



Gobierno de Chile  
Instituto Nacional de Rehabilitación  
Pedro Aguirre Cerda  
DIRECCIÓN  
N°62/12.12.14

RESOLUCIÓN EXENTA N° 786

SANTIAGO, 15 DIC. 2014

**VISTOS:** La ley N°19.653 sobre Probidad Administrativa, las facultades que me confiere el D.F.L. N° 1 de 2005 del Ministerio de Salud que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763 de 1979, la Resolución N°1600 de 2008 de la Contraloría General de la República que establece normas de exención de trámite de toma de razón, el artículo N°23 del Decreto N°38 de 2005 del Ministerio de Salud, Reglamento Orgánico de Establecimientos Autogestionados en Red, la Resolución N°5781 de fecha 30 de octubre de 2012 de la Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Oriente, tomada razón por la Contraloría General de la República con fecha 17 de junio de 2013 donde consta el nombramiento del Director del Instituto Nacional de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda y;

**CONSIDERANDO**

a) **DÉJASE**, sin efecto la Resolución Exenta N°225 del 13 de junio del 2011, sobre "Manual Operativo O.I.R.S"

**RESUELVO:**

1.- **APRÚEBASE** a contar de la fecha, de la presente Resolución el siguiente "Manual Operativo O.I.R.S", del Instituto Nacional de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.**

**DR. ALBERTO VARGAS PEYREBLANQUE**  
DIRECTOR  
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION  
PEDRO AGUIRRE CERDA



TRANSCRITO FIELMENTE  
MINISTRO DE FE

**DISTRIBUCION:**

- > DIRECCION
- > SUBDIRECCION MEDICA
- > SUBDIRECCION G.C.C.
- > SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA
- > CR. ATENCION ABIERTA
- > CR. ATENCION CERRADA
- > JEFE UGI Y AU
- > JEFE OIRS
- > AUDITORIA

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CUIDADO Y CALIDAD**



UNICA ARENAS TOLEDO  
Secretaría de Dirección  
y Asesoría  
DIRECCIÓN  
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION  
PEDRO AGUIRRE CERDA

<p><b>ELABORACIÓN</b></p>	<p>Instituto Nacional de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda</p>	<p><b>AUTORIZACIÓN</b> Pág. 0</p>
<p>EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios.</p> <p>TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios</p>	<p>EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.</p>	<p>Dr. Alberto Vargas P. Director</p>

# **MANUAL OPERATIVO O.I.R.S.**

## **Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.**

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.1
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios.  TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

## Índice

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	4
<b>I. Antecedentes</b>	4
1. Marco legal y normativo	5
2. Misión de la OIRS del Sector Salud	5
3. Dependencia	5
4. Información	4
<b>II. La OIRS del Instituto Pedro Aguirre Cerda</b>	6
1. Objetivos	6
2. Funciones de la OIRS	6
3. Descripción	8
4. Organigrama de la Unidad	9
5. Relación con el Usuario	9
6. Operación	10
7. Tipificación de las solicitudes ciudadanas	11
8. Componentes del Sistema	13
9. Formas de contacto	14
10. Proceso de Gestión de solicitudes ciudadanas	14
11. Competencias y responsabilidades de los funcionarios	15
12. Descripción de Procedimientos	15
13. Gestión, Resolución y Respuesta de las Solicitudes Ciudadanas	19
Anexo N° 1: Formulario de Registro Solicitud Ciudadana	30
Anexo N° 2: Diagrama general de procedimientos Proceso Atención Oficina OIRS	31
Anexo N°3: Formulario acceso información pública Ley 20.285	32
Anexo N° 4: Resumen de Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública	33
Anexo N° 5: Carta de Derechos y Deberes de los pacientes, Ley 20.284	38

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.2
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) es un estamento presente en todas las distribuciones gubernamentales de Chile, encargado de canalizar el contacto de la ciudadanía con las instituciones públicas y de sustentar, por lo tanto, un cambio en las relaciones de poder entre personas e instituciones que implica por un lado, ciudadanos informados con un rol más activo y de otro, que los servicios públicos estén dispuestos a considerar la opinión de los usuarios para ajustarse a las necesidades de los mismos.

El presente documento constituye el Manual Operativo de la OIRS del Instituto Nacional de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda (INRPAC).

### I. Antecedentes

#### 1. Marco legal y normativo

La instalación del Sistema OIRS se sustenta en los siguientes marcos legales y normativos:

- Ley de Autoridad Sanitaria N°19.937 de 24 de Febrero de 2004 y sus Reglamentos
- Decreto Supremo N°680 de 21 de Septiembre de 1990
- Programas de Mejoramiento de la Gestión en los Servicios Públicos, Art. 6 Ley 19.553 de 1998
- Ley de Bases de Procedimientos Administrativos N°19.880 de 29 de Mayo de 2003
- Ley Auge
- Ley de financiamiento de la Reforma de la Salud
- Ley de Isapres: asegura la estabilidad del sistema, mejora transparencia y potencia el rol de la Superintendencia (parcialmente aprobada en la “Ley Corta”)
- Instructivo Presidencial sobre Simplificación de Trámites de 1998
- Instructivo sobre Gobierno Electrónico 11 de mayo de 2001

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.3
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

- Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana de 7 de Diciembre de 2000
- Programa de Tolerancia y No Discriminación conforme a Artículos 1, 5, 6 y 19 de la Constitución de la República de Chile y Leyes que favorecen a los grupos vulnerables presentes en el Código Civil
- Agenda Pro Participación Ciudadana del Gobierno año 2006
- Ley de Transparencia N° 20.285 sobre acceso a la información pública, de 2008<sup>1</sup>.
- Ley de Derechos y Deberes de los pacientes, de 2012<sup>2</sup>.

Asimismo, dan sustento legal, valórico y político a la OIRS, una serie de Convenciones y Pactos Internacionales así como diversas disposiciones del Código Civil.

## 2. Misión de la OIRS del Sector Salud

“Ser un espacio de participación, interacción y acceso de **las personas** a todas las Instituciones que correspondan al Sector Salud, con la finalidad de garantizar el derecho de los ciudadanos sin discriminación, 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, de manera de contribuir a una atención de excelencia**”.

## 3. Dependencia

Todas las OIRS del Sector Salud deben depender de la autoridad máxima de la Institución, a fin de garantizar la oportunidad, calidad y transparencia de la información, así como resguardar los derechos de las personas y la igualdad de oportunidades. No obstante, en el INRPAC, la OIRS depende administrativamente de la Unidad de Gestión de la Información y Atención de Usuarios.

<sup>1</sup> Ver en Anexo 4 un resumen de la Ley N° 20.285

<sup>2</sup> Ver en Anexo 5 la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes, correspondiente a la Ley 20.284

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.4
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

#### 4. Información

Las OIRS del Sector Salud deben contar con información mínima para su funcionamiento:

- Dossier Marco Legal :  
Decreto 680 - Ley 19880 - Oficios y Circulares relacionados con el tema - Tolerancia y No discriminación - Información sobre Leyes de la Reforma y su aplicación.
- Dossier Información general :  
Directorio de OIRS del sistema. – Catastro de otras OIRS (Documento de la SEGEGOB) – Manual de Trámites en la Administración Pública (Documento de la SEGEGOB) - Ámbitos de competencia de cada componente sectorial - Directorio de organizaciones comunitarias y redes sociales de apoyo - Información sobre plazos asociados a Sistema de Garantías Explícitas en Salud (GES) - Directorio de instituciones públicas y privadas vinculadas a salud - Directorio de instituciones públicas de otros sectores.

## II. La OIRS del Instituto Pedro Aguirre Cerda

### 1. Objetivos

- 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 atención oportuna, clara, transparente y de calidad a **todas las personas** sin discriminación.
- Establecer coordinación con otras reparticiones públicas dentro y fuera del Sector Salud, con el fin de optimizar la calidad de la atención a las personas.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.5
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

- Recibir y gestionar todas las solicitudes ciudadanas, con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento de las Instituciones involucradas, constituyéndose en un **espacio de participación**.

## 2. Funciones de la OIRS

### Informar sobre:

- Servicios, competencia, funcionamiento y horarios que presta cada repartición
- Requisitos para obtener la prestación o servicios
- Formalidades para el acceso
- Plazos para la tramitación de la prestación
- Personas responsables de los procedimientos
- Documentación y antecedentes que deben acompañar la solicitud
- Procedimientos para la tramitación

### Atender a los interesados:

Cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber en que estado de avance se encuentra su solicitud dentro del servicio.

### Orientar a los interesados:

En todas las materias relacionadas con los servicios del Instituto y en la competencia de otros organismos de la Administración Pública.

### Gestionar Sugerencias, Felicitaciones, Solicitudes de información y Reclamos:

Para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes y quejas a las autoridades y a las unidades competentes, ya sea por insatisfacción con los servicios entregados o incumplimiento de garantías universales o explícitas.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.6
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director



**Registrar las solicitudes ciudadanas:**

Con el fin de identificar el perfil del usuario, categorizar las solicitudes, ofrecer un servicio focalizado, retroalimentar la gestión de la Institución y mejorar los niveles de satisfacción.

**Realizar encuestas y mediciones:**

Sobre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de la atención y las expectativas de éstos al acercarse a los servicios.

**Establecer coordinación con dispositivos de Información y Comunicación:**

Tanto con los pertenecientes al propio sector como con aquellas reparticiones con las que exista relación.

**Ser un espacio en el cual se difunda la Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes (Ley 20.284):**

Esta Ley regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Promulgada en abril de 2012, debe ser difundida en la OIRS u otras instancias de atención de público, para consignar los derechos y deberes de los usuarios respecto a la Institución y los plazos estipulados para el cumplimiento de los mismos.

**Gestionar las solicitudes de información acogidas a la Ley 20.285 sobre Transparencia y Acceso a Información Pública:**

Recibir, derivar y velar por el cumplimiento de los plazos de respuesta de las solicitudes, cautelando el correcto cumplimiento de los procedimientos asociados a la entrega de información.

### **3. Descripción**

La OIRS del INRPAC depende administrativamente de la Unidad Gestión de Información y Atención de Usuarios (ver organigrama), y funcionalmente de la Dirección del Instituto. Dispone para su funcionamiento de una oficina de informaciones que comparte con la central telefónica, ubicada en la entrada

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.7
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director



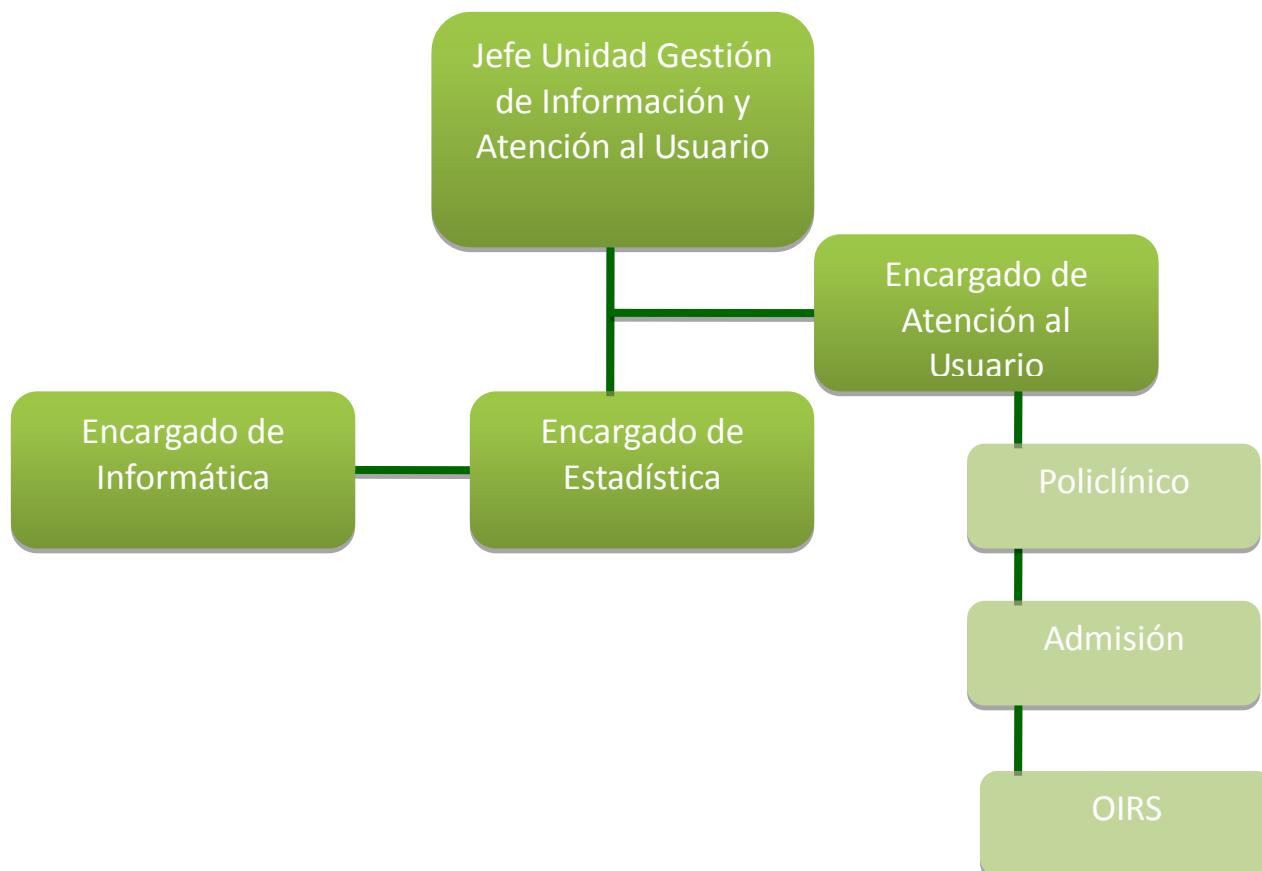
principal del Instituto, de fácil acceso e identificación, y se encuentra en funcionamiento continuo desde las 8:00 a las 17:00 hrs. de lunes a jueves, y de 8:00 a 16:00 hrs. los días viernes.

La oficina cuenta con infraestructura y equipamiento de acuerdo a las necesidades y posibilidades que le permiten desempeñar sus funciones de manera adecuada a los requerimientos que debe enfrentar: teléfono, computador con conexión a internet, y equipo de amplificación en red con todas las dependencias del Instituto.

En cuanto a recursos humanos, dos funcionario(a)s están capacitado(a)s para desempeñarse en la recepción, información, orientación y procesamiento de sugerencias y reclamos. Además, se vinculan con las unidades administrativas, de procedimientos, y gestión clínica.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.8
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

#### 4. Organigrama de la Unidad



#### 5. Relación con el Usuario

La relación con el usuario debe darse en un marco de respeto mutuo, de tolerancia y no discriminación, atendiendo las particularidades culturales y condiciones físicas y psicológicas de los usuarios. Esto comprende acciones como las siguientes:

**Información y orientación:** Esta actividad tiene como propósito dar a conocer al usuario las ubicaciones, horarios, competencias, servicios, requisitos y demás trámites establecidos por la dependencia para otorgarle el servicio que solicita, evitándole pérdida de tiempo y gestiones innecesarias. En otras palabras, se

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.9
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

trata de contestar preguntas tales como:

¿Qué necesito hacer o qué trámite tengo que realizar para?, ¿dónde, en qué oficina?, ¿con quién?, ¿cuál es el horario de atención?, ¿cuáles son los documentos que necesito? ¿me faltan antecedentes?, ¿dónde puedo comprar los bonos para atención?, etc.

**Asistencia:** Debe proporcionarse apoyo técnico al público por la dificultad que algunas personas pudieran encontrar en la tramitación de sus asuntos, o por lo especializado o complejo de dichos trámites. Esto puede significar atender consultas del siguiente tipo: ¿Cómo puedo llenar este formulario?, ¿Qué trámites adicionales tengo que hacer?, etc.

**Captación de sugerencias, reclamos y encuestas:** A fin de que el público contribuya con sus opiniones al mejoramiento de los servicios, se debe aplicar el procedimiento para la captación de las quejas, sugerencias y opiniones de los usuarios.

Las sugerencias y reclamos deben presentarse, preferentemente, en forma escrita sin otra formalidad que la individualización, domicilio y firma del interesado. En caso de incapacidad de éste, el funcionario correspondiente debe tomarle directamente declaración, transcribiéndola al instante, firmando el interesado o estampando su huella digital o con la sola firma del funcionario, según el caso.

Debe haber formularios especiales para dichas presentaciones, en duplicado, debiendo entregarse una copia al peticionario. Es importante que los formularios sean simples y se encuentren siempre disponibles para el usuario. Registrar, clasificar y evaluar periódicamente los reclamos y sugerencias, poniendo sus resultados en conocimiento directo del interesado, de los directivos y del público en general. Existe una encuesta usuaria de carácter simple como herramienta de medición de la satisfacción usuaria, cuyos resultados se hacen públicos periódicamente.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.10
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

**Actualización de la información:** Esta actividad exige mantener una relación permanente con las fuentes internas y externas de información que alimentan al sistema.

## 6. Operación

Toda solicitud ciudadana debe iniciar desde su acogida o captura, un proceso en el que están involucrados distintos componentes del sistema dependiendo de su complejidad y gravedad.

Si existe sólo registro manual, es imprescindible utilizar los formularios de registro y sistemas de derivación interna y externa habitualmente utilizados por el establecimiento o institución, de manera que toda acción quede registrada como medio de prueba o verificación de los procesos involucrados en la captura, registro, derivación y resolución de la solicitud.

A través de los sistemas informáticos OIRS Minsal y SGS Transparencia, es posible realizar seguimiento de todos los procesos involucrados en la resolución de la solicitud, acciones realizadas y preparación de la respuesta a través de este medio, contando los funcionarios responsables (Director(a) del Establecimiento, Encargado Sistema OIRS u otro funcionario encargado según delegación de responsabilidad por parte de la Dirección), con sus respectivas claves de acceso al sistema.

## 7. Tipificación de las solicitudes ciudadanas

Podemos identificar y clasificar las distintas solicitudes ciudadanas, dependiendo de su naturaleza, complejidad y destino de derivación para su respuesta:

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

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.11
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

**Solicitud:** solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión específica del funcionario de la OIRS, y, eventualmente en coordinación con otra unidad o servicio.

**Sugerencia:** es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio. Es importante difundirla a los directivos para ser considerada en la toma de decisiones sobre modificaciones técnicas y administrativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.

**Felicitaciones:** manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios de una Institución por la calidad del servicio prestado. Al igual que las sugerencias, es importante sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios involucrados.

**Reclamo:** es aquella solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos ciudadanos en salud. Ej.: calidad de atención, acceso, cobertura financiera, prestación indebida de un servicio sanitario, la atención inoportuna de una solicitud, etc. (Ver más adelante “Protocolo de Gestión de Reclamos”)

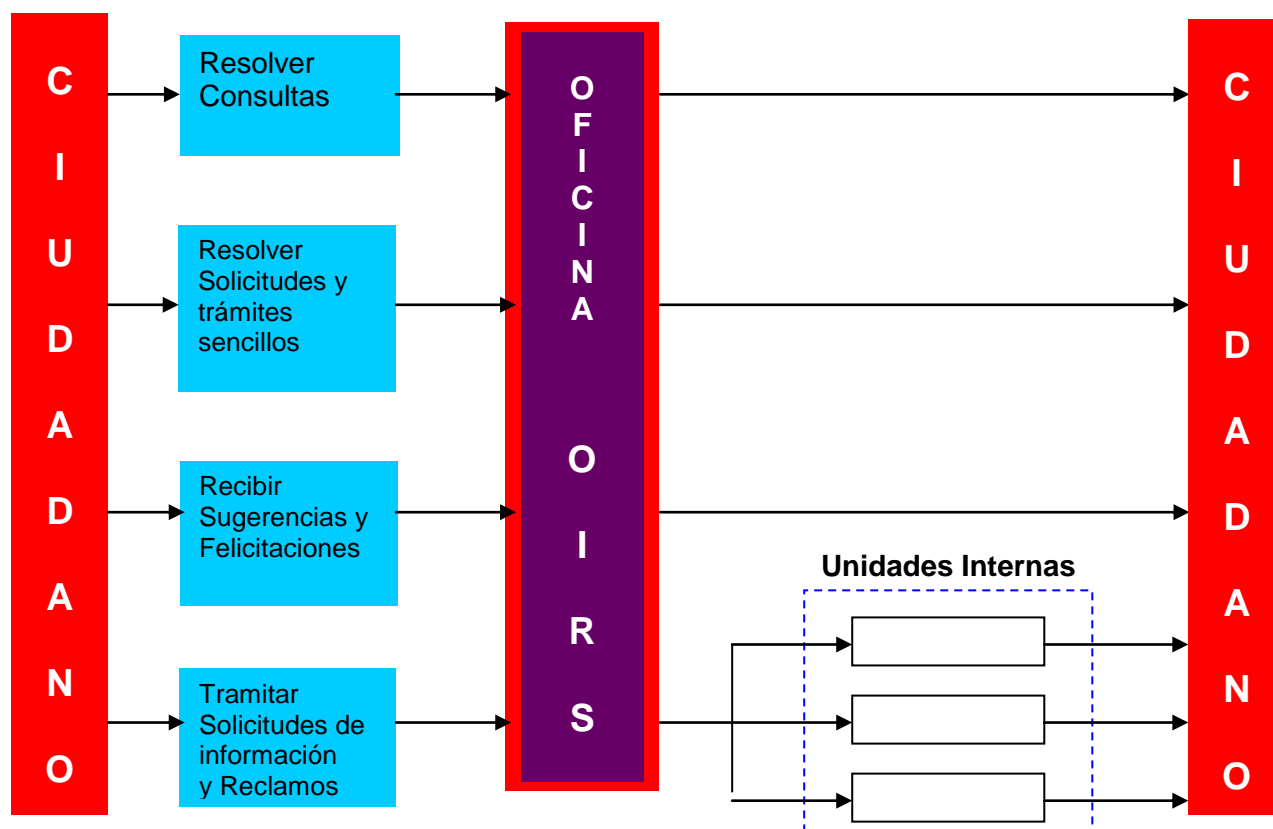
**Solicitud de información pública (Ley Nº20.285):** es aquel requerimiento en donde el ciudadano demanda información pública institucional mediante la solicitud correspondiente, ya sea en forma electrónica o material, y en este último caso, presencial o a través de correo postal. A través de éstas, las personas le indican al organismo cuál es la información que necesitan, en qué formato la pide y cómo quiere que se le entregue.

La complejidad de cada solicitud es variable y depende de si el funcionario a cargo de la OIRS tiene la capacidad de dar respuesta satisfactoria a ésta. Idealmente se espera que la oficina OIRS resuelva la mayor cantidad de

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.12
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

solicitudes, no obstante aquellas que superen esa capacidad, deberán ser derivadas a la unidad interna que se designe.

Una ventanilla única recibe cualquier solicitud, la evalúa, decide qué Unidad deberá resolverla, y la deriva a esa Unidad de acuerdo a los ámbitos de competencia de cada uno de los componentes del sistema de acuerdo al siguiente diagrama:



De acuerdo a este diagrama, las distintas entradas generadas por el usuario tienen asociadas un flujo o proceso (acciones encaminadas a su resolución y respuesta) y dependiendo de su grado de complejidad, se resuelven en la oficina OIRS o son derivadas a instancias al interior de la Institución (Anexo 2).

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.13
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

## 8. Componentes del Sistema

La OIRS constituye el canal de captura del INRPAC de las solicitudes ciudadanas, ya sea presencial, telefónica o electrónicamente.

## 9. Formas de contacto:

La forma de contacto puede ser presencial, es decir la persona se presenta en la oficina OIRS, o no presencial, esto es por ejemplo a través de teléfono, correo, fax, email, página web o Sistema Trámite en Línea. En todos los casos, la solicitud debe ser registrada, ya sea en medio electrónico o en formulario en papel, que permita efectuar el seguimiento posterior.

## 10. Proceso de Gestión de solicitudes ciudadanas:

El gráfico N°1 muestra el proceso de gestión de solicitudes ciudadanas identificando los diferentes canales de captura, sistema de registro y tipificación de las solicitudes, derivación y entrega de respuesta a los usuarios.

- Cualquiera sea el canal de captura, la respuesta al usuario, luego de un proceso de elaboración y gestión de las soluciones, debe ser entregada por el canal que el usuario defina para recibir respuesta que puede ser carta certificada, correo electrónico o presencial. Esta respuesta es entregada en base a los antecedentes proporcionados por la unidad competente dependiendo de su carácter y contenido.
- El canal de captura tiene la responsabilidad de registrar, tipificar, derivar, realizar seguimiento a la gestión de la respuesta y solución, entregar finalmente respuesta al usuario.
- La respuesta puede contener información sobre el avance en el proceso de gestión o bien sobre la solución definitiva, considerando los plazos definidos por la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos:

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.14
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director



- Acuse de recibo dentro de los 10 días hábiles siguientes a su captura.
- Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su captura.
- En el caso específico de reclamos, o sugerencias referidas a las garantías explícitas en salud (GES), el plazo de respuesta es de 48 horas para enviar la respuesta con solución a Fonasa.
- En el caso que la solicitud haya motivado un sumario o investigación administrativa, el plazo máximo para enviar la decisión definitiva al ciudadano, no podrá exceder de 180 días.

### 11. Competencias y responsabilidades de los funcionarios:

Cada uno de los funcionarios que participan de los procesos de atención del Modelo de Atención OIRS, tiene competencias y responsabilidades específicas:

- **Operadores de las OIRS:** capturan las solicitudes ciudadanas, registran en formularios ad hoc, derivan a organismos competentes, informan a las direcciones de los establecimientos, realizan seguimiento y entregan respuesta a los usuarios.
- **Equipos técnicos y administrativos de los establecimientos o instituciones del sector:** gestionan la solución y entregan antecedentes a las direcciones de los establecimientos para preparar respuesta.
- **Directivos de los establecimientos e instituciones del sector:** reciben solicitud referida por operadores de las OIRS, solicitan antecedentes y delegan la gestión de la solución a técnicos y administrativos según corresponda, analizan los antecedentes proporcionados por técnicos y administrativos, preparan respuesta formal (firma responsable) y solicitan a operador de la OIRS hacer entrega de respuesta a través de carta certificada, correo electrónico o presencial usuario dentro de los plazos legales.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.15
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

## 12. Descripción de Procedimientos

A continuación se entrega una descripción de los procedimientos asociados a la red de establecimientos de salud y su vinculación con los otros componentes del sector para la captura, derivación, gestión, resolución y respuesta de solicitudes ciudadanas de acuerdo a los distintos niveles de competencia. Este Manual Operativo grafica especialmente el proceso circular que se desarrolla en las OIRS de los establecimientos de la red pública de salud:

### **Captura y Tipificación de Solicitudes Ciudadanas**

- Las Solicitudes Ciudadanas podrán ser presentadas en cualquier canal de captura: Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de las instituciones del Sector Salud y desde esta oficina, si es necesario, se referirán o derivarán a la unidad o entidad competente para su trámite y respuesta.
- Para una buena gestión y seguimiento, se hace necesario, desde el momento de la captura, homologar información básica sobre el contenido de estas solicitudes, utilizar registros y sistemas de derivación adecuados con el fin de entregar respuestas efectivas y en forma eficiente.
- Para homogeneizar los registros, las solicitudes ciudadanas se tipificarán de acuerdo al Modelo en: **consultas, solicitudes, felicitaciones, sugerencias, denuncias, reclamos**. Los reclamos pueden estar referidos a incumplimientos de garantías universales o garantías explícitas en salud (GES).
- En el caso de las solicitudes de acceso a la información (Ley de Transparencia), deben ser formuladas por escrito o por sitios electrónicos y deberán contener:

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.16
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

- a) Nombre, apellidos y dirección del solicitante y de su apoderado, en su caso.
- b) Identificación clara de la información que se requiere.
- c) Firma del solicitante estampada por cualquier medio habilitado.
- d) Órgano administrativo al que se dirige.

Si la solicitud no reúne los requisitos señalados en el inciso anterior, se requerirá al solicitante para que, en un plazo de cinco días contado desde la respectiva notificación, subsane la falta, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición.

El peticionario podrá expresar en la solicitud, su voluntad de ser notificado mediante comunicación electrónica para todas las actuaciones y resoluciones del procedimiento administrativo de acceso a la información, indicando para ello, bajo su responsabilidad, una dirección de correo electrónico habilitada. En los demás casos, las notificaciones a que haya lugar en el procedimiento se efectuarán conforme a las reglas de los artículos 46 y 47 de la ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos.

- Si se trata de solicitudes ciudadanas relacionadas con las **Garantías Universales en Salud**, los canales de captura tienen la responsabilidad de registrar de acuerdo a sistema de tipificación y luego derivarlas a las instancias u organismos competentes para su resolución y respuesta.
- Si se trata de **reclamos** sobre incumplimiento de **Garantías Explícitas en Salud**, el proceso de gestión de las soluciones es de responsabilidad de los establecimientos donde se produjo la insatisfacción o el reclamo de los usuarios, sin embargo, tanto la captura, registro y tipificación inicial como la respuesta, debe incluir al FONASA al cual se accede a través de la INFOLINEA (central de llamadas-línea 600 o página web – [www.fonasa.cl](http://www.fonasa.cl)). Esto con el fin de mantener un registro centralizado y otorgar mayor transparencia al seguimiento de las acciones para obtener una solución. El proceso está descrito en gráfico N° 2.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.17
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

- El usuario también puede realizar su contacto en forma directa a través de teléfonos móviles, red fija o públicos, marcando el número **600-360-3000** donde escuchará un protocolo de atención.
- Tanto el usuario como el operador de la OIRS de los establecimientos de la red pueden utilizar este canal de captura para ingresar los reclamos en las cabinas telefónicas que se encuentran instaladas en algunos hospitales y servicios de urgencia de la red.
- Los operadores de las OIRS de la red de establecimientos deben ingresar cada reclamo cuando se trate de incumplimientos de garantías explícitas a través de esta plataforma. Si no cuentan con cabina telefónica podrán tomar contacto a través de la página web o teléfono del establecimiento. El costo de esta llamada es equivalente a sistema local medido.



### **Registro y seguimiento de las solicitudes ciudadanas**

El registro de las solicitudes puede llevarse en forma manual o computacional, dependiendo de los recursos disponibles. En cualquier caso, los formatos o sistemas de registro deberán ser compatibles de modo de transitar desde uno a otro sistema.

En el caso de que no se disponga de un sistema computacional para el registro y seguimiento de la solicitud, esta deberá registrarse en el formulario **“de Registro de Solicitud Ciudadana”** (Anexo N° 1).

En ambos casos, el funcionario de la oficina OIRS debe entregar al ciudadano una copia foliada, con timbre, firma y fecha de recepción, como comprobante de la recepción de la solicitud.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.18
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

## **Foliado de los Formularios de Solicitudes Ciudadanas**

- Para un adecuado registro e identificación de las solicitudes, para la recepción de las solicitudes ciudadanas se utilizará el **Formulario de Registro de Solicitud Ciudadana** (Anexo N°1), el cual deberá tener dos copias y estar foliado con números correlativos a cada una de las solicitudes generadas.

## **Registro de Solicitudes, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias o Reclamos.**

Si se trata de Solicitudes, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias o Reclamos, incluido aquellos por Garantías Explícitas en Salud (GES), se usará el **Formulario Registro de Solicitud Ciudadana** (ver anexo nº 1), consignando la información ahí solicitada:

- Institución que recibe la solicitud ciudadana: Establecimiento, unidad o dependencia a quien se dirige, teléfonos.
- Identificación del solicitante: Nombres, Apellidos, R.U.T, Sexo, Fecha de nacimiento, Previsión, Nacionalidad, Pueblo originario, Teléfonos, Domicilio, Comuna, Localidad, Correo electrónico.
- Identificación del afectado (En caso que sea distinto al solicitante): Nombres, Apellidos, RUT, Sexo, Fecha de nacimiento, Edad, teléfonos, ¿Qué relación tiene con el solicitante?, Previsión.
- Descripción que origina la solicitud ciudadana: (breve exposición de los hechos del requerimiento, peticiones concretas, mencionar si adjunta algún documento).
- Datos de la Recepción del requerimiento: Fecha de Recepción, folio, nombre y firma del receptor, firma del ciudadano, timbre de la Institución receptora, fecha probable de respuesta.
- Si la solicitud fuera un reclamo por incumplimiento de GES, una vez registrada en el Formulario de Registro de Solicitudes Ciudadanas, los operadores de las OIRS deben ingresarlo a la INFOLINEA de FONASA a través de la línea 600 o página web.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.19
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

- Es necesario que el operador OIRS, o el funcionario que recibe el reclamo lo identifique en el encabezamiento del Formulario en forma manual o usando un timbre, como un reclamo GES, el problema de salud a que se refiere y la garantía explícita correspondiente: **Acceso, oportunidad, calidad o protección financiera.**
- Es importante anotar o registrar detalles u “observaciones” para identificar las causas del reclamo. Se deben actualizar datos del usuario como del afectado si correspondiere (nombre, dirección, teléfono, email), nombre y dirección del establecimiento de salud involucrado y posteriormente entregar un número de folio al interesado el cual identificará la solicitud.
- El folio entregado al usuario en las OIRS de los establecimientos de salud corresponderá al mencionado anteriormente y quedará registrado como un identificador en la base de datos o en registro manual de la OIRS. El folio entregado por la plataforma de FONASA será entregado automáticamente por el sistema de registro y corresponderá a un número correlativo de contactos en dicha plataforma. El usuario podrá consultar por el estado de avance de la respuesta o solución utilizando cualquiera de los dos folios identificadores.

### 13. Gestión, Resolución y Respuesta de las Solicitudes Ciudadanas

Aquellas solicitudes ciudadanas que puedan ser resueltas en el mismo lugar de captura, dada su menor complejidad, recibirán de forma inmediata una respuesta del operador (a) de la OIRS quedando registrada dicha atención en los formularios ya identificados.

Las Solicitudes Ciudadanas deben ser derivadas cuando corresponda, en el plazo definido ya sea, por la **Ley de Base de Procedimientos Administrativos**, por el **Sistema de Garantías Explícitas en Salud (GES)**, por la **Ley de Probidad y Transparencia**, o por la **Ley de derechos y deberes**, a través de medios que se definan.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.20
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

Cuando el funcionario encargado de la OIRS deriva una Solicitud Ciudadana a otra institución del Sector Salud o de otra repartición pública, debe guardar una copia con la fecha de envío de la Solicitud.

Dependiendo de la naturaleza del requerimiento o solicitud, la OIRS resolverá de acuerdo a las atribuciones delegadas en ella, es decir, responderá inmediatamente o derivará la solicitud a la instancia interna o externa correspondiente, y hará llegar la respuesta al ciudadano, actualizando la fecha de respuesta en el sistema de registro.

Las felicitaciones y sugerencias deben ser recepcionadas, registradas en el Sistema oirs.minsal.cl y derivadas a la Dirección del Instituto. En el caso de las solicitudes por SGS Transparencia, estas deben ser recepcionadas y derivadas a la Subdirección Administrativa del Instituto. La Dirección o Subdirección Administrativa (Según corresponda) deberá emitir una respuesta a estas solicitudes, la encargada OIRS solicitará copia de la misma y dejará registro de ello en el sistema.

En los casos que corresponda, la OIRS la enviará a la Instancia interna o externa asignada y responsable de generar una respuesta, la que deberá remitir copia de ella a la OIRS receptora.

Para responder, el organismo dispone de 15 días hábiles contados desde el primer día hábil posterior a la recepción de la solicitud. En el caso de solicitudes acogidas a la Ley 20.285, el plazo de respuesta que contempla la ley es de 20 días hábiles, y el organismo también puede, dando un fundamento para ello, prorrogar hasta 10 días hábiles más la respuesta a la solicitud.

Corresponderá al funcionario de la OIRS efectuar el seguimiento de la respuesta a las solicitudes ciudadanas de acuerdo a los plazos legales.

La oficina OIRS guardará copia de las solicitudes ciudadanas derivadas a otras instancias del Sector Salud y actualizará el sistema de registro. En caso que fuera procedente, entregará copia al interesado.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.21
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director



La responsabilidad de la resolución de los reclamos, se encuentra en los establecimientos de salud donde se generó el reclamo. Este dispondrá de un equipo técnico encargado de la gestión de las soluciones, como Comité de Gestión o bien, los propios Jefes de Servicios Clínicos o Servicios Administrativos, según corresponda, gestionarán la solución y entregarán antecedentes para la respuesta.

El seguimiento es de responsabilidad de los directivos del establecimiento y en particular, del propio operador de la OIRS que puede colaborar en este proceso.

En Anexo 2 se visualiza y describe el procedimiento que aplica el funcionario OIRS para cada una de las solicitudes ciudadanas.

#### **Clasificación de los Reclamos**

Cuando la solicitud ciudadana se trata de un reclamo, debe ser clasificada de acuerdo a los siguientes criterios:

**Trato:** Se clasifican en esta categoría todos aquellos reclamos de usuarios que se refieren a la actitud de los funcionarios en relación al trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, identificación de los funcionarios, acogida, atención, entrega de información, comunicación.

**Competencia técnica:** Se clasifican dentro de esta categoría todos aquellos reclamos de usuarios relacionados con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud en relación a la patología consultada o en tratamiento. Es importante señalar que esto no implica un juicio o auditoria del actuar del equipo de salud, aunque sí en determinadas situaciones puede dar origen a ella, sino que 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.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.22
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

**Infraestructura:** Se clasifican en este rubro todos aquellos reclamos que realizan los usuarios referentes a las condiciones estructurales y del ambiente del establecimiento de salud con relación a:

- Accesos
- Condiciones de seguridad del establecimiento en relación a emergencias.
- Condiciones de mantención de equipos.
- Condiciones de salas de espera, baños públicos, etc.
- Condiciones de temperatura y ventilación.
- Condiciones higiénicas y estéticas de los edificios, patios y jardines.
- Comodidad y seguridad de camas, cunas y camillas de traslado.
- 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 clasifican los reclamos de usuarios relacionadas con los márgenes de espera subjetivamente evaluados por los usuarios (En sala de espera, por cirugía e interconsulta)

**Información:** Se clasifican en esta categoría aquellas opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del equipo de salud con los usuarios tanto respecto a los contenidos como a la forma utilizada en la entrega de la información. Deben 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.

**Procedimientos Administrativos:** Se clasifican dentro de esta categoría todos los reclamos de los usuarios relacionados con Procesos, Procedimientos o Funcionamiento Administrativo del establecimiento, como los siguientes:

- . Procesos de Admisión y Recaudación.
- . Procedimientos o trámites durante la estadía en la Institución.
- . Funcionamiento del establecimiento con relación a horarios de atención.
- . Procedimientos administrativos al egreso.
- . Procedimientos de referencia y/o derivación.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.23
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

. En general todo Proceso que involucre el funcionamiento de la Organización.

**Probidad Administrativa:** Se entiende por Probidad Administrativa el actuar honradamente en el cumplimiento de las actividades funcionarias, principio que puede deteriorarse o dañarse por acciones deshonestas.

Se clasifican dentro de esta categoría todos aquellos reclamos relacionados con los procedimientos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud con relación a la dignidad en el desempeño de su cargo.

Es importante destacar que al clasificar un reclamo en esta categoría sólo se está aceptando que desde el punto de vista del usuario, con la información que posee y desde su propia percepción, está disconforme con la actitud, procedimiento o acción que ha efectuado ese o esa funcionario/a. Esto no implica un juicio o auditoria del actuar del funcionario, aunque sí puede dar origen a ella.

**Garantías Explícitas en Salud (GES):** Se clasifica en esta categoría aquellos reclamos en que según la información que tiene el usuario no se han respetado las garantías explícitas a las que tiene derecho y que están establecidas en el reglamento de la Ley n° 19.966 sobre las garantías explícitas en salud.

#### **Procedimiento de Gestión de Reclamos INRPAC**

El responsable de velar por el cumplimiento de cada una de las etapas y procedimientos del proceso de gestión de los reclamos será el Encargado(a) de OIRS. No obstante, en dicho proceso intervienen, además de la OIRS, la Dirección del establecimiento y las jefaturas de las distintas unidades.

En nuestra institución, es posible plasmar un reclamo durante las 24 hrs. del día a través de siguientes mecanismos:

- Directamente en la Oficina de Informaciones, entre las 8:00 y 17:00 hrs. de lunes a jueves, y entre las 8:00 y 16:00 hrs. los días viernes.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.24
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

- Con enfermera de turno a través de formularios disponibles para estos fines, después del cierre de la Oficina de informaciones y los fines de semana.
- Vía electrónica, en la OIRS virtual de la página web del Instituto, [www.inrpac.cl](http://www.inrpac.cl)
- Vía telefónica, en el número 25754358.

El flujo en la gestión de reclamos se estructurará en base a las siguientes actividades y plazos asociados (duración máxima del proceso = quince días hábiles):

**1. Recepción Del Reclamo<sup>3</sup>:**

- La Encargada(o) de la OIRS acogerá cordialmente al usuario reclamante y atenderá su queja, a su vez le facilitará un formulario para que registre su reclamo. En caso que el usuario esté imposibilitado para el registro, será la encargada OIRS quien deba llenar el formulario con la información que aquél le entregue.
- La Encargada(o) revisará que en el formulario se encuentren, además del reclamo, los datos de identificación del afectado, del reclamante y la firma del mismo.
- La Encargada(o) OIRS deberá anotar su nombre y firma como receptora del reclamo, entregar una copia de éste al usuario e informarle el plazo de respuesta.
- La encargada OIRS registrará el reclamo en el Sistema oirs.minsal.cl, archivará el original y enviará una copia a la secretaría de Dirección.

**2. Derivación al Director:**

- La secretaria de Dirección deberá entregar copia del reclamo al Director

**3. Derivación a la Unidad Responsable:**

<sup>3</sup> En caso que el reclamo se recepcione en enfermería, la Jefa de la Unidad deberá informarlo y entregar el formulario correspondiente en la Oficina de Informaciones, el día hábil siguiente para dar inicio al proceso de gestión y respuesta. En caso de recibirlo vía web o telefónica, la encargada de OIRS deberá contactarse con la persona reclamante para verificar y/o completar sus datos para el correcto registro del reclamo y continuar su gestión.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.25
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

- El Director del establecimiento deberá derivar el reclamo a la jefatura de la unidad responsable. A su vez, dicha derivación incluirá la solicitud de una respuesta por parte de la unidad.

Plazo para el cumplimiento de los puntos 1, 2 y 3: cinco días hábiles.

**4. Respuesta de la Unidad Responsable:**

- La Unidad responsable enviará su respuesta al Director

**5. Respuesta del Director:**

- El Director elaborará y entregará, con copia a la OIRS, la respuesta oficial a su secretaria.

**6. Envío de Respuesta al Usuario:**

- La secretaria de Dirección enviará la respuesta al usuario solicitante vía correo certificado o correo electrónico y entregará copia de envío certificado a la encargada OIRS.
- La Encargada(o) OIRS archivará la copia del certificado de envío o correo electrónico y cerrará el proceso en el Sistema Trámite en Línea.

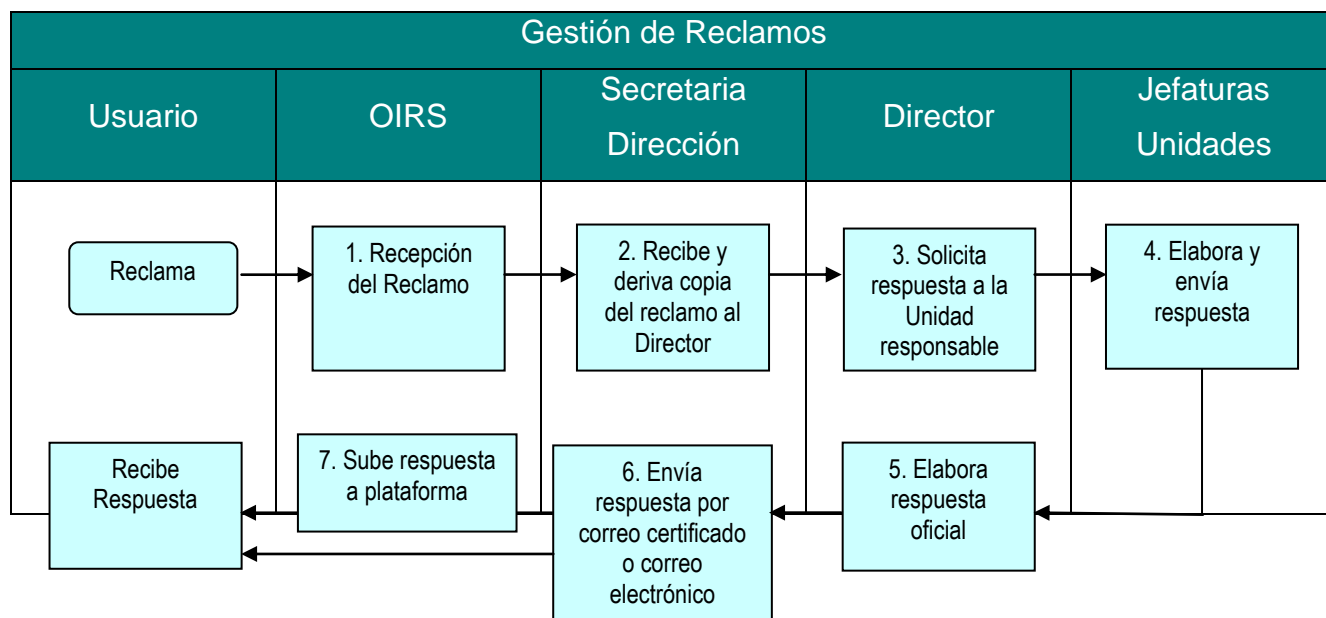
Plazo para el cumplimiento de los puntos 4, 5 y 6: diez días hábiles.

Los plazos y procedimiento anterior aplica para cualquier solicitud ciudadana (Felicitación, sugerencia y consulta) excepto para las realizadas por SGS Transparencia.

Cabe agregar que, durante todo el proceso, la Encargada(o) de OIRS realizará constante seguimiento al flujo de las solicitudes.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.26
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios.  TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

**Flujograma Gestión de Reclamos:**



**Procedimiento de Sistema de Gestión de Solicitudes sobre acceso a la información pública (SGS Transparencia) Ley 20.285 INRPAC**

El responsable de velar por el cumplimiento de cada una de las etapas y procedimientos del proceso de SGS Transparencia será el Encargado(a) de OIRS. No obstante, en dicho proceso intervienen, además de la OIRS, la Subdirección Administrativa del establecimiento y las jefaturas de las distintas unidades.

En nuestra institución, es posible plasmar una solicitud de transparencia a través de:

- Directamente en la Oficina de Informaciones, entre las 8:00 y 17:00 hrs. de lunes a jueves, y entre las 8:00 y 16:00 hrs. los días viernes en formulario Solicitud acceso a información pública (Anexo 3)

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.27
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

- Vía electrónica, en solicitud de información ley de transparencia de la página web del Instituto, [www.inrpac.cl](http://www.inrpac.cl)

El flujo en la gestión de reclamos se estructurará en base a las siguientes actividades y plazos asociados (duración máxima del proceso = veinte días hábiles):

*1. Recepción de la Solicitud por ley de Transparencia*

- La Encargada(o) de la OIRS acogerá cordialmente la solicitud del usuario facilitándole el formulario descargable en la página web del Instituto, [www.inrpac.cl](http://www.inrpac.cl) en solicitud de información ley de transparencia si es que la solicitud es presencial.
- En caso que el usuario esté imposibilitado para el registro, será la Encargada(o) OIRS quien deba llenar el formulario con la información que aquél le solicite y luego subir a <https://sgstransparencia.minsal.cl/>
- La Encargada(o) de OIRS deberá revisar diariamente la página web <https://sgstransparencia.minsal.cl/> para captar las solicitudes realizadas.

*2. Derivación a Subdirector Administrativo:*

- La Encargada(o) de OIRS entregará a través de memorándum a Secretaria de Dirección solicitud recibida.
- La Secretaria de Dirección deberá entregar memorándum con solicitud a Subdirector Administrativo.

*3. Derivación a la Unidad Responsable:*

- El Subdirector Administrativo del establecimiento deberá derivar la solicitud de información a la jefatura de la unidad responsable.

Plazo para el cumplimiento de los puntos 1, 2 y 3: cinco días hábiles.

*4. Respuesta de la Unidad Responsable:*

- La Unidad responsable enviará su respuesta al Subdirector Administrativo

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.28
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director



**5. Respuesta del Subdirector Administrativo:**

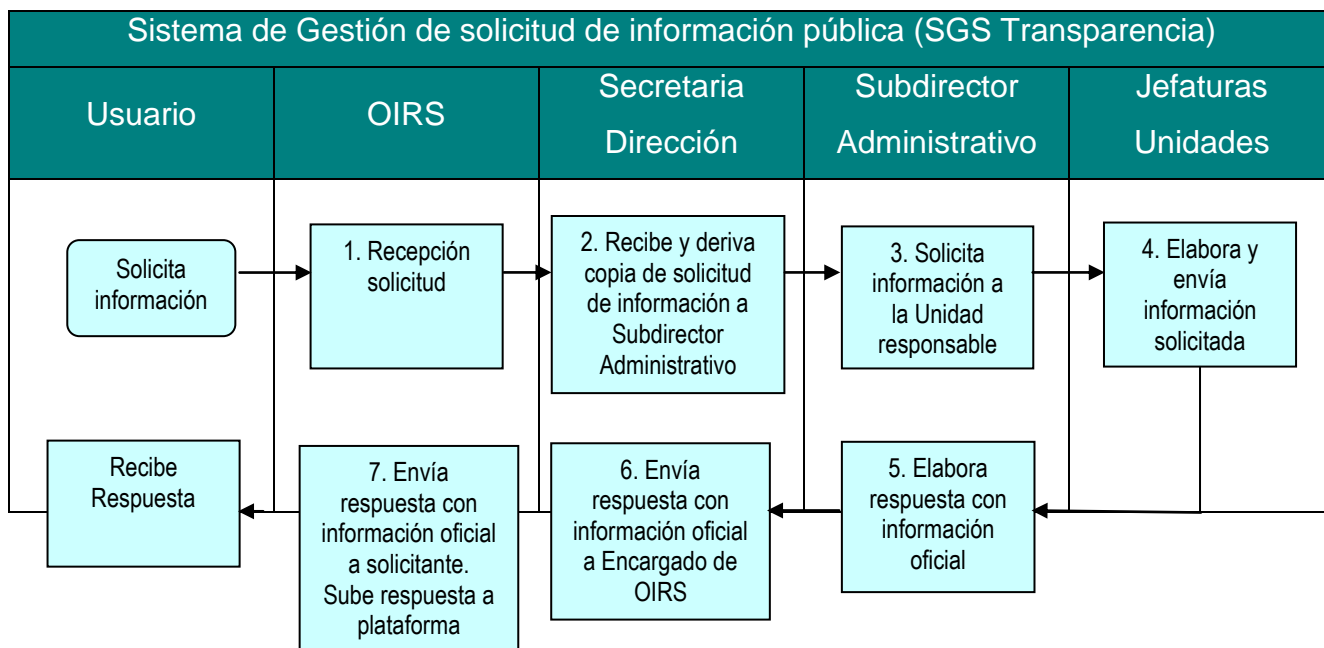
- El Subdirector Administrativo elaborará y entregará respuesta en primera instancia a través de correo electrónico a Encargado(a) de OIRS, y paralelamente respuesta formal a este mismo a través de Secretaria de Dirección.

**6. Envío de Respuesta al Usuario:**

- Encargado(a) de OIRS envía respuesta a solicitante de información a través del medio que este haya solicitado (vía correo electrónico o correo certificado) y sube respuesta con información solicitada a plataforma.

Plazo para el cumplimiento de los puntos 4, 5 y 6: quince días hábiles.

**Flujograma Sistema de Gestión de Solicitudes sobre acceso a la información pública (SGS Transparencia)**



ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.29
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

## **Gestión de los reclamos GES**

El asegurador de los usuarios del Sistema Público de Salud, es el FONASA, el que compra servicios a la Red Asistencial de los Servicios de Salud, para sus usuarios. En caso de incumplimiento de garantías explícitas, FONASA es el que debe responder directamente a los usuarios. Es por ello que los Servicios de Salud le informan de sus reclamos y le envían los antecedentes para que proceda a responder dentro de los plazos legales. Debiendo los Servicios de Salud, enviarle las respuestas dentro de las 48 horas de recibidos los reclamos desde la plataforma Infolínea o por correo electrónico desde las Agencias Regionales.

Los reclamos GES por incumplimiento de garantías de protección financiera, son gestionados y resueltos directamente por FONASA.

Los reclamos GES por incumplimiento de garantías de acceso, oportunidad y calidad de atención, son gestionados y resueltos por la red asistencial de los Servicios de Salud.

Todos los reclamos GES recibidos por los operadores OIRS (perfil 3), serán dictados a la plataforma INFOLINEA de FONASA para su registro, tipificación inicial y posterior derivación a las Direcciones de los Servicios de Salud (perfil 1 del diagrama).

El Servicio de Salud (perfil 1), a través de los Equipos GES – OIRS, realizará una retipificación definitiva de la solicitud o reclamo. Es decir, establecerá si se trata del incumplimiento de una garantía explícita de un problema de salud o si dicho problema no está contemplado dentro de las garantías explícitas del sistema. Si se confirma que se ha incumplido una garantía explícita, la clasificará en acceso, oportunidad o calidad de la atención y la derivará a la Dirección del establecimiento donde ocurrió el caso (perfil 1).

La Dirección del establecimiento (perfil 1), a través del Equipo GES – OIRS referirá el reclamo o solicitud a los equipos técnico administrativos internos (perfil 2: Jefes de Centros de Responsabilidad o Unidades, Comités de gestión de

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.30
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

reclamos, encargados de contingencia, urgencia, etc.) según corresponda, para reunir antecedentes e iniciar el proceso de gestión de la solución y respuesta.

El **perfil 2** del establecimiento iniciará el proceso de gestión de la solución y entregará antecedentes al **perfil 1** para elaborar respuesta al usuario. La Dirección del establecimiento: **perfil 1**, elabora respuesta y entrega antecedentes al **perfil 1 del Servicio de Salud**. A su vez, envía copia de respuesta formal al **perfil 3** del establecimiento para su conocimiento, entrega al usuario en forma presencial o telefónica y archivo.

El Servicio de Salud envía respuesta y antecedentes proporcionados por el establecimiento a FONASA quien entrega respuesta formal al usuario vía correo ordinario como cierre del caso.

#### **Flujo de información en la gestión de reclamos GES**

El proceso de gestión de las soluciones se sustenta en un soporte informático y software que permite en forma inmediata y simultánea, dar aviso del ingreso de un nuevo reclamo y a través de una clave asignada a los encargados GES (perfil 1 de los Servicios de Salud y perfil 1 de los establecimientos de salud), permite ingresar a una base de datos donde están registrados todos los “contactos” de su red.

El software permite ingresar en el portal información sobre los usuarios reclamantes y los establecimientos involucrados. A su vez, permite actualizar en la página correspondiente a cada reclamo, las acciones realizadas tendientes a resolver las situaciones que lo generaron. Finalmente, permite ingresar los antecedentes para preparar la respuesta a entregar al usuario como cierre del caso.

La responsabilidad de la resolución de los reclamos en relación a garantías de acceso, oportunidad y calidad, se encuentra en los establecimientos de salud donde se generó el reclamo. Éste debe disponer de un equipo técnico encargado

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.31
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director



de la gestión de las soluciones, como Comité de Gestión o bien, los propios Jefes de Centros de Responsabilidad o Unidades, según corresponda, gestionarán la solución y entregarán antecedentes para la respuesta.

El seguimiento es de responsabilidad de directivos del establecimiento y en particular, del propio operador de la OIRS que puede colaborar en este proceso.

El cierre del caso lo realizará el FONASA una vez que el Servicio de Salud envía antecedentes para preparar respuesta. Paralelamente el Servicio de Salud, en forma directa o a través del establecimiento, puede entregar respuesta al usuario, la que deberá contener los mismos antecedentes proporcionados a FONASA.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.32
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

**ANEXO 1**

 **FORMULARIO REGISTRO DE SOLICITUD CIUDADANA** 

FOLIO: \_\_\_\_\_

Reclamo  Consulta  Sugerencia  Solicitud  Felicitación

Ciudad y Fecha: \_\_\_\_\_

INSTITUCION QUE RECIBE LA SOLICITUD CIUDADANA

ESTABLECIMIENTO	FONOS
Unidad o Dependencia a la que se dirige	

IDENTIFICACION DEL SOLICITANTE

Nombres	Apellidos
C. Identidad	Sexo F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
Fecha Nacimiento	Previsión
Nacionalidad	Pueblo Originario
Teléfono	Otro Teléfono
Domicilio	
Comuna	Localidad
Correo electrónico	

Autoriza envío de respuesta a su correo electrónico SI  NO

IDENTIFICACION DEL AFECTADO (completar en caso que sea distinto al solicitante)

Nombres	Apellidos
C. Identidad	Sexo F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
Fecha Nacimiento	Edad
Teléfono	Otro Teléfono
Relación con el solicitante	Previsión

DESCRIPCION DE LA SITUACION QUE ORIGINA SU SOLICITUD CIUDADANA (Si falta espacio puede usar una hoja anexa)

PETICIONES CONCRETAS

SI SE ADJUNTA DOCUMENTOS, INDICAR CUAL

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA RECEPTOR

\_\_\_\_\_  
FIRMA CIUDADANO/A

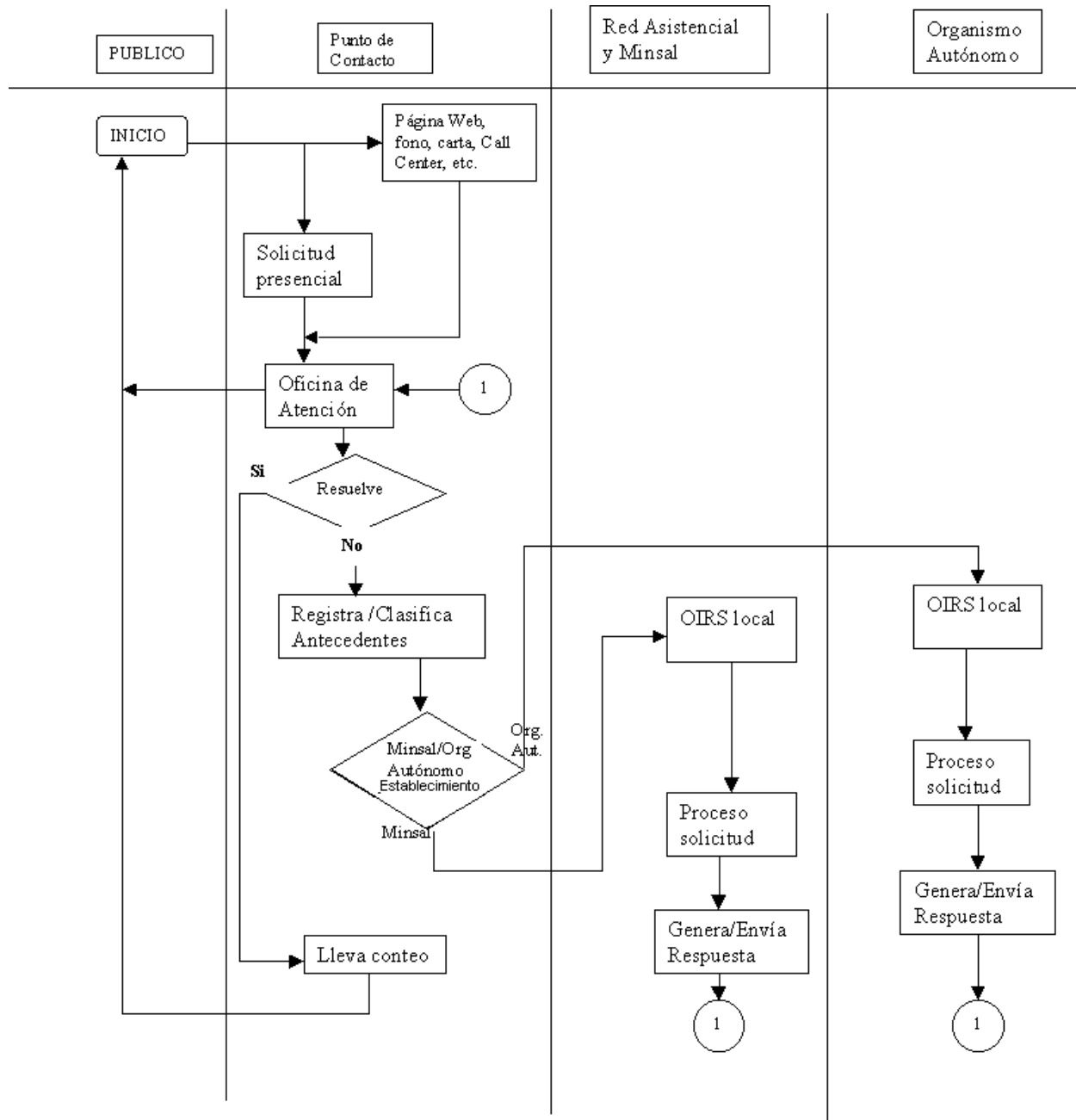
FECHA PROBABLE RESPUESTA | \_\_\_\_\_

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

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.33
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

**ANEXO 2**

**Diagrama general de procedimientos Proceso Atención Oficina OIRS**



ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.34
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director





## **ANEXO 4**

### **Resumen de Ley Nº 20.285 sobre acceso a la información pública<sup>4</sup>**

#### **1. OBJETIVO**

Regular principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información.

Se basa en inciso 2° del artículo 8° de la Constitución Política: “Son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen. Sin embargo, sólo una ley de quórum calificado podrá establecer la reserva o secreto de aquéllos o de éstos, cuando la publicidad afectare el debido cumplimiento de las funciones de dichos órganos, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional.”

#### **2. ALGUNOS PRINCIPIOS DE LA LEY**

a) Principio de la relevancia: Presume relevante toda información que posean los órganos de la Administración del Estado, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento.

b) Principio de la libertad de información: Toda persona goza del derecho a acceder a la información que obre en poder de los órganos de la Administración del Estado, sólo con excepciones o limitaciones establecidas por leyes de quórum calificado.

<sup>4</sup> Ver detalle de la Ley en sitio en el web de la Biblioteca del Congreso Nacional, [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.36
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

c) Principio de apertura o transparencia: Toda la información en poder de los órganos de la Administración del Estado se presume pública, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.

d) Principio de máxima divulgación: Los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar información en los términos más amplios posibles, excluyendo sólo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales o legales.

e) Principio de la oportunidad: Los órganos de la Administración del Estado deben proporcionar respuesta a las solicitudes de información dentro de los plazos legales, con la máxima celeridad posible y evitando todo tipo de trámites dilatorios.

f) Principio de gratuidad: El acceso a la información de los órganos de la Administración es gratuito, sin perjuicio de lo establecido en esta ley.

### 3. ¿A QUIÉNES SE APLICA (entre otros)?

Los ministerios, las intendencias, las gobernaciones, los gobiernos regionales, las municipalidades, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública, y los órganos y servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa. También se aplicarán las disposiciones que esta ley expresamente señale a las empresas públicas creadas por ley y a las empresas del Estado y sociedades en que éste tenga participación accionaria superior al 50% o mayoría en el directorio.

En caso Congreso Nacional se aplican sólo las reglas de transparencia activa (en lo pertinente), y además deberán publicar, la asistencia de los parlamentarios a las sesiones de Sala y de comisiones, las votaciones y elecciones a las que concurren y las dietas y demás asignaciones que perciban.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.37
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

#### **4. TRANSPARENCIA ACTIVA (PUBLICAR PROACTIVAMENTE EN PÁGINA WEB)**

La Transparencia activa implica el deber de los órganos de la Administración del Estado de mantener a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, determinados antecedentes actualizados, al menos, una vez al mes. Entre ellos su estructura orgánica; facultades, funciones y atribuciones de cada una de sus unidades u órganos internos; marco normativo aplicable; personal de planta, a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones; contrataciones para el suministro de bienes muebles; trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios que preste el respectivo órgano; mecanismos de participación ciudadana, en su caso; información presupuestaria asignada y ejecutada.

En todo caso deberán estar disponibles permanentemente, en sitios web, los actos y documentos que han sido objeto de publicación en el Diario Oficial y aquellos que digan relación con las funciones, competencias y responsabilidades de los órganos de la Administración del Estado.

#### **5. TRANSPARENCIA PASIVA: ¿QUÉ SE PUEDE REQUERIR?**

Los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación, son públicos, salvo las excepciones que establece esta ley y las previstas en otras leyes de quórum calificado.

Asimismo, es pública la información elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder de los órganos de la Administración,

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.38
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.

## 6. ¿CÓMO SE REQUIERE LA INFORMACIÓN?

Por escrito, ante OIRS o por sitios electrónicos sin necesidad de patrocinio de abogado.

## 7. CAUSALES DE RESERVA: PARA NO DAR ACCESO

1. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente:

a) Si es en desmedro de la prevención, investigación y persecución de un crimen o simple delito o se trate de antecedentes necesarios a defensas jurídicas y judiciales.

b) Tratándose de antecedentes o deliberaciones previas a la adopción de una resolución, medida o política, sin perjuicio que los fundamentos de aquéllas sean públicos una vez que sean adoptadas.

c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales.

2. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico.

3. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte la seguridad de la Nación, particularmente si se refiere a la defensa nacional o la mantención del orden público o la seguridad pública.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.39
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

4. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el interés nacional, en especial si se refieren a la salud pública o las relaciones internacionales y los intereses económicos o comerciales del país.

5. Cuando se trate de documentos, datos o informaciones que una ley de quórum calificado haya declarado reservados o secretos, de acuerdo a las causales señaladas en el artículo 8º de la Constitución Política.

Las leyes dictadas con anterioridad a la vigencia del mencionado artículo 8º, que establecen casos específicos de secreto o reserva de actos y documentos de la Administración, deben entenderse vigentes aún cuando no hubieren sido aprobadas con quórum calificado, al amparo de la Disposición Cuarta Transitoria de la Constitución.

## 8. ¿QUÉ PASA SI SE NIEGA ACCESO A SERVICIO?

Primero, se puede recurrir al Consejo de Transparencia. Luego de la Resolución de éste a la Corte de Apelaciones. Se regula procedimiento administrativo y procedimiento judicial.

Corresponde al Servicio probar la veracidad de la causal.

## 9. CONSEJO DE TRANSPARENCIA

Es la corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene por 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. Entre sus funciones y atribuciones se destacan:

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.40
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

- a) Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones de la ley y aplicar las sanciones en caso de infracción a ellas.
- b) Resolver, fundadamente, los reclamos por denegación de acceso a la información que le sean formulados de conformidad a esta ley.
- c) Promover la transparencia de la función pública, la publicidad de la información de los órganos de la Administración del Estado, y el derecho de acceso a la información, por cualquier medio de publicación.
- d) Realizar actividades de difusión e información al público, sobre las materias de su competencia.

## 10. SANCIONES

Regla General: La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, que hubiere denegado infundadamente el acceso a la información, contraviniendo, así, lo dispuesto en el artículo 16, será sancionado con multa de 20% a 50% de su remuneración.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.41
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director

## ANEXO 5

### Carta de Derechos y Deberes de los pacientes<sup>5</sup>

De acuerdo a la disposición del Ministerio de Salud el contenido de la carta de los derechos y deberes del paciente está determinada por este último e incluye o estipula lo siguiente:

Exige tus derechos:

- Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
- Recibir un trato digno, respetando su privacidad
- Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad
- Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos
- Ser informado de los costos de su atención de salud
- No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso
- Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención
- Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria
- Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual
- Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida
- A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza
- Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria
- Que el personal de salud porte una identificación
- Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia
- Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización

Y cumple tus deberes:

- Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección
- Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica
- Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto
- Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago

<sup>5</sup> Ver detalle de la Ley 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes en sitio web de la Biblioteca del Congreso Nacional, [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.42
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director



- Tratar respetuosamente al personal de salud
- Informarse acerca de los procedimientos de reclamo

Toda persona podrá reclamar sus derechos ante el consultorio, hospital, clínica o centro médico privado que lo atiende. Si la respuesta no es satisfactoria podrá recurrir a la Superintendencia de Salud (Extracto de la Ley).

ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN Pág.43
EU. Alejandra Aguilera I. Jefe Unidad de Gestión de Información y Atención de Usuarios. TS. Gabriel Pizarro L. Encargado (S) Atención de Usuarios	EU. Claudia Arancibia M. Subdirectora de Gestión del Cuidado y Calidad.	Dr. Alberto Vargas P. Director