 13, ley 20.584.
- J. Servicios:** Se refieren a todas las prestaciones que entrega una institución al cliente externo (usuarios), cumpliendo sus funciones y satisfaciendo sus necesidades.
- K. Espacio de Atención:** Son los canales o medios con que cuenta una institución para atender adecuadamente las SIRS. Entre otros podemos mencionar: teléfonos de información, buzones, sitios Web, oficinas móviles, módulos de atención, OIRS u otros.
- L. Solicitudes:** Son todas aquellas consultas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones que realiza el beneficiario, usuario y público en general. De esta manera, toda persona puede colaborar a mejorar el servicio a través de la presentación de sus inquietudes.
- M. Consultas:** Corresponde a las demandas de información y orientación del beneficiario, usuario y público en general, que podrán ser resueltas en forma inmediata.

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 12 de 32

- N. Sugerencia:** Es aquella proposición, idea o iniciativa que ofrece y/o presenta una persona para contribuir y mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.
- O. Reclamo:** Es aquella solicitud en donde los beneficiarios o usuarios exigen, reivindicar o demandan una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio, por una atención inoportuna de una solicitud o para manifestar descontento o disconformidad frente a una conducta de uno o varios funcionarios de la organización.
- P. Felicitación:** Es una solicitud que un beneficiario o usuario presenta a la Institución, para dar gracias y felicitar por las gestiones o la atención de un/a funcionario/a.
- Q. Atención Inmediata:** Acción que resuelve la problemática del beneficiario, usuario y público en general en el instante mismo en que es planteada.
- R. Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, las cuales dieron origen a la presentación de una SIRS.
- S. Acción Preventiva:** Son medidas o conjuntos de medidas que se toman con el fin de eliminar la causa de una no conformidad potencial y prevenir que puedan volver a ocurrir en las mismas situaciones o similares a la problemática que originó la presentación de una SIRS.
- T. Acción de Mejora:** Acción que incrementa la capacidad administrativa y el desempeño organizacional.
- U. Transparencia Activa:** Es la obligación que tienen los órganos de la Administración del Estado de mantener a disposición permanente del público los antecedentes definidos en el artículo 51 del reglamento de la Ley N° 20.285, a través de sus sitios electrónicos, que son actualizados mensualmente.
- V. Derecho de Acceso a Información Pública:** Corresponde al derecho que toda persona tiene a solicitar y recibir información que obre en poder de cualquier órgano de la Administración del Estado, en las formas y condiciones que establece la ley N° 20.285.
- W. Funciones y Atribuciones:** Una función es la capacidad de acción o el quehacer propio de cada institución, unidad organizacional o persona, todo lo cual, en su conjunto, contribuye al logro de los objetivos de una organización mayor. En otras palabras, es la variedad de tareas que deben realizarse de manera sistemática y reiterada por una institución, unidad organizacional o persona. Una atribución es la facultad, derecho o atributo que posee una persona por el hecho de ocupar un cargo determinado.
- X. Clasificación de Opiniones:** Corresponde a criterios de Calidad, con los cuales se identificará la naturaleza de la opinión planteada.

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 13 de 32

1. Trato (Administrativo y Clínico)

Se clasificarán todas aquellas opiniones que se refieran a la actitud de los funcionarios, en relación a un trato digno y respetuoso en todo momento y circunstancia, tales como, lenguaje claro y adecuado; protección y respeto de su honra y vida privada; y actitudes de cortesía y amabilidad.

2. Competencia Técnica

Se clasificarán todas aquellas opiniones en las que se manifieste disconformidad en la atención sobre decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud, en relación a la patología consultada o en tratamiento.

3. Procedimiento Técnico:

Se clasificarán todas aquellas opiniones en las que se manifieste disconformidad en la atención en relación a procedimientos técnicos adoptados por cualquier integrante del equipo de salud, en relación a la patología consultada o en tratamiento.

4. Infraestructura

Se clasificarán todas aquellas opiniones que mencionen condiciones estructurales o de ambiente.

5. Espera

Se clasificarán todas aquellas opiniones relacionadas con los tiempos de espera en la atención.

6. Información

Se clasificarán todas aquellas opiniones relacionadas con la percepción del beneficiario o usuario en la transferencia de información y canales comunicacionales, tanto del equipo de salud como de los funcionarios administrativos relacionados con su atención.

7. Procedimiento Administrativo

Se clasificarán todas aquellas opiniones relacionadas con los procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo.

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 14 de 32

VII. Desarrollo

Para el desarrollo del macro proceso de “Atención de Solicitudes de Información, Reclamos y Sugerencias”, que se desprende del Mapa General de Procesos del HMS, las actividades han sido estructuradas teniendo en consideración los diferentes tipos de “*Espacio de Atención*” con que cuenta el HMS:

- Atención Presencial
- Atención Telefónica
- Atención Virtual (correo electrónico y página web)
- Atención por Correspondencia

Sin perjuicio de lo anterior, la formalización de las SIRS debe considerar un registro escrito, con o sin firma del requirente, según el espacio de atención utilizado y conforme a lo siguiente:

- SIRS Presencial
Formulario llenado y firmado ante personal de la OIRS (podrá adjuntar carta, oficio, otros documentos).
- SIRS No Presencial
Correo (sin firma), carta remitida por correspondencia (firmada) y/o formulario en buzón.

El organismo interno responsable de la atención, gestión, derivación, coordinación entre unidades, tramitación, respuesta de las SIRS y posterior toma de medidas remediales (Acciones Correctivas), cuando corresponda, es la **OIRS**, la cual tiene dependencia directa de la **Subdirección General** y atiende a requerimientos relacionados con lo siguiente:

- SIRS relacionadas con la atención de salud (Ley N° 20.584).
- SIRS relacionadas con procedimientos administrativos, asociados a la Ley N° 19.880.



PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Código: PG-OIRS-01

Versión: 10

Fecha: 18JUN2020

Vigencia: 2020-2024

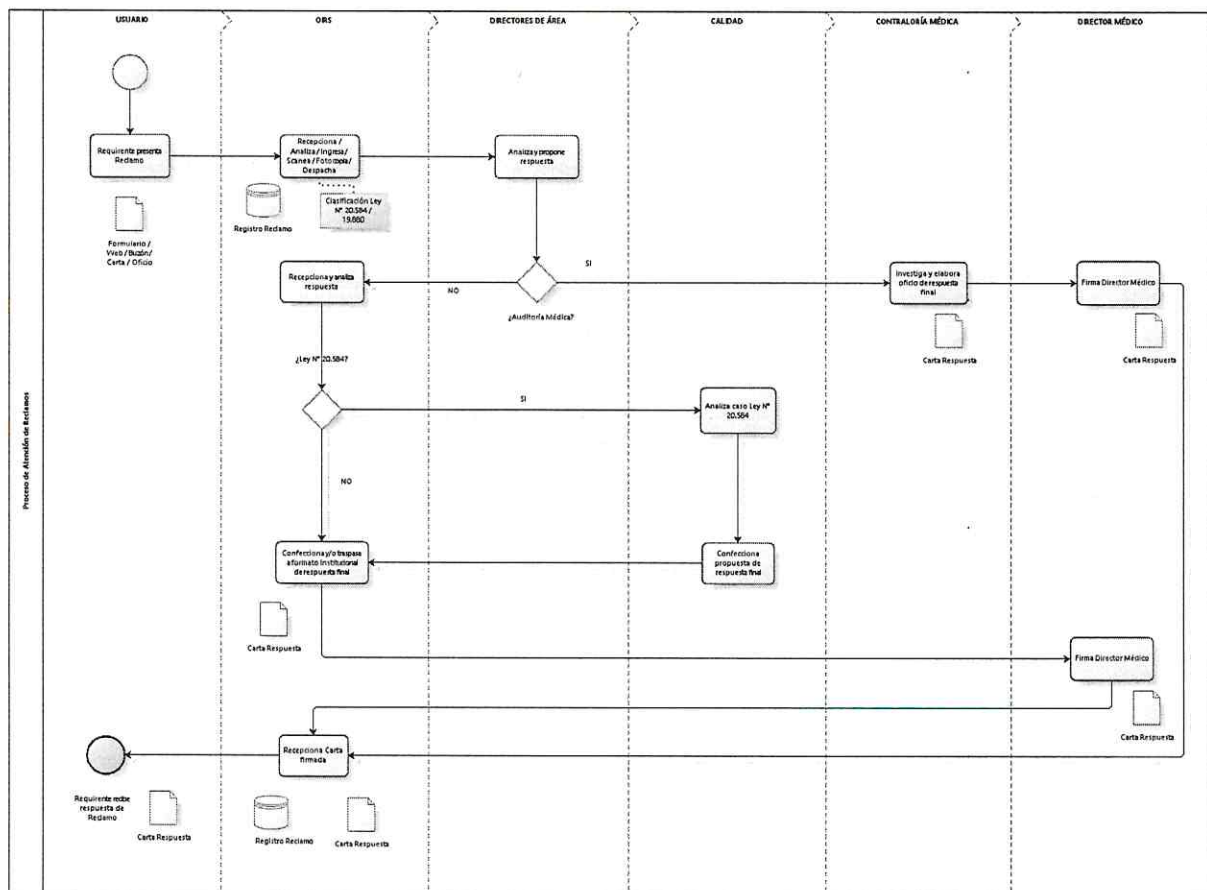
Página 15 de 32

A. Diagramas de Flujo del proceso

Los siguientes diagramas de flujo describen la interrelación de todas las actividades relevantes del macro proceso de “Atención de Solicitudes de Información, Reclamos y Sugerencias”, a nivel de la OIRS-HMS.

Todos los aspectos de detalle, salvedades o excepciones, se describen posteriormente en forma narrativa para su mejor entendimiento y aplicación, en la letra B “Actividades del Proceso”.

1. DIAGRAMA DE FLUJO “RECLAMOS”





PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Código: PG-OIRS-01

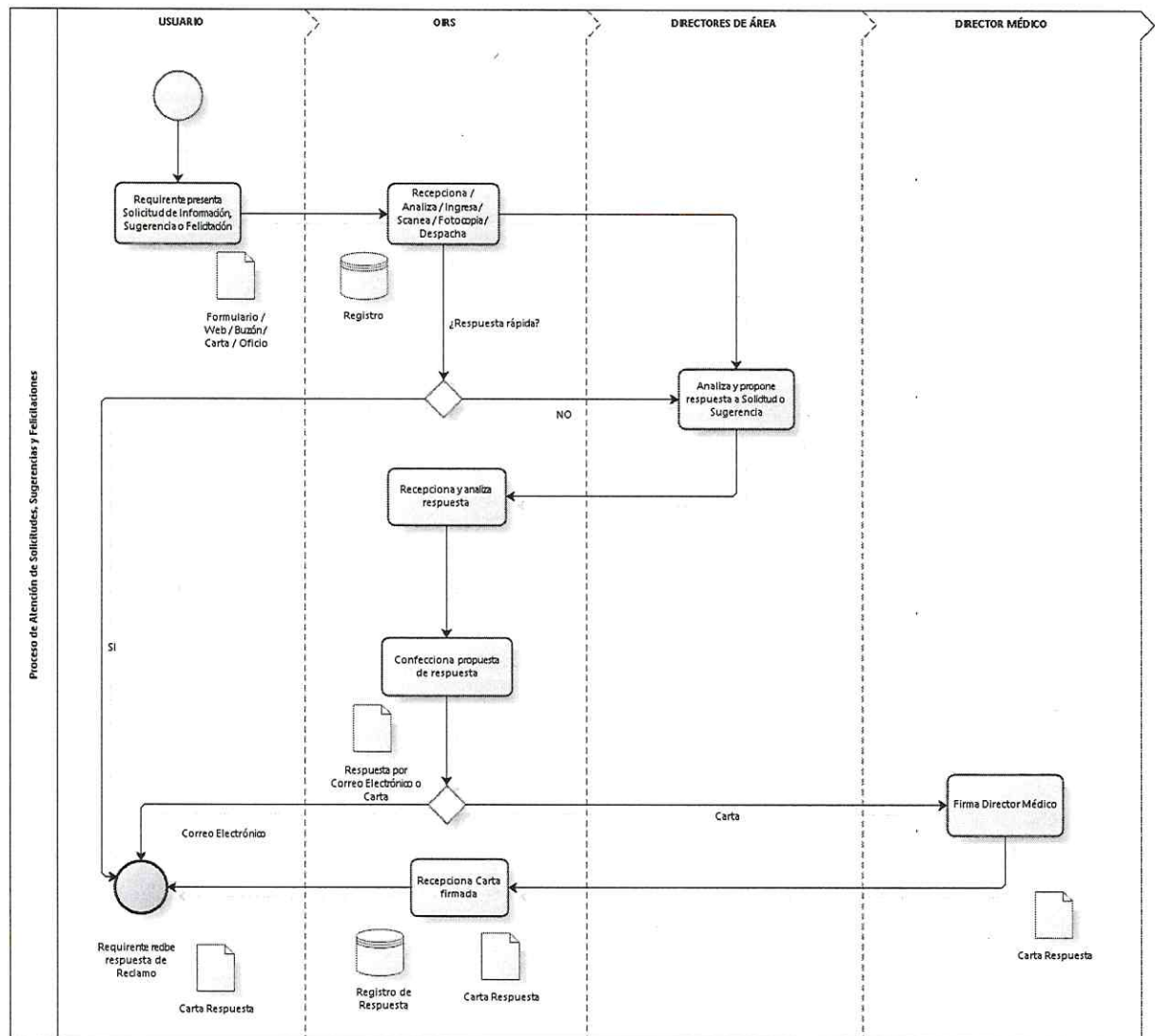
Versión: 10

Fecha: 18JUN2020

Vigencia: 2020-2024

Página 16 de 32

2. DIAGRAMA DE FLUJO “SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES”



	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 17 de 32

B. Actividades del proceso

1. Subproceso “Reclamos”

a. Presentación de Reclamo

El beneficiario del SISAE o usuario en general, en uso del derecho legal que le asiste, efectúa su reclamo a través de los siguientes espacios de atención:

1) Presencial:

- a) **Módulo de Informaciones 1º, 2º y 3º piso, Edificio A:** Estos espacios de atención aplican solo para orientación al beneficiario y usuario en general, lo que se debe formalizar posteriormente en forma presencial en las dependencias de la OIRS, virtual, buzones o por correspondencia.
- b) **Directamente en las dependencias de la OIRS, ubicada en el 4º Piso, Edificio A.**

Para estos efectos, el beneficiario o usuario en general deberá solicitar su número de atención en el tótem dispuesto para ello, ubicado frente a Admisión de Kinesiología 4º Piso, Edificio A, opción OIRS.

Las ejecutivas deberán atender al beneficiario y/o usuario en general saludando de manera cortés y amistosa, identificándose, dando a conocer su nombre y cargo que ostenta, para posteriormente escuchar atentamente el requerimiento, en el caso de ser necesario se derivará a los organismos internos competentes, según corresponda o en su defecto se orientará en la presentación de la SIRS, asignando un folio único de tramitación.

En la eventualidad de que algún requirente se presente en la Dirección General o en cualquier otra Dirección, solicitando audiencia con los directores, sin previo agendamiento por parte de la Ayudantía y/o la OIRS, los ayudantes o las Asistentes Administrativas, deberán derivar al requirente a la OIRS, para la formalización y trámite correspondiente.

- 2) **Telefónico:** A través de la central telefónica, siendo la mesa central la encargada de derivar o informar sobre los números telefónicos de las ejecutivas OIRS. Este espacio de atención aplica solo para orientación al beneficiario y usuario en general, lo que se debe formalizar posteriormente en forma presencial, virtual, buzones o por correspondencia.
- 3) **Virtual:** A través del correo electrónico grupooirs@hms.cl y haciendo uso del icono “Su opinión nos interesa”, en la página web del HMS (www.hms.cl). Cuando el reclamo es a través del espacio de atención *virtual*, se imprime y se le asigna un folio único de tramitación, posteriormente se ingresa en el sistema de Opinión Usaria.

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 18 de 32

- 4) **Buzones:** Instalados en los sectores de hospitalización, recepción de atención ambulatoria de sala de espera del 3° piso y en el sector de Unidades Críticas del 4° piso, los cuales son retirados diariamente por la OIRS.
- 5) **Correspondencia:** Carta u oficio recibido en la Registratura del HMS.

Cuando el reclamo llega a través de la Registratura del HMS (espacio de atención "por correspondencia"), dicho organismo le da numeración y posterior trámite para conocimiento del Director General.

El Director General recibe de la Registratura, los reclamos tramitados a través de cartas u oficios remitidos por el escalón superior institucional, altas reparticiones, UACs u otros organismos institucionales o gubernamentales, como también, reclamos remitidos directamente por los beneficiarios y/o usuarios en general.

Luego de tomar conocimiento del reclamo, el Director General providencia la documentación y la remite a la OIRS, para ser gestionada, pudiendo además disponer en forma inmediata algún curso de acción preliminar a fin de mitigar el impacto del reclamo u otra orientación específica.

Si eventualmente, el Director General recibe algún reclamo en forma directa vía correo electrónico institucional y/o correo particular, deberá canalizarlo a la OIRS.

Todo reclamo presentado en forma escrita (carta u oficio), sigue el conducto regular respectivo, para lo cual los registradores deben dar cumplimiento estricto a lo dispuesto en el Procedimiento General PG-SGD-01 "Canalización y Trámite de la Correspondencia y Documentación Institucional".

Los reclamos sólo pueden ser "*formalizados*" en los espacios de atención "Presencial", "Virtual", "Buzones" y "por Correspondencia", con el uso del "**Formulario de Solicitud de información, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (SIRS)**", disponibles en la OIRS y en los buzones para tal efecto, de acuerdo a formato de Anexo N° 1 u otro documento escrito (**carta-oficio-email**) en formato papel o digitalizado en PDF y debidamente firmado por el reclamante o su representante acreditado (a excepción del email que no requiere firma).

La información mínima que debe considerar la OIRS, para formalizar el registro de un reclamo, es la siguiente:

- Fecha del reclamo;
- Unidad o dependencia respecto de la cual se efectúa el reclamo;
- Nombre, cédula de identidad y domicilio del reclamante, del representante legal o la persona que lo tiene bajo su cuidado, o su autorización para ser notificado a través del correo electrónico que indique;



**PROCEDIMIENTO GENERAL
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE
INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Código: PG-OIRS-01

Versión: 10

Fecha: 18JUN2020

Vigencia: 2020-2024

Página 19 de 32

- Indicación de los hechos que fundamentan su reclamo y de la infracción a los derechos que contempla la ley;
- Peticiones concretas, y
- Firma.

En los casos de reclamos remitidos mediante buzones y correspondencia (formulario, carta u oficio), la OIRS debe verificar que el documento recibido contenga todos los datos mínimos, en caso contrario, tomar contacto con el requirente ya sea telefónicamente o bien vía correo electrónico, a fin de completar antecedentes faltantes.

Una vez asignado el folio único, se deberá notificar al beneficiario o usuario en general, mediante acuso de recibo al requirente vía correo electrónico, presencial o telefónicamente, respecto del inicio de las gestiones y especificar los plazos de respuesta, posteriormente se registra en el Sistema de Opinión Usaria.

Para efecto de reclamos correspondientes a la Ley N° 19.880, los plazos de respuesta comienzan a regir a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción y es de **20 días hábiles**.

Para efectos de un reclamo relacionado con "Atención de Salud", atingente a la Ley **20.584**, los plazos de respuesta comienzan a regir a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción y es de **15 días hábiles**.

Los reclamos que se reciben y tramitan en la OIRS, son aquellos presentados por beneficiarios y/o usuarios en general, en forma voluntaria e informada, que habiendo presentado su inquietud en el Departamento o Servicio involucrado donde fueron atendidos, no se declararon conformes con la respuesta recibida y/o no recibieron respuesta.

Los reclamos relacionados con la Ley 19.880 deben tener el mismo tratamiento que los correspondientes a la Ley 20.584, a excepción de su plazo establecido de 20 días hábiles.

Para reclamos acogidos con la Ley **20.584**, el personal de la OIRS debe hacer presente al beneficiario o usuario en general, los plazos mencionados anteriormente y que tiene el derecho de presentar su no conformidad a la respuesta formal entregada, mediante los siguientes organismos:

- OIRS HMS.
- Superintendencia de Salud, hasta **5 días hábiles** posteriores a la fecha de entrega de la respuesta formal.
- OIRS COSALE.

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 20 de 32

Las no conformidades presentadas en la OIRS serán recepcionadas mediante los distintos espacios de atención, manteniendo el folio único de tramitación que se asignó al reclamo inicial.

Reclamo ante la Intendencia de Prestadores. Si el prestador emitiera una respuesta insatisfactoria para el reclamante o si en dicha respuesta se comprometiere a tomar medidas para corregir las irregularidades reclamadas y éstas no se subsanaren dentro del plazo de 15 días contados desde la notificación de la respuesta, el reclamante podrá recurrir a la Intendencia de Prestadores dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de la notificación de dicha respuesta, o desde el término del plazo que el prestador ha tenido para subsanar las irregularidades que se le plantearon, según corresponda, de acuerdo a lo establecido en el decreto N°35 del MINSAL.

El inicio de la gestión inicia al día hábil siguiente de la recepción, remitiendo al Director de Área correspondiente los nuevos antecedentes, con la finalidad de aportar para estructurar o mantener la respuesta al requirente, la cual no tendrá plazo establecido.

b. Solicitud de antecedentes a los Directores

La OIRS clasificará los reclamos de acuerdo a los siguientes criterios:

- **Ámbito Clínico y Administrativo:** Todos aquellos vinculados a la Ley 20.584 “Atención de Salud” y Ley 19.880 “Procedimientos Administrativos”.

En este ámbito la OIRS al día hábil siguiente remite fotocopiada toda la documentación entregada por el usuario mediante relación nominal al o los Directores de Área correspondientes, como también, de forma paralela, hacer uso del canal técnico a fin de efectuar coordinaciones o agilizar la obtención de la propuesta de respuesta de las direcciones, la cual debe adjuntar toda documentación que la respalde.

- **Ámbito Financiero:** Todos aquellos reclamos vinculados con devolución de dinero por prestaciones no realizadas, devolución por cobertura de seguro de desgravamen o accidente de tránsito, prestaciones no bonificadas, inasistencias, duplicidades de cobro, revisión de cuentas hospitalarias en las cuales corresponda devolución, etc.

En este Ámbito se remitirá en original toda la documentación entregada por el usuario mediante relación nominal al Director de Administración y Finanzas, como también, de forma paralela, hacer uso del canal técnico a fin de efectuar coordinaciones o agilizar la obtención de la propuesta de respuesta al usuario.



**PROCEDIMIENTO GENERAL
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE
INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Código: PG-OIRS-01

Versión: 10

Fecha: 18JUN2020

Vigencia: 2020-2024

Página 21 de 32

Los Directores de Área, efectuarán una propuesta de respuesta, la cual debe adjuntar toda documentación que la respalde, remitiendo a la OIRS, al correo electrónico grupooirs@hms.cl o en su defecto mediante la entrega física en la OIRS en el 4° Piso, en un plazo 05 días hábiles, de acuerdo a anexo N°2.

La OIRS deberá registrar en el Sistema de Registro Opinión Usuaría, cada una de las gestiones realizadas, a fin de efectuar el seguimiento para el cumplimiento de los plazos establecidos.

Los días lunes de cada semana se enviará un correo automático generado por el Sistema de Opinión Usuaría a los Directores de Área con todos aquellos reclamos que no hayan sido respondidos dentro del plazo de los 05 días hábiles, informando la latencia en días de demora en la respuesta.

c. Revisar los antecedentes y elaborar respuesta al requirente

Una vez recibida toda la información desde los Directores de área, la OIRS efectúa una revisión de todos los antecedentes recibidos y determina qué organismo confeccionará la carta de respuesta formal, los cuales a continuación se detallan:

Ley 20.584, serán elaboradas por el Departamento de Calidad, basadas en la información y fundamentos remitidos por las respectivas direcciones, quienes recepcionarán el expediente con todos los antecedentes recopilados, una vez analizado el reclamo y elaborada la propuesta de carta, será remitida mediante correo electrónico al grupooirs@hms.cl, con la finalidad de traspasar la respuesta a formato institucional e impresión.

Ley 19.880, serán elaboradas por el Director de Administración y Finanzas, Departamento Cuentas Clínicas, Sección Facturación, todas aquellas que se relacionen con el ámbito financiero, completando el campo "*Respuesta a la Opinión*" habilitado exclusivamente para esa sección, automáticamente el sistema notificará el contenido de la respuesta para formato institucional e impresión, mediante correo electrónico a la OIRS (grupooirs@hms.cl), excluyendo todos aquellos reclamos que no correspondan a esta área, los cuales serán elaborados por la OIRS.

En caso que la OIRS o el Departamento de Calidad requiera de más antecedentes, se vuelve a efectuar la solicitud de estos, al o los organismos idóneos, o en su defecto solicitará apoyo para la respuesta final al Departamento Asesoría Jurídica considerando aplicación de normas jurídicas y/o reglamentarias según sea el caso.

Una vez elaborada la respuesta, por los organismos anteriormente descritos, la Jefatura de la OIRS visa la carta de respuesta con toda aquella documentación de respaldo de esta, procurando que las respuestas sean claras, precisas y ajustadas a derecho del reclamo del requirente.

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 22 de 32

d. Firma de carta de respuesta

Se remitirán las cartas de repuestas con los expedientes que validen la respuesta final al beneficiario y usuario en general, para revisión y firma del Director Médico.

e. Recepción de carta firmada y preparación de envío al requirente

Una vez firmada la carta de respuesta al requirente, la OIRS deberá preparar su envío mediante correo electrónico o correo convencional a la dirección particular del beneficiario y usuario en general.

Cuando el beneficiario y usuario en general autoriza el envío por correo electrónico de la respuesta, esta debe ser digitalizada y guardada en el archivo digital, posteriormente se redacta el correo y se remite, finalizando con el respectivo registro y cierre del expediente en el sistema de Opinión Usuaria y posterior archivo en el expediente.

Cuando el beneficiario y usuario en general solicita envío a su dirección particular, esta debe ser digitalizada y guardada en el archivo digital, en conjunto con la preparación de sobre con la individualización del requirente, el cual es entregado a Registratura, para su envío a domicilio. Este envío se debe efectuar mediante correo certificado, a fin de hacerle seguimiento y contar con evidencia objetiva del envío de la correspondencia y constancia de entrega, finalizando con el respectivo registro y cierre del expediente en el sistema de Opinión Usuaria y posterior archivo en el expediente.

f. Expediente

La OIRS mantendrá un archivo con los reclamos recepcionados, junto con todos los antecedentes recopilados del caso, copia de la respuesta emitida al reclamante, copia de envío en caso que este sea por correo electrónico y/o constancias de despacho de las cartas de respuesta, cuando estas se realicen por correo certificado. Para estos efectos el Departamento de Asesoría Jurídica apoyará facilitando su bodega para el archivo y resguardo de la documentación.

No obstante lo anterior, el Director de Administración y Finanzas, deberá mantener en archivo sus reclamos, siguiendo el mismo procedimiento de archivo mencionado en el párrafo precedente.

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 23 de 32

2. Subproceso “Solicitudes de Información, Sugerencias y Felicitaciones”

a. Presentación

El beneficiario del SISAE o usuario en general, en uso del derecho legal que le asiste, efectúa sus Solicitudes de Información, Sugerencias y Felicitaciones a través de los siguientes espacios de atención:

1) Presencial:

a) **Módulo de Informaciones 1º, 2º y 3º piso, Edificio A:** Estos espacios de atención aplican solo para orientación al beneficiario y usuario en general, lo que se debe formalizar posteriormente en forma presencial en las dependencias de la OIRS, virtual, buzones o por correspondencia.

b) **Directamente en las dependencias de la OIRS, ubicada en el 4º Piso, Edificio A.**

Para estos efectos, el beneficiario o usuario en general deberá solicitar su número de atención en el tótem dispuesto para ello, ubicado frente a Admisión de Kinesiología 4º Piso, Edificio A, opción OIRS.

Las ejecutivas deberán atender al beneficiario y/o usuario en general, saludando de manera cortés y amistosa, identificándose, dando a conocer su nombre y cargo que ostenta, para posteriormente escuchar atentamente el requerimiento, en el caso de ser necesario se derivará a los organismos internos competentes, según corresponda o en su defecto se orientará en la presentación del requerimiento, asignando un folio único de tramitación.

En la eventualidad de que algún requirente se presente en la Dirección General o en cualquier otra Dirección, solicitando audiencia con los directores, sin previo agendamiento por parte de la Ayudantía y/o la OIRS, los ayudantes o las Asistentes Administrativas, deberán derivar al requirente a la OIRS, para la formalización y trámite correspondiente.

2) **Telefónico:** A través de la central telefónica, siendo la mesa central la encargada de derivar o informar sobre los números telefónicos de las ejecutivas OIRS. Este espacio de atención aplica sólo para orientación al beneficiario y usuario en general, lo que se debe formalizar posteriormente en forma presencial, virtual, buzones o por correspondencia.

3) **Virtual:** A través del correo electrónico grupooirs@hms.cl y haciendo uso del icono “Su opinión nos interesa”, en la página web del HMS (www.hms.cl). Cuando se realiza a través del espacio de atención *virtual*, se imprime y se le asigna un folio único de tramitación, posteriormente se ingresa en el sistema de Opinión Usaria.



**PROCEDIMIENTO GENERAL
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE
INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Código: PG-OIRS-01

Versión: 10

Fecha: 18JUN2020

Vigencia: 2020-2024

Página 24 de 32

- 4) **Buzones:** Instalados en los sectores de hospitalización, recepción de atención ambulatoria de sala de espera de piso 3 y en el sector de Unidades Críticas del piso 4, los cuales son retirados diariamente por la OIRS.
- 5) **Correspondencia:** Carta u oficio recibido en la Registratura del HMS.

Cuando las Solicitudes de Información, Sugerencias y Felicitaciones, llegan a través de la Registratura del HMS (espacio de atención "por correspondencia"), dicho organismo le asigna numeración y posterior trámite para conocimiento del Director General.

El Director General recibe de la Registratura, las solicitudes de información, sugerencias y/o felicitaciones tramitados a través de cartas u oficios remitidos por el Escalón Superior Institucional, Altas Reparticiones, UACs u otros organismos institucionales o gubernamentales, como también, remitidos directamente por los beneficiarios y/o usuarios en general.

Luego de tomar conocimiento, el Director General providencia la documentación y la remite a la OIRS, para ser gestionada, pudiendo además disponer en forma inmediata algún curso de acción preliminar a fin de mitigar el impacto de la Solicitud de Información, Sugerencias y Felicitaciones u otra orientación específica.

Si eventualmente, el Director General recibe alguna, en forma directa, vía correo electrónico institucional y/o correo particular, deberá canalizarla a la OIRS.

Toda Solicitud de Información, Sugerencias y Felicitaciones, presentada en forma escrita (carta u oficio), sigue el conducto regular respectivo, para lo cual los registradores deben dar cumplimiento estricto a lo dispuesto en el Procedimiento General PG-SGD-01 "Canalización y Trámite de la Correspondencia y Documentación Institucional".

Las Solicitudes de Información, Sugerencias y Felicitaciones solo pueden ser "*formalizadas*" en los espacios de atención "Presencial", "Virtual", "buzones" y "por Correspondencia", con el uso del "**Formulario de Solicitud de información, Sugerencias y Felicitaciones**", disponibles en la OIRS y en los buzones para tal efecto, de acuerdo a formato de Anexo N° 1 u otro documento escrito (**carta-oficio-email**) en formato papel o digitalizado en PDF y debidamente firmado por el reclamante o su representante acreditado (a excepción del email que no requiere firma).

La información mínima que debe considerar la OIRS, para formalizar el registro de una Solicitud de Información, Sugerencias y Felicitaciones, es la siguiente:

- Fecha de la Solicitud de Información, Sugerencias y Felicitaciones.
- Nombre y Apellidos del requirente y eventualmente su representado.

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 25 de 32

- Número cédula de identidad (RUN) del requirente y eventualmente su representado.
- Dirección, comuna, ciudad y región del requirente.
- Teléfono de contacto del requirente.
- Correo electrónico de contacto (email) del requirente.
- Consulta, petición o requerimiento debe ser claro y concreto
- Firma del requirente, en los casos “presenciales” y “por correspondencia”.

En los casos de las Solicitudes de Información, Sugerencias y Felicitaciones remitidas mediante buzones y correspondencia (formulario, carta u oficio), la OIRS debe verificar que el documento recibido contenga todos los datos mínimos, en caso contrario, tomar contacto con el requirente ya sea telefónicamente o bien vía correo electrónico, a fin de completar antecedentes faltantes.

Una vez asignado el folio único, se deberá notificar al beneficiario o usuario en general, mediante acuso de recibo al requirente vía correo electrónico, presencial o telefónicamente, respecto del inicio de las gestiones y especificar los plazos de respuesta, posteriormente se registra en el Sistema de Opinión Usaria.

Si la Solicitud de Información, Sugerencias y Felicitaciones, guarda relación con una “Solicitud de Información Pública” contemplada en la **Ley N° 20.285**, la OIRS debe hacer presente esta situación al usuario señalándole que para tal efecto debe concurrir a la oficina de atención al público del Departamento de Transparencia y Lobby del Ejército (DETLE), organismo que actúa como ventanilla única a nivel del Ejército de Chile, para este tipo de requerimientos. Posteriormente la OIRS debe registrar la orientación entregada en la “Ficha de Registro de Atención” del Sistema de Registro de SIRS.

En el caso de las Solicitudes de Información correspondientes a la **Ley N° 19.880**, los plazos de respuesta comienzan a regir a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción y este es de **20 días hábiles**.

b. Remitir sugerencias o felicitaciones a los Directores de área correspondientes

En caso de ser sugerencias y/o felicitaciones, estas deben ser registradas por la OIRS en el Sistema de Opinión Usaria, para posteriormente ser derivadas a las direcciones correspondientes, para su trámite respectivo, con toda la información presentada por el beneficiario o usuario, con la finalidad de gestionar lo pertinente, para efectos de evaluación de desempeño del personal, como también para mejora continua de los procesos

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 26 de 32

c. Para casos de solicitudes que no requieran información suministrada por los estamentos correspondientes, se procede conforme a lo siguiente:

Preparar y entregar “respuesta rápida” al beneficiario

En caso que la solicitud de información no requiera consulta a los Directores de área, la OIRS elaborará de forma inmediata la respuesta al requirente y efectuará su envío conforme a lo siguiente:

- Para solicitudes remitidas vía email grupooirs@hms.cl o haciendo uso del icono “Su opinión nos interesa”, en la página web del HMS (www.hms.cl), la respuesta deberá ser enviada directamente al requirente por el mismo medio.
- Para solicitudes remitidas por correspondencia: la respuesta deberá remitirse vía carta certificada, con la firma del Director Médico.

d. Para casos de solicitudes que requieran información suministrada por los estamentos correspondientes, se procede conforme a lo siguiente:

Solicitud de antecedentes a Organismos internos

La OIRS clasificará las solicitudes de información de acuerdo a los siguientes criterios:

- **Ámbito Clínico y Administrativo:** Todos aquellos vinculados a la Ley 20.584 “Atención de Salud” y Ley 19.880 “Procedimientos Administrativos”.

En este ámbito la OIRS al día hábil siguiente remite fotocopiada toda la documentación entregada por el usuario mediante relación nominal al o los Directores de Área correspondientes, como también, de forma paralela, hacer uso del canal técnico a fin de efectuar coordinaciones o agilizar la obtención de la propuesta de respuesta de las direcciones, la cual debe adjuntar toda documentación que la respalde.

- **Ámbito Financiero:** Todos aquellos reclamos vinculados con devolución de dinero por prestaciones no realizadas, devolución por cobertura de seguro de desgravamen o accidente de tránsito, prestaciones no bonificadas, inasistencias, duplicidades de cobro, revisión de cuentas hospitalarias en las cuales corresponda devolución, etc.

En este Ámbito se remitirá en original toda la documentación entregada por el usuario mediante relación nominal al Director de Administración y Finanzas, como también, de forma paralela, hacer uso del canal técnico a fin de efectuar coordinaciones o agilizar la obtención de la propuesta de respuesta al usuario.

Los Directores de Área, efectuaran una propuesta de respuesta, la cual debe adjuntar toda documentación que la respalde, remitiendo a la OIRS al correo

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 27 de 32

electrónico grupooirs@hms.cl o en su defecto mediante la entrega física en la OIRS en el 4° Piso en un plazo 05 días hábiles, de acuerdo a anexo N°2.

La OIRS deberá registrar en el Sistema de Registro Opinión Usaria, cada una de las gestiones realizadas, a fin de efectuar el seguimiento para el cumplimiento de los plazos establecidos.

Los días lunes de cada semana se enviará un correo automático generado por el Sistema de Opinión Usaria a los Directores de Área con todos aquellos reclamos que no hayan sido respondidos dentro del plazo de los 05 días hábiles, informando la latencia en días de demora en la respuesta.

e. Revisar los antecedentes y elaborar respuesta al Requiriente

Una vez recibida toda la información desde los Directores de área involucrados, la OIRS efectúa una revisión de todos los antecedentes y determina qué organismo confeccionará la carta de respuesta formal o correo electrónico según corresponda, los cuales a continuación se detallan:

Todas aquellas que se relacionen con el ámbito financiero, correspondientes a la Ley 19.880, serán elaboradas por el Departamento Cuentas Clínicas, Sección Facturación, completando el campo *“Respuesta a la Opinión”* habilitado exclusivamente para esa Sección, automáticamente el sistema notificará el contenido de la respuesta para formato institucional e impresión, mediante correo electrónico a la OIRS (grupooirs@hms.cl).

Ley 19.880, todas aquellas que no correspondan al ámbito financiero, serán elaboradas por la OIRS, mediante carta de respuesta formal o correo electrónico.

En caso que la OIRS o el Director de Administración y Finanzas requieran de más antecedentes, se vuelve a efectuar la solicitud de estos, al o los organismos idóneos, o en su defecto solicitará apoyo para la respuesta final al Departamento Asesoría Jurídica, considerando aplicación de normas jurídicas y/o reglamentarias según sea el caso.

Una vez elaborada la respuesta, por los organismos anteriormente descritos, la Jefatura de la OIRS visa la carta de respuesta con toda aquella documentación de respaldo de esta, procurando que las respuestas sean claras, precisas y ajustadas a derecho de la solicitud del requiriente.

f. Firma de carta de respuesta

Se remitirán las cartas de repuestas con los expedientes que validen la respuesta final al beneficiario y usuario en general, para revisión y firma del Director Médico.

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 28 de 32

g. Recepción de carta firmada y preparación de envío al requirente

Una vez firmada la carta de respuesta al requirente, la OIRS deberá preparar su envío mediante correo electrónico o correo convencional a la dirección particular del beneficiario y usuario en general.

Cuando el beneficiario y usuario en general autoriza el envío por correo electrónico de la respuesta, esta debe ser digitalizada y guardada en el archivo digital, posteriormente se redacta el correo y se remite a la dirección de correo electrónico autorizada para tales efectos, finalizando con el respectivo registro y cierre del expediente en el sistema de Opinión Usuaría y posterior archivo en el expediente.

Cuando el beneficiario y usuario en general solicita envío a su dirección particular, esta debe ser digitalizada y guardada en el archivo digital, en conjunto con la preparación de sobre con la individualización del requirente, el cual es entregado a Registratura, para su envío a domicilio. Este envío se debe efectuar mediante correo certificado, a fin de hacerle seguimiento y contar con evidencia objetiva del envío de la correspondencia y constancia de entrega, finalizando con el respectivo registro y cierre del expediente en el sistema de Opinión Usuaría y posterior archivo en el expediente.

h. Expediente

La OIRS mantendrá un archivo de las solicitudes recepcionadas, junto con todos los antecedentes recopilados del caso, copia de la respuesta emitida al reclamante, copia de envío en caso que este sea por correo electrónico y/o constancias de despacho de las cartas de respuesta, cuando estas se realicen por correo certificado. Para estos efectos el Departamento de Asesoría Jurídica apoyará facilitando su bodega para el archivo y resguardo de la documentación.

No obstante lo anterior, el Director de Administración y Finanzas, deberá mantener en archivo sus reclamos, siguiendo el mismo procedimiento de archivo mencionado en el párrafo precedente.

3. Subproceso “Gestión Opinión Usuaría HMS”

Preparación de datos de la Gestión de Opinión Usuaría.

Al término de cada trimestre, específicamente finalizando el mes siguiente, la OIRS descargará la base de datos del sistema Módulo de Opinión Usuaría, con la finalidad de obtener datos tales como criterios, ley de aplicación, cumplimiento en los plazos de respuesta, etc., este reporte en Excel, previamente analizado y trabajado será remitido al Departamento de Calidad, quienes determinarán las acciones a seguir, tales como reuniones de trabajo en relación a los casos más recurrentes o acciones remediales y de mejora a seguir, por los estamentos involucrados.

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 29 de 32

VIII. Distribución

- HMS SDG
- HMS DM
- HMS DRRHH
- HMS DMIL
- HMS DAF
- HMS DLOG
- HMS DIRING
- HMS DG ASJUR
- HMS DG SECOI (**Copia controlada**)
- HMS DG CONTRMED
- HMS DG DCAL
- HMS DG DCC
- HMS SDG OCGR
- HMS SDG OIRS (**Copia controlada**)
- Carpetas públicas intranet-HMS

IX. Responsable del documento

El Subdirector General, con la asesoría del Jefe de la OIRS-HMS, es responsable de velar por el cumplimiento del presente Procedimiento General, así como de proponer sus modificaciones o mejoras pertinentes.

A fin de asegurar la eficacia del proceso a través del uso del presente procedimiento, en forma periódica la Sección de Contraloría Interna (SECOI) del HMS, planificará y realizará las auditorías internas al proceso (Control Funcional).

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		Código: PG-OIRS-01
			Versión: 10
			Fecha: 18JUN2020
			Vigencia: 2020-2024
			Página 30 de 32

X. Control de registros del proceso

Nombre del registro	Nivel de Confidencialidad	Responsable del resguardo del registro	Almacenamiento					
			Tiempo de retención en el proceso	Forma de protección del registro	Identificación para su recuperación	Medio de soporte	Ubicación	Disposición final
Formulario, Carta u Oficio de Reclamo	Reservado	Jefe OIRS HMS	5 años	Estantes con llave	Fecha, nombre o Rut requirente	Papel y digital	Muebles Oficinas Jefe OIRS HMS	Archivo Pasivo
Ficha de Registro de Atención, Sistema de Registro de SIRS	Reservado	Jefe OIRS HMS	Permanente	Clave personal de acceso a PC	N° registro de SIRS, fecha, nombre o Rut requirente	Digital	Carpeta Compartida OIRS	No Aplica
Informes de Gestión de Atención de SIRS	Público	Departamento de Calidad	5 años	Estantes con llave	Año y mes de generación	Papel	Estantes Oficinas Departamento de Calidad	Archivo Pasivo
Acta de Reunión	Público	Departamento de Calidad	5 años	Estantes con llave	Año y mes de generación	Papel	Estantes Oficinas Departamento de Calidad	Archivo Pasivo

XI. Instructivos de trabajo del proceso

El presente procedimiento no desprende instructivos de trabajo.

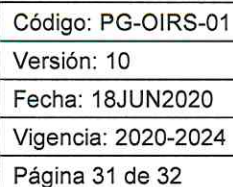
XII. Anexo

Anexo N° 1 : Formato del Formulario de SIRS.

Anexo N° 2 : Instructivo de Respuesta

XIII. Modificaciones

PROCEDIMIENTO GENERAL			
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			
Edición Versión N°	Fecha	Ítem (Numeral del Documento)	Descripción de la modificación efectuada
10	18JUN2020	Todos	Elaboración inicial del procedimiento



www.hms.cl - Av. Alcalde Fernando Castillo Velasco 9100, La Reina - Mesa Central 223316000

	PROCEDIMIENTO GENERAL ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: PG-OIRS-01
		Versión: 10
		Fecha: 18JUN2020
		Vigencia: 2020-2024
		Página 32 de 32

ANEXO N°2



INSTRUCTIVO DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

De acuerdo a disposiciones contenidas en la Ley N°20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, se recuerda dar cumplimiento de respuesta dentro del plazo (15 días hábiles al usuario), situación que está sujeta a fiscalización y eventuales sanciones por parte de la Superintendencia de Salud.

Consecuente con lo anterior y con la finalidad de dar cumplimiento el contenido de la respuesta deberá ser remitida al correo electrónico grupooirs@hms.cl de acuerdo a lo siguiente:

- Formato carta, letra "Times New Roman 14"
- Identificación del folio asignado de tramitación del expediente
- Análisis de todas las peticiones concretas formuladas por el requirente, citando y/o adjuntando los antecedentes que la respalden.
- Plan de Acciones Correctivas, con identificación de responsable y fecha de cumplimiento.
- Resultados esperados.

El plazo de respuesta es de 05 días hábiles, desde la fecha de recepción de las solicitudes de información, reclamos y sugerencias.

Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias
Subdirección General