



Código: ACR TB N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 17
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD



CONTROL DE CAMBIOS			
Revisión N°	Página de cambio	Fecha elaboración	Fecha próxima revisión

**MANUAL DE
ORGANIZACIÓN UNIDAD DE OIRS
CENTRO DE SALUD
TIERRAS BLANCAS**

ELABORADO POR:
Encargados OIRS
Unidad de Calidad

REVISADO POR:
Director CESFAM

APROBADO POR:
Sandra Larenas M.
Director Depto. Salud

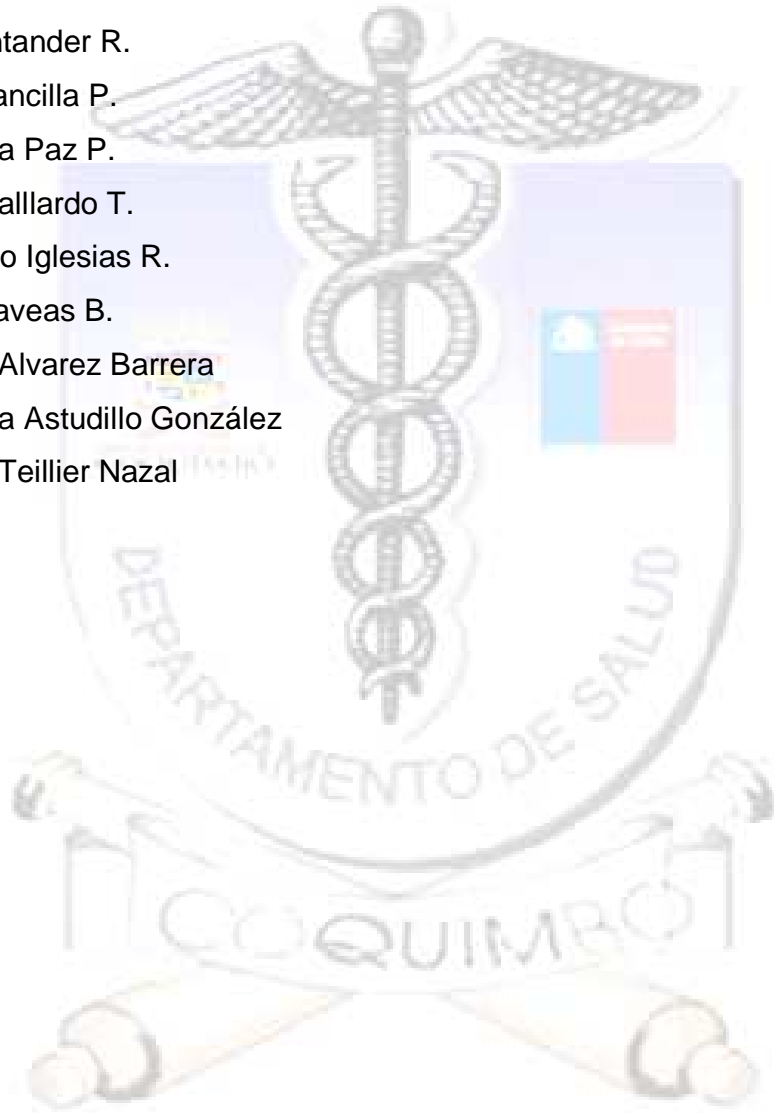


Código: ACR TB N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 17
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

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:
Encargados OIRS
Unidad de Calidad

REVISADO POR:
Director CESFAM

APROBADO POR:
Sandra Larenas M.
Director Depto. Salud



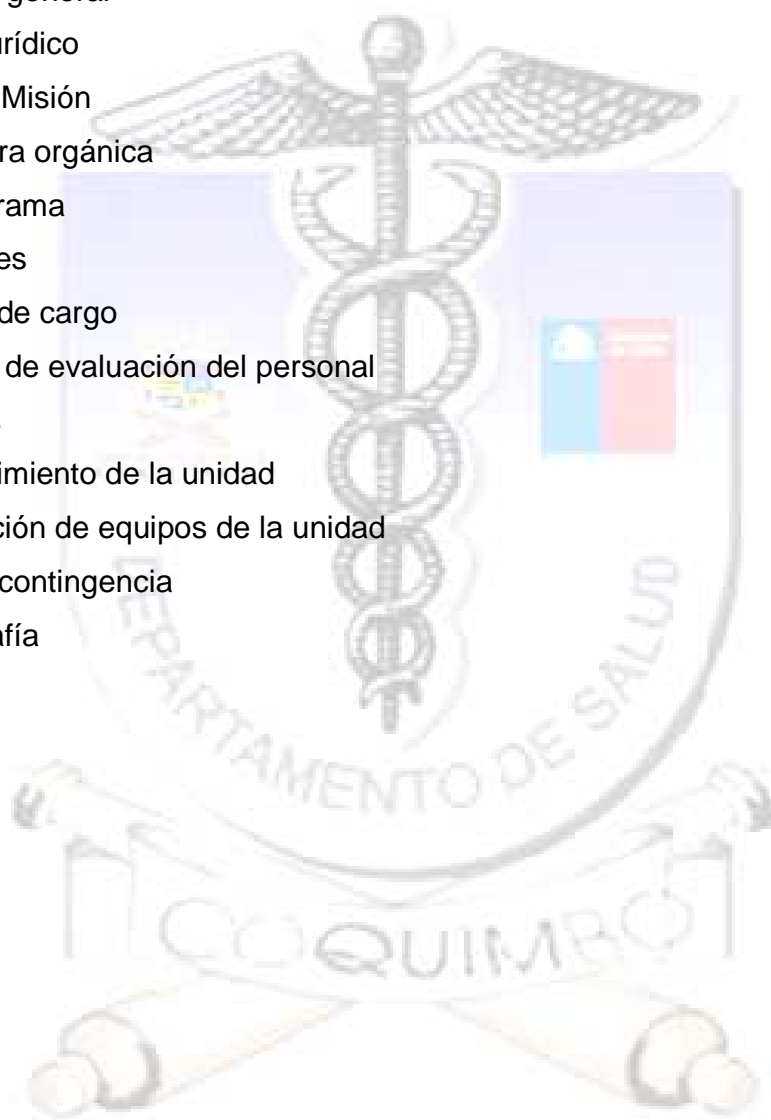
Código: ACR TB N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 17
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

ÍNDICE

3

- I. Introducción
- II. Objetivo general
- III. Marco jurídico
- IV. Visión y Misión
- V. Estructura orgánica
- VI. Organigrama
- VII. Funciones
- VIII. Perfiles de cargo
- IX. Sistema de evaluación del personal
- X. Insumos
- XI. Abastecimiento de la unidad
- XII. Mantención de equipos de la unidad
- XIII. Plan de contingencia
- XIV. Bibliografía



ELABORADO POR:
Encargados OIRS
Unidad de Calidad


REVISADO POR:
Director CESFAM

APROBADO POR:
Sandra Larenas M.
Director Depto. Salud



Código: ACR TB N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 17
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

 <p>I. Municipalidad de Coquimbo Departamento de Salud</p>	<p>Manual de Organización de la Unidad de OIRS CESFAM Tierras Blancas</p>
---	--



I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización de la Oficina de Informaciones de Reclamos y Sugerencias (OIRS), tiene como propósito ser un instrumento de información y consulta permanente para los usuarios internos que se desempeñen en el Centro de Salud.

Este manual es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta Unidad. Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando; y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones; elementos indispensables que le permitirán mejorar la satisfacción usuaria.

Por ser un documento de consulta frecuente, este manual deberá ser actualizado cada año, o en su caso, cuando exista algún cambio orgánico funcional al interior de esta unidad administrativa, por lo que cada una de las áreas que la integran, deberán aportar la información necesaria para este propósito.

ELABORADO POR:
Encargados OIRS
Unidad de Calidad

REVISADO POR:
Director CESFAM

APROBADO POR:
Sandra Larenas M.
Director Depto. Salud



Código: ACR TB N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 17
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

II. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar la información necesaria a las áreas que conforman la OIRS, con el fin de dar a conocer la forma de organización, los objetivos, funciones y niveles de responsabilidad de sus integrantes.

III. MARCO JURIDICO

- Orientaciones Programáticas y Normas Técnicas emanadas del MINSAL establecidas en la Ley 19.378, "Estatuto de Atención Primaria".
- Manual de Atención OIRS del MINSAL 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.

ELABORADO POR:
Encargados OIRS
Unidad de Calidad

REVISADO POR:
Director CESFAM

APROBADO POR:
Sandra Larenas M.
Director Depto. Salud



Código: ACR TB N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 17
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

IV. VISION DEL CESFAM

6

La Visión del Centro de Salud Tierras Blancas es:

“El Centro de Salud es una organización, cuyo propósito es dar una respuesta a las necesidades sanitarias expresadas por la población, mediante acciones de calidad que permitan mejores resultados de salud y satisfacción de los usuarios de Tierras Blancas”

MISION DEL CESFAM

La Misión del Centro de Salud Tierras Blancas es:

“Brindar atención de salud a las personas en su entorno familiar y comunitario, desde un enfoque biopsicosocial con acciones de prevención y promoción de salud, a fin de mejorar la calidad de vida de la población.

Acompañado por un equipo de salud altamente motivado y comprometido con las acciones que entrega el Centro de Salud Familiar de Tierras Blancas”

V. ESTRUCTURA ORGANICA

La OIRS depende directamente de la Dirección del Establecimiento de Salud, quien delega la supervisión de su funcionamiento en un profesional Encargado de OIRS. La atención de los usuarios es de responsabilidad de un administrativo operador de OIRS, ambos designados por el Director. La asesoría técnica estará a cargo del Jefe de Desarrollo Integral y comunitario.

ELABORADO POR:
Encargados OIRS
Unidad de Calidad

REVISADO POR:
Director CESFAM

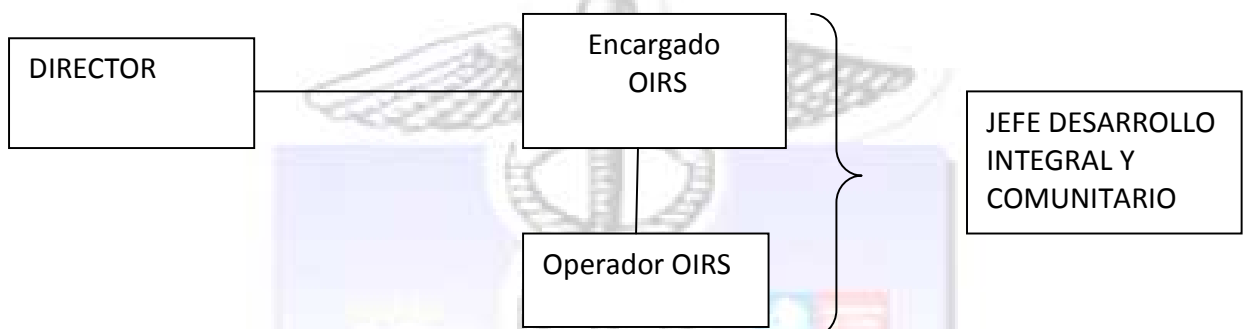
APROBADO POR:
Sandra Larenas M.
Director Depto. Salud



Código: ACR TB N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 17
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

VI. ORGANIGRAMA



ELABORADO POR:
Encargados OIRS
Unidad de Calidad

REVISADO POR:
Director CESFAM

APROBADO POR:
Sandra Larenas M.
Director Depto. Salud



Código: ACR TB N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 17
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

VII. FUNCIONES



El Director del Establecimiento es el responsable final de los insumos generados en la OIRS.

Liderar el comité de satisfacción usuaria asegurando la realización de un plan de mejora que permita disminuir la insatisfacción usuaria.

Debe estar en conocimiento de todas las solicitudes ciudadanas que ingresan al centro de salud. Genera la respuesta que será enviada al usuario. En conjunto con el encargado de OIRS analizan los reclamos sugerencias y felicitaciones y elaboran los planes de mejora. Esta información debe ser enviada al Departamento de Salud. Los planes de mejora deben ser supervisados y de ser necesario, corregidos.

Encargado (a) de OIRS: en conjunto con el Director analizar los reclamos sugerencias y felicitaciones, generar planes de mejora. Gestionar las respuestas de los reclamos en los plazos legales establecidos. Elaborar las estadísticas mensuales. Atención de gestión espontánea. Gestión de aplicación de encuestas, tabulación y análisis de datos. Además es responsable de la precalificación del operador de OIRS.

Jefe de Desarrollo Integral y Comunitario de cada Establecimiento:

Encargado de recepcionar las solicitudes ciudadanas generadas en la oficina OIRS. Aplicación de encuestas. Entregar información y orientación a los usuarios internos y externos que lo requieran. Mantener estadística de las consultas ciudadanas. Mantener a disposición de los usuarios el talonario de registro de solicitudes ciudadanas foliados, tanto en la OIRS como en los puntos de mayor acceso de público definidos por el Director (SOME, SOME satélites, SAPU, otros).

ELABORADO POR:
Encargados OIRS
Unidad de Calidad

REVISADO POR:
Director CESFAM

APROBADO POR:
Sandra Larenas M.
Director Depto. Salud



Código: ACR TB N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 17
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

Colaborar en la gestión de los reclamos según directrices de su jefatura.

Informar oportunamente al encargado de OIRS de cualquier situación que transgreda los derechos del paciente. Solicitar la respuesta de los reclamos dentro del plazo legal. Colaborar en el análisis de la estadística de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Aportar los datos al REM que corresponda, previa visación de su jefatura directa. Colaborar en funciones específicas que su jefatura le designe. Difundir el reglamento interno a los usuarios y funcionarios de modo de darles a conocer el funcionamiento general del Establecimiento. Participar en las reuniones del consejo consultivo y en las que sea requerido.

9

ELABORADO POR:
Encargados OIRS
Unidad de Calidad

REVISADO POR:
Director CESFAM

APROBADO POR:
Sandra Larenas M.
Director Depto. Salud



Código: ACR TB N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 17
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

VIII. PERFILES DE CARGO:

10

DESCRIPCION	
Cargo	Jefe Desarrollo Integral con Enfoque Familiar y Comunitario
Nº de cargos	1
Objetivo del cargo	Fortalecer, la expansión y consolidación del modelo de atención integral con enfoque familiar y comunitario en la red asistencial.
Dependencia	Director Centro de Salud
Dependientes	Encargados de sectores, encargados de promoción.
COMPETENCIAS	
Educación	Profesional universitario de 8 ó 10 semestres
Formación	Formación de Salud Familiar
Otra formación	Deseable formación Gestión en Salud
Experiencia	3 años en APS
Habilidades	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para trabajar bajo presión• Trabajo en equipo.• Capacidad para negociación• Liderazgo• Comunicación efectiva.• Iniciativa y Proactividad.• Orientación al resultado• Programación del trabajo• Empatía e innovación• Flexibilidad a cambios.• Conocimiento en técnicas de participación social• Manejo básico de Excel para análisis de datos.• Fijación de altos estándares personales.• Enfoque hacia el cliente.(satisfacción usuaria)

ELABORADO POR:
Encargados OIRS
Unidad de Calidad

REVISADO POR:
Director CESFAM

APROBADO POR:
Sandra Larenas M.
Director Depto. Salud



Código: ACR TB N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 17
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• Planificar, organizar, dirigir y controlar estrategias y acciones de promoción tendientes a los objetivos sanitarios durante el ciclo vital.• Planificar, organizar, dirigir y controlar estrategias y acciones preventivas de salud durante el ciclo de vida.• Velar por el cumplimiento técnico y administrativo de los indicadores del modelo de salud familiar del Centro de Salud.• Liderar el proceso del CESFAM en relación al modelo de Salud Familiar y velar por el avance en cada una de sus etapas.• Planificar, organizar, dirigir, controlar estrategias y acciones de los procesos de autocuidado del personal.• Elaborar indicadores que permitan evaluar el proceso del modelo.• Elaborar un plan de mejora en relación al análisis de los resultados obtenidos de los indicadores de salud y/o diagnósticos participativos.• Informar de las actividades ejecutadas, monitoreadas, planificadas, organizadas a la referente del Departamento de Salud hasta el 5 de cada mes.• Verifican la exactitud de los datos recibidos o generados antes de entregarlos.(respaldarlos mediante medios verificadores)• Elaborar proyectos para mejora del modelo de salud familiar y de promoción• Coordinar el desarrollo de los diagnósticos participativo de Salud de cada sector.• Elaborar con el insumo de los jefes de sector, el Diagnostico del establecimiento de Salud.• Elaborar en conjunto con el equipo de Dirección la planificación estratégica del establecimiento.• Presentar plan de trabajo en base al diagnóstico anual.• Participación activa en las reuniones de trabajo asignadas• Programar anualmente reuniones con equipos locales.• Proporcionar acceso y entrega de información oportuna a los equipos.• Realizar registros adecuados, legibles y accesibles a supervisor directo.• Planificar y asesorar a la directiva del concejo consultivo local en su plan de trabajo anual.• Asesorar técnicamente la OIRS del Centro de Salud.	
RESPONSABILIDAD	
Otorgar a la población una atención primaria de alta calidad, resolutive, acogedora y cercana mejorando el acceso como puerta de entrada al sistema APS y estimulando la participación social y el control ciudadano con usuario externo e interno.	
HORAS ASIGNADAS: 22	

ELABORADO POR:
Encargados OIRS
Unidad de Calidad

REVISADO POR:
Director CESFAM

APROBADO POR:
Sandra Larenas M.
Director Depto. Salud



Código: ACR TB N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 17
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

DESCRIPCION	
Cargo	ENCARGADO OIRS
Nº cargos	1
Objetivo del cargo	Dar cumplimiento a los objetivos planteados por lineamientos Ministeriales del accionar de OIRS en cuanto a gestión de RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES en los CESFAM, CECOF, SAPU Y POSTAS RURALES O URBANAS de la comuna de Coquimbo.
Dependencia	Jefe de Desarrollo Integral y Comunitario
Dependientes	Operador OIRS
COMPETENCIAS	
Educación	Administrativo, TENS ó profesional del área social.
Formación	Conocimiento del marco legal de la OIRS y Ley GES.
Otra formación	Deseable curso de Trato al usuario
Experiencia	Deseable 1 año en APS
Habilidades	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para trabajar bajo presión• Capacidad de trabajo en equipo• Actitud flexible y colaborativa• Comunicación efectiva y asertiva• Liderazgo y pro-actividad• Orientación al resultado• Empatía e innovación• Capacidad de gestionar• Tolerancia a la frustración
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• En conjunto con el Director analizar los reclamos sugerencias y felicitaciones.• Generar planes de mejora.• Gestionar las respuestas de los reclamos en los plazos legales establecidos.• Elaborar las estadísticas mensuales.• Atención de gestión espontanea.• Gestión de aplicación de encuestas, tabulación y análisis de datos.• Responsable de la precalificación del operador de OIRS.	
RESPONSABILIDAD	
<ul style="list-style-type: none">• Bienes tangibles e intangibles	
HORAS ASIGNADAS: 11 HORAS	

ELABORADO POR:
Encargados OIRS
Unidad de Calidad

REVISADO POR:
Director CESFAM

APROBADO POR:
Sandra Larenas M.
Director Depto. Salud



Código: ACR TB N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 17
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

13

DESCRIPCION	
Cargo	OPERADOR OIRS
Nº cargos	1
Objetivo del cargo	Dar cumplimiento a los objetivos planteados por lineamientos Ministeriales del accionar de OIRS en cuanto a gestión de RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES en los CESFAM, CECOF, SAPU Y POSTAS RURALES O URBANAS de la comuna de Coquimbo. Además responder a las demandas de los usuarios en cuanto a información y orientación sobre el funcionamiento del Centro de Salud.
Dependencia	Jefe de Desarrollo Integral y Comunitario
Dependientes	No tiene
COMPETENCIAS	
Educación	Administrativo, TENS ó profesional del área social.
Formación	Conocimiento del marco legal de la OIRS y Ley GES.
Otra formación	Deseable curso de Trato al usuario
Experiencia	Deseable 1 año en APS
Habilidades	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para trabajar bajo presión• Capacidad de trabajo en equipo• Actitud flexible y colaborativa• Comunicación efectiva y asertiva• Liderazgo y pro-actividad• Orientación al resultado• Empatía e innovación• Capacidad de gestionar• Tolerancia a la frustración

ELABORADO POR:
Encargados OIRS
Unidad de Calidad

REVISADO POR:
Director CESFAM

APROBADO POR:
Sandra Larenas M.
Director Depto. Salud



Código: ACR TB N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 17
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none">• Entregar información y orientación a los usuarios internos y externos que lo requieran.• Mantener estadística de las consultas ciudadanas• Mantener a disposición de los usuarios el talonario de registro de solicitudes ciudadanas foliados, tanto en la OIRS como en los puntos de mayor acceso de público definidos por el Director (SOME, SOME satélites, SAPU, otros)• Colaborar en la gestión de los reclamos según directrices de su jefatura.• Informar oportunamente al encargado de OIRS de cualquier situación que transgreda los derechos del paciente.• Solicitar la respuesta de los reclamos dentro del plazo legal..• Colaborar en el análisis de la estadística de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.• Aportar los datos al REM que corresponda, previa visación de su jefatura directa.• Colaborar en funciones específicas que su jefatura le designe.• Difundir el reglamento interno a los usuarios y funcionarios de modo de darles a conocer el funcionamiento general del Establecimiento.• Participar en las reuniones del consejo consultivo y en las que sea requerido.
RESPONSABILIDAD
<ul style="list-style-type: none">• Bienes tangibles e intangibles
HORAS ASIGNADAS: 44 HORAS



ELABORADO POR:
Encargados OIRS
Unidad de Calidad

REVISADO POR:
Director CESFAM

APROBADO POR:
Sandra Larenas M.
Director Depto. Salud



Código: ACR TB N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 17
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

IX. SISTEMA DE EVALUACION DEL PERSONAL

15

Nuestro sistema de calificaciones está contemplado en el Decreto 1889, el cual aprueba el Reglamento de la ley N° 19.378, Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal. Este proceso de calificaciones contempla tres etapas pre calificaciones, calificaciones y apelación al Sr. Alcalde. El periodo a calificar es de un año computado desde el 1 de septiembre al 31 de agosto del año siguiente. Cabe destacar que la etapa de pre calificación es realizada por el jefe directo del funcionario y es de carácter cualitativo; en cada periodo debe haber al menos dos pre calificaciones conceptuales. La calificación es efectuada por la Comisión de Calificación o por el Alcalde cuando corresponda y se hace teniendo como base los diferentes elementos que se establezcan en el reglamento municipal. Específicamente el proceso de calificaciones está contemplado entre los artículos 58 a 71 del Decreto N° 1889.

ELABORADO POR:
Encargados OIRS
Unidad de Calidad

REVISADO POR:
Director CESFAM

APROBADO POR:
Sandra Larenas M.
Director Depto. Salud



Código: ACR TB N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 17
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

X. INSUMOS:

La oficina de información sugerencias y reclamos debe poseer infraestructura que propenda a mantener la privacidad y comodidad del usuario. Debe contar con escritorio, con dos o más sillas para los usuarios más la silla para el operador. Mueble repisa para registros y folletería, computador, impresora y acceso a internet y teléfono.

XI. ABASTECIMIENTO DE LA UNIDAD

La OIRS requiere para su funcionamiento principalmente material e insumos de escritorio, teléfono, informática y formularios legales, los cuales se solicitan a través del Subdirector del Centro de Salud.

XII. MANTENCIÓN DE EQUIPOS DE LA UNIDAD

La Unidad de Informática del Departamento de Salud se encarga de la mantención del PC, la impresora y servicio de internet.

XIII. PLAN DE CONTINGENCIA

Ante la ausencia del operador de OIRS, asume la atención de los usuarios quien determine el Jefe de SOME y ante la ausencia del encargado OIRS, es el Director del establecimiento quien determina la subrogancia.

ELABORADO POR:
Encargados OIRS
Unidad de Calidad

REVISADO POR:
Director CESFAM

APROBADO POR:
Sandra Larenas M.
Director Depto. Salud



Código: ACR TB N°01
Edición: 01
Fecha: Octubre de 2013
Páginas: 1 de 17
Vigencia: Marzo 2014

I. MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO
DEPARTAMENTO DE SALUD

XIV. BIBLIOGRAFÍA

- Manual de Atención OIRS del MINSAL 2011.

17



ELABORADO POR:
Encargados OIRS
Unidad de Calidad

REVISADO POR:
Director CESFAM

APROBADO POR:
Sandra Larenas M.
Director Depto. Salud