



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OIRS CESFAM DOCTOR SERGIO AGUILAR DELGADO

Control de cambios:

Revisión N°	Página de cambio	Fecha elaboración	Fecha próxima revisión
01	Todo	Octubre 2013	Enero 2014
02	Página 21	Noviembre 2013	Enero 2014
03	Página 37 encuesta satisfacción usuaria	Enero 2013	Enero 2015

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD



Código: ACRSA N°01.1  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 41  
Vigencia: Marzo 2014

Participaron en su elaboración:

- Loreto Castillo Saavedra
- César Bugueño C.
- Zaida Zárate
- Ney Santander R.
- Sofía Mancilla P.
- Alejandra Paz P.
- Rocío Gallardo T.
- Guillermo Iglesias R.
- Jorge Naveas B.
- Claudio Alvarez Barrera
- Alejandra Astudillo González
- Claudia Teillier Nazal



Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



## ÍNDICE

PAG.

1-INTRODUCCION .....	05
2-OBJETIVO GENERAL.....	06
3-DEFINICIONES.....	07
4-ALCANCE .....	11
5-DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA, MARCO REGULATORIO.....	12
6-REGISTRO INTERNO DE SOLICITUDES CIUDADANAS .....	12
7-RESPUESTA A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS.....	13
8- INFORMES DE GESTIÓN DE RECLAMOS O SUGERENCIAS.....	14
9- TRATAMIENTO PRESUNTAS NEGLIGENCIAS.....	14
10- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES CIUDADANAS..	15
10.1-CAPTURA DE SOLICITUDES CIUDADANAS.....	15
11.-DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: “ <b>GESTION DE RECLAMOS</b> ”.....	17
12-PAUTA DE SUPERVISION.....	20
13. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: “ <b>GESTION DE RECLAMOS VÍA ONLINE</b> ”.....	21
14. PAUTA DE SUPERVISION.....	22
15-DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: “ <b>GESTIÓN DE CONSULTA CIUDADANA A EXCEPCION DE RECLAMOS</b> ”.....	23
16-PAUTA DE SUPERVISION.....	25

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



Código: ACRSA N°01.1  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 41  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

17-DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: “ANALISIS GLOBAL DE LOS RECLAMOS” .....	26
18-PAUTA DE SUPERVISION.....	27
19-DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: “ELABORACION DE PLAN DE MEJORA EN RELACION AL ANALISIS DE RECLAMOS”.....	28
20-CONSIDERACIONES IMPORTANTES.....	30
21- ANEXOS.....	31



Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



## 1. INTRODUCCIÓN:

El presente Manual de Procedimientos se refiere a la oficina OIRS y los procedimientos más relevantes que en ella se realizan. La OIRS es una Unidad de gran importancia para los Establecimientos de Atención Primaria enmarcado en el modelo de Salud familiar que pretende acercar a la comunidad a los procesos que aquí se realizan favoreciendo la participación ciudadana.

El Jefe de Desarrollo Comunitario, encargado de Participación Ciudadana, debe utilizar la información de OIRS para trabajar directamente con el Consejo Consultivo con el objeto de incorporar al usuario en los planes de mejora. Aquello en conjunto con el Encargado de OIRS y el Director del establecimiento.

En forma semestral (junio y diciembre) se enviará a la Dirección del Departamento de Salud el informe del análisis de los reclamos y sugerencias recibidas así como los planes de mejora pertinentes.

La Institución debe responder a través de OIRS todas las Solicitudes Ciudadanas presentadas por los usuarios del Establecimiento sea CESFAM, CECOF, SAPU, POSTA RURAL O URBANA.

La OIRS se relaciona con la secretaría de la Dirección recibiendo desde esta instancia la información diaria de los permisos y ausencias transitorias o licencias médicas para entregar la información a los usuarios internos y externos.

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



## 2. OBJETIVO GENERAL

6

El presente Manual de procedimientos de la Oficina de Información, reclamos y sugerencias, "OIRS", tiene como objetivo general conocer las formas que tiene el usuario de acceder a estas instancias de canalización de inquietudes ciudadanas con el objeto de mejorar la comunicación entre el Centro de Salud y los usuarios que se atienden en éste.

Es además un instrumento de orientación al funcionario que se desempeña en la OIRS, propendiendo a mejorar la atención a los usuarios.

La OIRS tiene como objetivo orientar a la población acerca del funcionamiento del Centro de Salud y facilitar el acceso de la población usuaria del establecimiento de salud a presentar RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES respecto del funcionamiento, Organización y Atención general otorgada por el establecimiento que incluye atención de salud, procesos administrativos y infraestructura, con el objeto de que puedan ser utilizados por la institución para procurar y/o definir **planes de mejora** en las áreas determinadas por la autoridad en vías de mejorar la **Satisfacción Usuaría**.

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



### 3. DEFINICIONES:



#### • **Solicitudes Ciudadana:**

Son todas aquellas expresiones y/u opiniones de los usuarios respecto del funcionamiento del Establecimiento, Servicios Clínicos o Unidades de Apoyo, así como también de otras entidades públicas, definidas de la siguiente manera:

#### • **Felicitación:**

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.

#### • **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.

#### • **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.

#### • **Denuncia:**

Es la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular desde uno o varios funcionarios de una institución o establecimiento del

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



Código: ACRSA N°01.1  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 41  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

sector salud, la que obligará a una respuesta formal de la institución. Por ejemplo, malos actos, robos, extravío de documentos, probable negligencia médica y/o otros actos de falta de probidad administrativa. En algunos casos, además de los directivos, será necesaria la actuación de auditoría interna, se llevará a cabo sumario interno o investigación sumaria u otros procedimientos dependiendo de la naturaleza de la denuncia. El Director del Centro de Salud deberá informar a la Dirección del Departamento de Salud toda vez que un usuario realice una denuncia.



**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, Demora en tramitación de resoluciones sanitarias, subsidios por licencias médicas, prestación indebida de un servicio sanitario, atención inoportuna de una solicitud, otros.

La complejidad de cada reclamo es variable y depende de si el funcionario a cargo de OIRS tiene la capacidad de dar respuesta satisfactoria a ésta. OIRS resuelve la mayor cantidad de reclamos directos, no obstante aquellas de mayor complejidad que supera la capacidad se deriva a la Unidad o Servicio.

**Los reclamos se clasifican con las siguientes tipificaciones:**

- ✓ **Trato:** Se clasifica en esta categoría aquel reclamo de usuarios que se refiera a la actitud de funcionarios en relación al trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, identificación de funcionarios, acogida, atención, entrega de información, comunicación.
- ✓ **Competencia Técnica:** Se clasifica dentro de esta categoría el reclamo de usuarios relacionados con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de Salud en relación a la

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud





Código: ACRSA N°01.1  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 41  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

patología consultada o en tratamiento. Esto no implica un juicio o auditoría del actuar del equipo de Salud, aunque sí en determinadas situaciones puede dar origen a ella. Se acepta que desde el punto de vista del usuario o su familia, con la información que tiene disponible y según su propia percepción, está disconforme con las acciones emprendidas por el equipo de Salud.

- ✓ **Infraestructura:** Se clasifica aquel reclamo que realicen los usuarios referente a las condiciones estructurales y del ambiente del Establecimiento de Salud con relación a accesos, Condiciones de Seguridad 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 traslados. Condiciones de comodidad para los familiares de los pacientes que los acompañan a su atención. Seguridad de las pertenencias de pacientes y familiares.
- ✓ **Tiempo de espera:** Se clasifican los reclamos que realicen los usuarios relacionados con los márgenes de espera subjetivamente evaluados por los usuarios.
- ✓ **Información:** Se clasifican los reclamos y opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del Equipo de Salud con los usuarios tanto respecto a los contenidos como la forma utilizada en la entrega de la información. Se consideran elementos como el lenguaje, oportunidad, comprensión, capacidad de respuesta a los requerimientos del usuario considerando las características personales del individuo y su condición de salud. Considera además el Consentimiento Informado y el derecho a que el paciente y familia directa puedan obtener los datos que requieren de la Ficha Clínica.



Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



Código: ACRSA N°01.1  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 41  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

- ✓ **Procedimiento Administrativo:** Se clasifican todos los reclamos de usuarios relacionados con Procesos, Procedimientos o funcionamiento administrativo como los siguientes:
  - a) Procesos de Admisión y recaudación: Procedimientos o trámites durante la atención en el establecimiento de salud.
  - b) Funcionamiento del establecimiento con relación a horarios de atención.
  - c) Procedimientos administrativos en la derivación. Procedimiento de referencia o derivación. En general todo proceso que involucre el funcionamiento de la Institución.
- ✓ **Probidad Administrativa:** Observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular (Definición Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado). Se clasifican los 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. Se debe destacar que 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 el funcionario. Esto no implica un juicio o auditoria del actuar del funcionario, pero si puede dar origen a ella.
- ✓ **Garantías Explícitas en Salud - GES:** Se clasificará 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.
- ✓ **Ley N° 20.285 de Transparencia:** Es la ley que Regula el 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, basada en los siguientes principios:

11

- Principio de la relevancia
- Principio de la libertad de la información
- Principio de Apertura o Transparencia
- Principio de Máxima Divulgación
- Principio de la Oportunidad
- Principio de Gratuidad

Esta Ley es aplicable a las siguientes entidades gubernamentales:

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.

#### **4. ALCANCE:**

este Manual es transversal a todas las unidades del Establecimiento, y afecta a Usuarios internos y externos en su aplicación, sin embargo es de uso interno del Establecimiento.

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



## 5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA, MARCO REGULATORIO:

- Manual de Atención OIRS del MINSAL 2011.
- Manual de Procedimientos Hospital San Fernando 2011.
- Ley base de Procedimiento Administrativo N°19.880 (29 de mayo 2003)
- Ley GES N° 19.966
- Ley de Financiamiento de la Reforma de la Salud N° 19.888
- Convenciones y pactos internacionales que aportan al sustento valórico y político
- Código Civil
- Carta de Deberes y Derechos promulgada por la Ley 20.584 entrada en vigencia el 01 de octubre del año 2012.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 20.285.
- Manual Comunal de Desarrollo Integral, Departamento de Salud de la Municipalidad de Coquimbo.

## 6. REGISTRO INTERNO DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS:

- Asignación de N° correlativo por talonario de Formularios de **Solicitudes Ciudadanas** en OIRS.
- El encargado (a) de OIRS da lectura, revisa las **Solicitudes Ciudadanas**, ingresa en una base de datos, tipificadas de acuerdo a la clasificación de RECLAMO O SUGERENCIA que corresponde, prioriza, categoriza y/ gestiona hacia la Dirección.

Los formularios de consultas ciudadanas se mantendrán foliadas en las unidades de toma de muestra, SAPU, y salas de espera de mayor afluencia de público. El

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



operador OIRS recolectará los reclamos generados en estas unidades a diario. El encargado de cada unidad será el responsable de velar por el buen uso de estas solicitudes y de entregárselo al operador OIRS.

13

## **7. RESPUESTA A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS:**

Plazos de acuerdo a Ley de Bases de Procedimiento Administrativo N° 19.880:

- Respuesta de ACUSO DE RECIBO de inmediato entregando copia de reclamo.
- Respuesta de RECLAMOS en 15 días hábiles; FELICITACIONES y SUGERENCIAS en 20 días hábiles.
- Respuesta de RECLAMOS Y SUGERENCIAS que vinculen Sumario o Investigación Sumaria en 180 días hábiles.

Respuesta a DENUNCIAS se avisará al Encargado OIRS y al Director, quienes además de acoger la solicitud orientarán al usuario acerca de la canalización de ésta a través de la Red según corresponda y tomarán las medidas administrativas internas de acuerdo a la gravedad de la situación. (Auditoría, solicitud de investigación sumaria, otros)

- Respuesta de SOLICITUDES de Ley de Transparencia. La ley Autoridad o Jefatura o Jefe Superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido y competente, deberá pronunciarse de la solicitud, en un plazo máximo de 20 días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos del art. 28.

Este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros diez días hábiles, cuando existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, caso en que el órgano requerido deberá comunicar al solicitante, antes del vencimiento del plazo, la prórroga y sus fundamentos.

Es importante destacar, que la autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, que hubiere denegado

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



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.

14

- Respuesta de **SOLICITUDES GES** deben ser respondidas dentro de plazo de 48 horas.

### **8. INFORMES DE GESTIÓN DE RECLAMOS O SUGERENCIAS:**

- El encargado (a) de OIRS y Jefe de Desarrollo Integral preparan Informes trimestrales de análisis global de los reclamos que considera evaluación por áreas, causas principales y oportunidad de respuesta. Se realizará reportes de las Solicitudes Ciudadanas clasificados como RECLAMOS Y SUGERENCIAS tipificados en Trato, Tiempo de Espera, Informaciones, Competencias Técnicas, Probidad Administrativa, Procedimiento Técnico o Infraestructura de acuerdo a los respectivos procesos.
- La información es entregada a la Dirección y a la Dirección del Departamento de Salud con la sugerencia de Planes de mejoramiento que deben emanar desde el comité de satisfacción usuaria.

### **9. TRATAMIENTO PRESUNTAS NEGLIGENCIAS:**

Solicitudes Ciudadanas de RECLAMOS por competencias técnicas o denuncias:

- De acuerdo a tipificación, connotación pública y política y magnitud de reclamo se instruye Auditoría y/o Proceso Sumarial. El resultado del análisis es entregado mediante entrevista a reclamante y/o por carta certificada a domicilio registrado.

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



## **10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES CIUDADANAS**

### **10.1 CAPTURA DE SOLICITUDES CIUDADANAS:**

#### **Presenciales (sin documento)**

- Las Solicitudes Ciudadanas tipificadas como consultas, solicitudes y orientaciones que pueden ser resueltas en el mismo lugar de captura, recibirá de inmediato una respuesta de la Encargado u operador OIRS anotándola en el registro diario.

#### **Presenciales (con documento)**

- Las Solicitudes ciudadanas (**ANEXO 2**) tipificada como reclamo o sugerencia que requiera una gestión interna para su respuesta, debe requerir del llenado del formulario ad hoc foliado, con todos los antecedentes personales del reclamante y afectado, como descripción del evento que origina el RECLAMO O SUGERENCIA.
- En caso de que el afectado se vea imposibilitado (analfabetismo o discapacidad física o psíquica) de realizar la Solicitud Ciudadana (formulario), se ofrece las siguientes alternativas:

- 1.- Redactar su solicitud a través de un tercero.
- 2.- Redactar su solicitud a través del funcionario OIRS con un ministro de fe presente.

En casos en que se deba anular el reclamo debe mantenerse en el formulario con el número de folio correlativo correspondiente.

- Se entrega una copia del formulario foliado con timbre y fecha de recepción como comprobante al usuario.

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



Código: ACRSA N°01.1  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 41  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

- Una vez confeccionada la respuesta formal al reclamante, se archiva en una carpeta de reclamos respondidos quedando ésta en la oficina del encargado de OIRS.

16

**Virtuales:**

- Ingreso de solicitudes vía Internet desde la Página Web del Servicio de Salud Coquimbo [www.sccoquimbo.cl](http://www.sccoquimbo.cl) o de la Municipalidad de Coquimbo [www.municoquimbo.cl](http://www.municoquimbo.cl) u otras reparticiones del estado vía virtual como Presidencia de la República, Consejo Defensa del Ciudadano, etc.

**Consultas Telefónicas:**

- Todas aquellas solicitudes expresadas por el usuario a través de la línea telefónica.

**Carta Formal al Establecimiento:**

- Todas aquellas solicitudes expresadas por el usuario mediante un documento escrito, las cuales deben ser recepcionadas mediante la Secretaría de cada Establecimiento. Estas solicitudes deben ser socializadas con el encargado de OIRS.

**Consultas directas a la Dirección del Establecimiento:**

El Director atenderá al usuario en conjunto con el Encargado de OIRS, habiéndole ofrecido al usuario la primería instancia formal que es canalizar su consulta o reclamo directamente en la oficina OIRS.

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud





## **11. PROCEDIMIENTO GESTION DE RECLAMO:**

**Nombre del procedimiento:** “**Gestión de reclamos**”

**Objetivo:** acoger el reclamo y resolver la solicitud con los recursos existentes

**Alcances:**

Área: OIRS, usuarios, Dirección.

Personas que afecta: encargado OIRS, usuario, Dirección.

**Referencias y/o marco regulatorio:** Carta de Deberes y Derechos promulgada por la Ley 20.584 entrada en vigencia el 01 de octubre del año 2012

**Responsable:** Operador OIRS; encargado OIRS, Dirección.

**Insumos:** Formulario de reclamos, computador. Teléfono, citófono, insumos de escritorio, mobiliario, infraestructura adecuada.

**Resultado:** Respuesta entregada al usuario en el plazo establecido por ley.

**Registro:** Formulario de solicitud ciudadana, libro de registro de solicitud ciudadana o planilla Excel, memo de entrega de solicitudes ciudadanas, libro de entrega de respuestas.

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD



Código: ACRSA N°01.1  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 41  
Vigencia: Marzo 2014

18

I.MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO DEPARTAMENTO DE SALUD		PROCEDIMIENTO		PAGINA 1/2
		<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTION DE RECLAMOS</b>		FECHA
				VERSION
UNIDAD: OIRS		RESPONSABLE: ENCARGADO OIRS		
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO	
1	OPERADOR OIRS	ACOGIDA DEL USUARIO (SALUDO INICIAL) EN ESPACIO FISICO ADECUADO, RESGUARDANDO LA PRIVACIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DEL USUARIO (ANEXO 1)	
2	OPERADOR OIRS	EXPLICA AL USUARIO FORMAS DE REALIZAR EL RECLAMO Y TIEMPOS DE RESPUESTA	FORMULARIO RECEPCION DE RECLAMOS (ANEXO 2 )	
3	OPERADOR OIRS	SI EL RECLAMO HACE MENSION A PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, DAR A CONOCER REGLAMENTO INTERNO DEL ESTABLECIMIENTO	REGLAMENTO INTERNO A LOS USUARIOS	
4	OPERADOR OIRS	EL OPERADOR COMPLETA DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE REGISTRANDO DIRECCIÓN, TELEFONO Y CORREO ELECTRONICO Y ENTREGA EL FORMULARIO AL USUARIO PARA QUE CONCRETE SU RECLAMO.	FORMULARIO SOLICITUD CONSULTA CIUDADANA	
	OPERADOR OIRS	OFRECE AL USUARIO RESPONDER A TRAVES DE MAIL, CARTA CERTIFICADA O EN FORMA PRESENCIAL. ESTO QUEDA CONSIGNADO EN EL MISMO FORMULARIO FIRMADO POR EL USUARIO.	FORMULARIO SOLICITUD CONSULTA CIUDADANA.	
5	OPERADOR OIRS	OPERADOR REGISTRA LA RECEPCION DEL RECLAMO EN LIBRO DE ACTAS O PLANILLA EXCELL	LIBRO DE REGISTRO O PLANILLA EXCELL	
6	OPERADOR OIRS	ENTREGA A ENCARGADO OIRS A TRAVES DELIBRO DE REGISTRO EN FORMA DIARIA	LIBRO DE REGISTRO FOLIADO	

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



Código: ACRSA N°01.1  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 41  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

7	ENCARGADO OIRS	INVESTIGA LA PERTINENCIA DE RECLAMO Y HACE LA CONSULTA AL ENCARGADO DE LA UNIDAD QUE CORRESPONDA ENTREGANDO COPIA DEL RECLAMO.	SOLICITUD CIUDADANA
8	ENCARGADO UNIDAD ALUDIDA	EN EL REVERSO DE LA COPIA DEL RECLAMO ESCRIBE LOS DESCARGOS Y ENTREGA A ENCARGADO OIRS	COPIA DE SOLICITUD CIUDADANA
9	ENCARGADO OIRS	PRESENTA LOS ANTECEDENTES RECOPIADOS AL DIRECTOR CON RESPUESTA SUGERIDA	FORMATO TIPO DE RESPUESTA CIUDADANA LOCAL
10	ENCARGADO OIRS-DIRECTOR	REDACCION DE RESPUESTA AL USUARIO CON SUGERENCIAS DEL DIRECTOR	CARTA DE RESPUESTA AL USUARIO
11	ENCARGADO OIRS	ENTREGA RESPUESTA A OPERADOR EN SOBRE CERRADO.	LIBRO DE RECEPCION DE SOLICITUDES CIUDADANAS
12	OPERADOR OIRS	ENTREGA DE RESPUESTA AL USUARIO EN SOBRE CERRADO DENTRO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS POR LEY A TRAVES DE CARTA CERTIFICADA, VIA MAIL O DIRECTAMENTE.	LIBRO DE REGISTRO DE ENTREGA DE RESPUESTAS.

19



Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



## 12. PAUTA DE SUPERVISION OPERADOR OIRS:

PASOS	ACTIVIDAD	SI	NO
1	ACOGIDA DEL USUARIO (APLICACIÓN DE PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE RECLAMO) EN ESPACIO FISICO ADECUADO, RESGUARDANDO LA PRIVACIDAD DEL USUARIO		
2	EXPLICA AL USUARIO FORMAS DE REALIZAR LA CONSULTA Y TIEMPOS DE RESPUESTA		
3	SI EL RECLAMO HACE MENCION A PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, DAR A CONOCER REGLAMENTO INTERNO DEL ESTABLECIMIENTO		
4	RECEPCIÓN DE SOLICITUD CIUDADANA DEL USUARIO		
5	OPERADOR REGISTRA LA RECEPCION DEL RECLAMO EN LIBRO DE ACTAS O PLANILLA EXCELL		
6	ENTREGA A ENCARGADO OIRS A TRAVES DE LIBRO DE REGISTRO FOLIADO		
7	SE CONTACTA AL USUARIO PARA QUE RETIRE SU RESPUESTA EN LA OIRS		
8	ENTREGA DE RESPUESTA LA USUARIO EN SOBRE CERRADO		

## PAUTA DE SUPERVISION ENCARGADO OIRS:

PASOS	ACTIVIDAD	SI	NO
1	INVESTIGA LA PERTINENCIA DE RECLAMO Y HACE LA CONSULTA A LA UNIDAD QUE CORRESPONDA		
2	PRESENTA LOS ANTECEDENTES RECOPIADOS AL DIRECTOR CON RESPUESTA SUGERIDA		
3	REDACCION DE RESPUESTA AL USUARIO		
4	ENTREGA RESPUESTA A OPERADOR EN SOBRE CERRADO DENTRO DE 10 DIAS HABILES		

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



### **13. PROCEDIMIENTO GESTION DE RECLAMO VÍA ONLINE:**

Nombre del procedimiento: “**Gestión de reclamos vía online**”

Objetivo: Acoger el reclamo y resolver la solicitud con los recursos existentes

Alcances:

Área: OIRS, usuarios, Dirección, SSC, FONASA.

Personas que afecta: encargado OIRS, usuario, Dirección, FONASA, SSC, Encargada comunal desarrollo integral y comunitario.

Referencias y/o marco regulatorio: Carta de Deberes y Derechos promulgada por la Ley 20.584 entrada en vigencia el 01 de octubre del año 2012

Responsable: Encargado OIRS, Dirección, Encargada Comunal Desarrollo Integral y Comunitario.

Insumos: Computador.

Resultado: Respuesta entregada al usuario en el plazo establecido por ley por la entidad que recibe el reclamo (FONASA y/o SSC).

Registro: Correo electrónico recibido desde FONASA y/o SSC a Director CESFAM con copia a Encargada comunal desarrollo integral y comunitario. Correo electrónico con la respuesta enviado desde Director CESFAM a FONASA y/o SSC con copia a Encargada comunal desarrollo integral y comunitario.

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad


Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



Código: ACRSA N°01.1  
 Edición: 01  
 Fecha: Octubre de 2013  
 Páginas: 1 de 41  
 Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
 DEPARTAMENTO DE SALUD

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO DEPARTAMENTO DE SALUD 	PROCEDIMIENTO		PAGINA 1/1
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:          GESTION DE RECLAMOS VIA ONLINE</b>		FECHA
			VERSION

UNIDAD: OIRS	RESPONSABLE: ENCARGADO OIRS
--------------	-----------------------------

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	DIRECTOR ENCARGADA COMUNAL DESARROLLO INTEGRAL Y COMUNITARIO	RECEPCION DE CORREO ELECTRONICO CON RECLAMO DEL USUARIO	CORREO ELECTRONICO
2	DIRECTOR ENCARGADA COMUNAL DESARROLLO INTEGRAL Y COMUNITARIO	TOMA CONOCIMIENTO DEL RECLAMO	
3	DIRECTOR CESFAM	GESTIONA RESPUESTA A LA ENTIDAD QUE RECEPCIONA EL RECLAMO (SSC y/o FONASA)	
4	DIRECTOR CESFAM	ENVÍA RESPUESTA A FONASA O SSC POR CORREO ELECTRONICO CON COPIA A ENCARGADO OIRS DEL CESFAM Y A ENCARGADA COMUNAL DESARROLLO INTEGRAL Y COMUNITARIO.	CORREO ELECTRONICO

**14. PAUTA DE SUPERVISION OPERADOR OIRS:**

PASOS	ACTIVIDAD	SI	NO
1	DIRECTOR TOMA CONOCIMIENTO DEL RECLAMO POR CORREO ELECTRONICO Y GESTIONA RESPUESTA.		
2	DIRECTOR ENVÍA RESPUESTA A FONASA y/o SSC CON COPIA A ENCARGADA COMUNAL DESARROLLO INTEGRAL Y COMUNITARIO.		

Elaborado por:  
 Equipo OIRS  
 Unidad de Calidad

Revisado por:  
 Director de CESFAM

Aprobado por:  
 Sra. Sandra Larenas M.  
 Dirección Departamento de Salud



## **15. PROCEDIMIENTO GESTION DE CONSULTAS CIUDADANAS CON EXCEPCIÓN DE RECLAMO:**

**Nombre del procedimiento:** “**Gestión de consulta ciudadana**”

**Objetivo:** acoger la consulta ciudadana y resolver la solicitud con los recursos existentes

**Alcances:**

Área: OIRS, usuarios, Dirección.

Personas que afecta: encargado OIRS, usuario, Dirección.

**Referencias y/o marco regulatorio:** Carta de Deberes y Derechos promulgada por la Ley 20.584 entrada en vigencia el 01 de octubre del año 2012

**Responsable:** Operador OIRS; encargado OIRS, Dirección.

**Insumos:** Formulario de solicitud ciudadana, computador. Teléfono, citófono, insumos de escritorio, mobiliario, infraestructura adecuada.

**Resultado:** Respuesta entregada al usuario en el plazo establecido por ley.

**Registro:** Formulario de solicitud ciudadana, libro de registro de solicitud ciudadana o planilla Excel, memo de entrega de solicitudes ciudadanas, libro de entrega de respuestas.

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



Código: ACRSA N°01.1  
 Edición: 01  
 Fecha: Octubre de 2013  
 Páginas: 1 de 41  
 Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
 DEPARTAMENTO DE SALUD

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO DEPARTAMENTO DE SALUD		PROCEDIMIENTO		PAGINA 1/2	
		<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTION DE CONSULTAS CIUDADANAS</b>		FECHA	
				VERSION	
UNIDAD: OIRS			RESPONSABLE: ENCARGADO OIRS		
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>					
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO		
1	OPERADOR OIRS	ACOGIDA DEL USUARIO (SALUDO INICIAL) EN ESPACIO FISICO ADECUADO, RESGUARDANDO LA PRIVACIDAD DEL USUARIO	PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DEL USUARIO (ANEXO 1)		
2	OPERADOR OIRS	EXPLICA AL USUARIO FORMAS DE REALIZAR LA SOLICITUD CIUDADANA Y TIEMPOS DE RESPUESTA	FORMULARIO RECEPCION DE SOLICITUD CIUDADANA (ANEXO 2)		
3	OPERADOR OIRS	SI LA CONSULTA CIUDADANA HACE MENSION A PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, DAR A CONOCER REGLAMENTO INTERNO DEL ESTABLECIMIENTO	REGLAMENTO INTERNO A LOS USUARIOS		
4	OPERADOR OIRS	EL OPERADOR COMPLETA DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE REGISTRANDO DIRECCIÓN, TELEFONO Y CORREO ELECTRONICO Y ENTREGA EL FORMULARIO AL USUARIO PARA QUE CONCRETE SU SOLICITUD CIUDADANA.	FORMULARIO SOLICITUD CONSULTA CIUDADANA		
5	OPERADOR OIRS	OPERADOR REGISTRA LA RECEPCION DE LA SOLICITUD CIUDADANA EN LIBRO DE ACTAS O PLANILLA EXCELL	LIBRO DE REGISTRO O PLANILLA EXCELL		
6	OPERADOR OIRS	ENTREGA A ENCARGADO OIRS A TRAVES DEL LIBRO DE REGISTRO EN FORMA DIARIA	LIBRO DE REGISTRO FOLIADO		
7	ENCARGADO OIRS	INVESTIGA LA PERTINENCIA DE LA SOLICITUD CIUDADANA Y HACE LA CONSULTA AL ENCARGADO DE LA UNIDAD QUE CORRESPONDA ENTREGANDO COPIA DE SOLICITUD CIUDADANA.	SOLICITUD CIUDADANA		
8	ENCARGADO UNIDAD ALUDIDA	EN EL REVERSO DE LA COPIA DE LA SOLICITUD CIUDADANA ESCRIBE LOS	COPIA DE SOLICITUD CIUDADANA		

Elaborado por:  
 Equipo OIRS  
 Unidad de Calidad

Revisado por:  
 Director de CESFAM

Aprobado por:  
 Sra. Sandra Larenas M.  
 Dirección Departamento de Salud





Código: ACRSA N°01.1  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 41  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

		DESCARGOS Y ENTREGA A ENCARGADO OIRS	
9	ENCARGADO OIRS	PRESENTA LOS ANTECEDENTES RECOPIADOS AL DIRECTOR CON RESPUESTA SUGERIDA	FORMATO TIPO DE RESPUESTA CIUDADANA LOCAL
10	ENCARGADO OIRS-DIRECTOR	REDACCION DE RESPUESTA AL USUARIO CON SUGERENCIAS DEL DIRECTOR	CARTA DE RESPUESTA AL USUARIO
11	ENCARGADO OIRS	ENTREGA RESPUESTA A OPERADOR EN SOBRE CERRADO	LIBRO DE RECEPCION DE SOLICITUDES CIUDADANAS
12	OPERADOR OIRS	SE CONTACTA AL USUARIO VIA TELEFONICA O CORREO ELECTRONICO PARA GESTIONAR LA ENTREGA DE RESPUESTA EN LA OIRS	LIBRO DE REGISTRO DE ENTREGA
13	OPERADOR OIRS	ENTREGA DE RESPUESTA AL USUARIO EN SOBRE CERRADO DENTRO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS POR LEY. EN EL CASO DE FELICITACION SE ENTREGA RESPUESTA AL FUNCIONARIO.	LIBRO DE REGISTRO DE ENTREGA DE RESPUESTAS.

**16. PAUTA DE SUPERVISION OPERADOR OIRS:**

PASOS	ACTIVIDAD	SI	NO
1	ACOGIDA DEL USUARIO (APLICACIÓN DE PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE RECLAMO) EN ESPACIO FISICO ADECUADO, RESGUARDANDO LA PRIVACIDAD DEL USUARIO		
2	EXPLICA AL USUARIO FORMAS DE REALIZAR LA CONSULTA Y TIEMPOS DE RESPUESTA		
3	SI EL RECLAMO HACE MENSION A PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, DAR A CONOCER REGLAMENTO INTERNO DEL ESTABLECIMIENTO		
4	RECEPCIÓN DE SOLICITUD CIUDADANA DEL USUARIO		
5	OPERADOR REGISTRA LA RECEPCION DE LA SOLICITUD CIUDADANA EN LIBRO DE ACTAS O PLANILLA EXCELL		
6	ENTREGA A ENCARGADO OIRS A TRAVES DE LIBRO DE REGISTRO FOLIADO		
7	SE CONTACTA AL USUARIO PARA QUE RETIRE SU RESPUESTA EN LA OIRS		
8	ENTREGA DE RESPUESTA LA USUARIO EN SOBRE CERRADO		

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



### PAUTA DE SUPERVISION ENCARGADO OIRS:

PASOS	ACTIVIDAD	SI	NO
1	INVESTIGA LA PERTINENCIA DE RECLAMO Y HACE LA CONSULTA A LA UNIDAD QUE CORRESPONDA		
2	PRESENTA LOS ANTECEDENTES RECOPIADOS AL DIRECTOR CON RESPUESTA SUGERIDA		
3	REDACCION DE RESPUESTA AL USUARIO		
4	ENTREGA RESPUESTA A OPERADOR EN SOBRE CERRADO DENTRO DE 10 DIAS HABLES		

### **17. PROCEDIMIENTO ANALISIS GLOBAL DE LOS RECLAMOS**

Nombre del procedimiento: “**ANALISIS GLOBAL DE LOS RECLAMOS**”

Objetivo: Analizar los reclamos recibidos evaluándolos por áreas, causas principales y oportunidad de respuesta.

Alcances:

Área: OIRS, Dirección, comité de satisfacción usuaria.

Personas que afecta: OIRS, Dirección, Jefe de Desarrollo Integral y comunitario, comité de satisfacción usuaria. Como parte del comité de satisfacción usuaria participará un representante de la directiva vigente del consejo consultivo.

Referencias y/o marco regulatorio: Carta de Deberes y Derechos promulgada por la Ley 20.584 entrada en vigencia el 01 de octubre del año 2012

Responsable: encargado OIRS, Director, representante de consejo consultivo con directiva vigente. (Comité de Satisfacción usuaria).

Insumos: Formularios de solicitud ciudadana, computador. Teléfono, citófono, insumos de escritorio, mobiliario, infraestructura adecuada.

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



Código: ACRSA N°01.1  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 41  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

Resultado: análisis estadístico y plan de mejora

Registro: acta de reunión, plan de mejora.



I.MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO DEPARTAMENTO DE SALUD		PROCEDIMIENTO		PAGINA 1/1	
		<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b>			
		<b>ANALISIS GLOBAL DE LOS RECLAMOS</b>			
		FECHA			
		VERSION			
UNIDAD: OIRS			RESPONSABLE: ENCARGADO OIRS		
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>					
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO		
1	DIRECTOR	CONVOCA A REUNIÓN DEL COMITÉ DE SATISFACCIÓN USUARIA CADA TRES MESES (MARZO, JUNIO, SEPTIEMBRE, DICIEMBRE)	ACTA DE REUNIÓN		
2	ENCARGADO OIRS	PRESENTA ESTADISTICA DE RECLAMOS POR TIPIFICACIÓN Y UNIDAD	INFORME ESTADISTICO		
3	COMITÉ DE SATISFACCIÓN USUARIA Y ENCARGADOS DE AREAS AFECTADAS	ANALISIS DE DATOS Y REVISION DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE LAS AREAS COMPROMETIDAS			
4	COMITÉ DE SATISFACCIÓN USUARIA	ELABORA PLAN DE MEJORA CON EVALUACION CADA TRES MESES	INFORME		

### 18. PAUTA DE SUPERVISION ENCARGADO OIRS:

PASOS	ACTIVIDAD	SI	NO
1	PRESENTA ESTADISTICA DE RECLAMOS POR TIPIFICACION Y UNIDAD EN LOS MESES ESTABLECIDOS		
2	PARTICIPA EN EL ANALISIS DE DATOS CON EL COMITÉ DE SATISFACCION USUARIA		

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



## **19. PROCEDIMIENTO ELABORACION DE PLAN DE MEJORA EN RELACION AL ANALISIS DE RECLAMOS**

### **Procedimiento**

**Nombre del procedimiento:** “Elaboración de plan de mejora en relación al análisis global de reclamos”

**Objetivo:** Mejorar la satisfacción usuaria y el funcionamiento del Establecimiento

**Alcances:** CESFAM, CECOF, POSTA SALUD; CESAM, Departamento de Salud, Comunidad.

**Área:** OIRS, usuarios, Dirección, Jefe de desarrollo Integral y Comunitario

**Personas que afecta:** encargado OIRS, usuario, Dirección. Desarrollo Integral y Comunitario y Funcionarios.

**Referencias y/o marco regulatorio:** Carta de Deberes y Derechos promulgada por la Ley 20.584 entrada en vigencia el 01 de octubre del año 2012, Unidad de Calidad.

**Responsable:** Director, Comité de satisfacción usuaria. Encargado de la unidad pertinente.

**Insumos:** Estadística REM mensual, informe y análisis trimestral de los reclamos. Priorización por Unidad.

**Resultado:** Plan de mejora elaborado y ejecutado.

**Registro:** Informe de Gestión digital.

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



Código: ACRSA N°01.1  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 41  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO DEPARTAMENTO DE SALUD		PROCEDIMIENTO		PAGINA 1/1	
		<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE PLAN DE MEJORA EN RELACION AL ANALISIS DE RECLAMOS</b>			
		FECHA			
		VERSION			
UNIDAD: OIRS			RESPONSABLE: COMITÉ DE SATISFACCIÓN USUARIA		
<b>DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>					
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO		
1	COMITÉ DE SATISFACCIÓN USUARIA.	LECTURA DEL INFORME TRIMESTRAL CON CLASIFICACION DE LOS RECLAMOS Y PRIORIZACION POR UNIDAD	INFORME TRIMESTRAL DE RECLAMOS		
2	COMITÉ DE SATISFACCIÓN USUARIA	PROPUESTAS DE MEJORA CON MATRIZ DE FACTIBILIDAD DE APLICACIÓN	MATRIZ DE SOLUCION DE PROBLEMAS (ANEXO 3)		
3	COMITÉ DE SATISFACCIÓN USUARIA.	ELABORACION DEL PLAN DE MEJORA CON ACTIVIDADES, RESPONSABLES Y PLAZOS	DOCUMENTO QUE CONSIGNA EL PLAN DE MEJORA ANEXO		
4	JEFE DE DESARROLLO INTEGRAL	DIFUSION A LOS JEFES DE SECTOR O ENCARGADOS DE UNIDAD DEL PLAN DE MEJORA	LIBRO DE ACTA DE REUNIONES		
5	JEFE DE SECTOR O ENCARGADO DE UNIDAD	DIFUNDE EN REUNIONES DE SECTOR EL PLAN DE MEJORA CON LOS RESPONSABLES Y PLAZOS	LIBRO DE ACTAS CON FIRMA		
6	DIRECTOR Y ENCARGADO DE LA UNIDAD	EVALUACION DE LOS CAMBIOS	PAUTA DE EVALUACION		
7	DIRECTOR, ENCARGADO OIRS, ENCARGADO UNIDAD PERTINENTE	EVALUACION DEL IMPACTO DEL PLAN DE MEJORA	INFORME DE ANALISIS DE LOS TRES MESES SIGUIENTES		

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



## **20. CONSIDERACIONES IMPORTANTES:**

**El responsable de la evaluación del respeto a los derechos de los pacientes será el Jefe de Desarrollo Integral y Comunitario.** Esta gestión se realizará a través de la **aplicación de una encuesta de satisfacción usuaria** cada 6 meses (abril y octubre). El resultado de esta encuesta generará insumos de información para la elaboración de planes de mejora con el fin de resguardar el respeto a la dignidad del paciente y los principios éticos en el trato que se le otorga. Este análisis y plan de mejora será dado a conocer a los funcionarios del establecimiento, Departamento de Salud y comunidad. (Se adjunta encuesta Anexo 5)

El total de encuestas a aplicar se determinará de acuerdo a la población inscrita a nivel comunal, con un margen de error del 5% y un intervalo de confianza de un 95%. La cantidad de encuestas aplicada en el establecimiento dependerá del % del per cápita que representa nivel comunal. ([www.med.unne.edu.ar/biblioteca/calculos/calculadora.htm](http://www.med.unne.edu.ar/biblioteca/calculos/calculadora.htm))

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



## **21. ANEXOS:**

### **ANEXO 1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE USUARIOS OIRS**

Orientaciones básicas: Existen algunas normas elementales en la atención de usuario que se deben tener en cuenta:

- Cuide siempre la primera impresión
- Mire siempre a los ojos del usuario
- Escuche atentamente al usuario
- Si no entiende pregunte, indague
- Despeje todas las dudas
- Pregúntese siempre: que puede hacer usted por él?
- Póngase siempre en el lugar del usuario
- Diga lo que quiere con claridad
- Sepa siempre de lo que está hablando
- Cuidado con las excusas
- No pregunte "¿me entiende?"
- Destierre las muletillas
- Tenga siempre a mano lo que necesite
- Vista correctamente, no exagere nada (identificación visible)
- Coordine todos sus recursos
- No deje nada a la improvisación
- Sea cortés
- Sea puntual

El funcionario a cargo debe ser capaz de entregar a cada usuario la ayuda que necesita, distinguiendo la necesidad concreta:

Si busca información, necesita orientación o solicita otro servicio.

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



Código: ACRSA N°01.1  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 41  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

- a) Hola, buenos días o tarde, mi nombre es \_\_\_\_\_ ¿en qué puedo ayudarle?
- b) Mírele siempre a los ojos y sea cordial en el saludo
- c) Escuchar al usuario y permitirle exponer la situación que genera su visita
- d) Para mayor claridad indagamos haciendo preguntas con tal de definir lo que necesita: debemos lograr transmitirle que está en el lugar apropiado y la persona que lo atiende esta dispuesta a escuchar y ayudar
- e) Informar a usuario los plazos establecidos en caso que su solicitud ciudadana requiere respuesta
- f) Nos despedimos por su nombre y lo invitamos acercarse a la oficina a buscar su respuesta y resolver dudas o necesite de otra gestión.
- g) La impresión que se lleva nuestro usuario depende de la atención que reciba.la despedida es tan importante como la bienvenida porque es la ultima impresión que se lleva

32

**\*Metodología de atención al cliente 2010 Ministerio del Interior Intendencia Regional de atacama**

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud





I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD



Código: ACRSA N°01.1  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 41  
Vigencia: Marzo 2014



## ANEXO 2

### SOLICITUD CIUDADANA

Folio: \_\_\_\_\_

Consulta  Solicitud  Sugerencia  Denuncia  Reclamo  Felicitación

Lugar y fecha de recepción \_\_\_\_\_

Institución a la que dirige su solicitud \_\_\_\_\_

#### IDENTIFICACION DE LA INSTITUCIÓN RECEPTORA

SERVICIO DE SALUD:	ESTABLECIMIENTO:
DIRECCION:	
TELEFONO	COMUNA

#### IDENTIFICACION DEL CIUDADANO AFECTADO

NOMBRES:	APELLIDOS:
RUT:	SEXO: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> FECHA DE NACIMIENTO:
DIRECCIÓN:	
PREVISIÓN: FONASA <input type="checkbox"/> GRUPO <input type="checkbox"/> ISAPRE <input type="checkbox"/> NOMBRE:	<input style="width: 100%;" type="text"/>

#### IDENTIFICACION DEL RECLAMANTE (En caso de ser diferente al afectado)

NOMBRE:	RUT:
DIRECCIÓN:	TELEFONO:

Descripción del caso que origina la Solicitud


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

FECHA PROBABLE DE RESPUESTA

\_\_\_\_\_  
FIRMA CIUDADANO O RECLAMANTE

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



**ANEXO 3: MATRIZ DE SOLUCION DE PROBLEMAS**

	IMPORTANCIA DE SOLUCIONARLO		
	ALTA	MEDIA	BAJA
ALTA	DEFINIR PROBLEMA	DEFINIR PROBLEMA	DEFINIR PROBLEMA
MEDIA	DEFINIR PROBLEMA	DEFINIR PROBLEMA	DEFINIR PROBLEMA
BAJA	DEFINIR PROBLEMA	DEFINIR PROBLEMA	DEFINIR PROBLEMA

**PRIORIZAR PARA PLAN DE MEJORA**

**SEGUNDO PROBLEMA A PRORIZAR**

**PROBLEMA A MEDIANO PLAZO**

**EJEMPLO:**

**LISTADO DE PROBLEMAS:**

- **Mal trato al usuario**
- **Falta de baño de discapacitados**
- **Falta de señalética xxxxx**
- **Falta de basurero**
- **Falta horas medicas**

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



Código: ACRSA N°01.1  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 41  
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD

35

		IMPORTANCIA DE SOLUCIONARLO		
		ALTA	MEDIA	BAJA
PROBABILIDAD DE SOLUCIONARLO	ALTA		<b>FALTA DE SEÑALÉTICA</b>	<b>FALTA BASURERO</b>
	MEDIA	<b>MAL TRATO AL USUARIO EN PNAC</b>		
	BAJA	<b>FALTA HORAS MEDICAS</b>	<b>FALTA BAÑO DISCAPACITADOS</b>	

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



**ANEXO 4: DOCUMENTO DE PLAN DE MEJORA**

<b>PROPUESTA DE SOLUCION PROBLEMA:</b>					
<b>OBJETIVO 1:</b>					
<b>Meta</b>					
<b>Actividades</b>	<b>Meta esperada</b>	<b>Indicador</b>	<b>Responsable</b>	<b>Medio verificador</b>	<b>Plazo</b>

**Ejemplo:**

<b>PROPUESTA DE SOLUCION PROBLEMA: EJ. MAYOR NUMERO DE RECLAMOS SE REFIEREN AL TRATO AL USUARIO</b>					
<b>OBJETIVO 1:</b>					
<b>MEJORAR EL TRATO AL USUARIO</b>					
<b>Meta</b>					
<b>DISMINUIR EN UN 30% EL NUMERO DE RECLAMOS POR TRATO</b>					
<b>Actividades</b>	<b>Meta esperada</b>	<b>Indicador</b>	<b>Responsable</b>	<b>Medio verificador</b>	<b>Plazo</b>
<b>CAPACITACION AL USUARIO INTERNO EN TRATO AL USUARIO</b>	<b>100% DE LOS USUARIOS INTERNOS CAPACITADOS</b>	<b>Nº DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS/ TOTAL DE FUNCIONARIOS DEL ESTABLECIMIENTO</b>	<b>ENC ARGADO DE OIRS</b>	<b>LISTADO DE ASISTENTES A LA CAPACITACION</b>	<b>AL 30 DE OCTUBRE DE 2013</b>

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



## **ANEXO 5 ENCUESTA SATISFACCION USUARIA**

### **ESTAMENTO ADMINISTRATIVO**

Las siguientes preguntas son acerca del trato que recibió del personal de SOME o admisión (Administrativo) de este consultorio(Centro de Salud) el día de hoy. Qué nota le pondría usted a...

	1	2	3	4	5	6	7
<b>La amabilidad y cortesía del personal del SOME (Administrativo) que lo/a atendió.</b>							
<b>La rapidez con que fue atendido/a por personal de SOME.</b>							
<b>El interés del personal del SOME para que Ud. comprendiera la información que le dieron.</b>							
<b>La disposición del personal del SOME para escuchar y comprender lo usted les dijo.</b>							
<b>La confianza que le generó el personal de SOME.</b>							
<b>Considerando todo lo anterior y en términos generales. ¿Con qué nota calificaría usted al trato que recibió hoy por parte del personal del SOME de este consultorio (centro de salud)?</b>							

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



### **ESTAMENTO TECNICO PARAMEDICO**

Ahora le voy a pedir que hablemos específicamente del trato que recibió de parte del Auxiliar de enfermería (Técnico-Paramédico) de este consultorio (centro de Salud) el día de hoy.

En una escala de 1 a 7, qué nota le pondría usted a...

	1	2	3	4	5	6	7
<b>La amabilidad y cortesía del/los auxiliares de enfermería (técnico-paramédico) que lo atendió/eron.</b>							
<b>El tiempo que el auxiliar (técnico-paramédico) dedicó a atenderle.</b>							
<b>Las respuestas del auxiliar de enfermería (técnico-paramédico) a las preguntas que usted le hizo.</b>							
<b>La disposición del auxiliar de enfermería (técnico-paramédico) para escuchar y comprender lo que usted le dijo.</b>							
<b>La confianza que le generó el auxiliar de enfermería (técnico-paramédico) que lo atendió.</b>							
<b>Considerando lo anterior y en términos generales: ¿Con qué nota calificaría usted el trato que recibió hoy por parte del/los auxiliares de enfermería (técnico-paramédico) de este centro de salud?</b>							

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



**PERSONAL PROFESIONAL**

Ahora me gustaría que pusiera nota al trato que recibí de los PROFESIONALES que la /o atendieron hoy en este Centro de Salud.

En una escala de 1 a 7, que nota pondría usted a.....

	1	2	3	4	5	6	7
<b>El interés y la amabilidad del/la profesional que lo/a atendió</b>							
<b>La explicación que le dio el/la profesional sobre su problema de salud y tratamiento.</b>							
<b>La posibilidad que le brindó el/la profesional para que Ud. pudiera opinar sobre su problema de salud y tratamiento.</b>							
<b>La disposición del/la profesional para escuchar y comprender lo que usted le dijo.</b>							
<b>La confianza que le generó el/la profesional que lo atendió.</b>							
<b>Considerando todo lo anterior y en términos generales: ¿Con qué nota calificaría usted el trato que recibió hoy por parte del profesional de este consultorio (centro de salud)?</b>							

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD



Código: ACRSA N°01.1  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 41  
Vigencia: Marzo 2014

40

### **EVALUACION GENERAL DEL TRATO**

	1	2	3	4	5	6	7
Ahora considerando el trato de parte de los administrativos del SOME, paramédicos y profesionales, ¿con qué nota calificaría su experiencia general con el trato recibido hoy en este consultorio (centro de salud)?							

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud





I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD



Código: ACRSA N°01.1  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 41  
Vigencia: Marzo 2014

## ANEXO 6

### FORMULARIO RESUMEN DE SOLICITUDES CIUDADANAS

FOLIO	FECHA SOLICITUD	NOMBRE DEL RECLAMANTE	RUT	FECHA ENTREGA DE OPERADOR OIRS	FIRMA ENCARGADO OIRS	TIPIFICACIÓN	FECHA ENVIO RESPUESTA	FIRMA OPERADOR OIRS

Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud



I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO  
DEPARTAMENTO DE SALUD



Código: ACRSA N°01.1  
Edición: 01  
Fecha: Octubre de 2013  
Páginas: 1 de 41  
Vigencia: Marzo 2014



Elaborado por:  
Equipo OIRS  
Unidad de Calidad

Revisado por:  
Director de CESFAM

Aprobado por:  
Sra. Sandra Larenas M.  
Dirección Departamento de Salud