

0CS P.



Gobierno de Chile

SERVICIO DE SALUD AYSÉN
DEL GRAL. C. IBAÑEZ DEL CAMPO
HOSPITAL REGIONAL COYHAIQUE

EXENTA

APRUEBA PROTOCOLO GESTIÓN DE RECLAMOS.

RESOLUCION EXENTA N° 002629

COYHAIQUE, 20 FEB. 2020

VISTOS estos antecedentes:

a) Ley N° 19.937 de fecha 24 de febrero de 2004, de Autoridad Sanitaria; el DFL N° 1/2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763, de 1979 y de las Leyes N° 18.933, N° 18.469 Y Ley N° 20.584;

b) Decreto Supremo N° 140, de fecha 20 de noviembre de 2004, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; el D.S. N° 38/05, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento Orgánico de los establecimientos de salud de menor complejidad y de los establecimientos de autogestión en red, especialmente su artículo 43 y siguientes;

c) La Resolución N° 072 de fecha 02.07.1988 del Director del Servicio de Salud Aysén que delega facultades en el Director del Hospital Coyhaique, y sus modificaciones;

d) Decreto Afecto N° 55 del 12.07.2018 del Ministerio de Salud que nombra a D. Rina Margot Cares Pinochet como Directora del Servicio Salud Aysén.

e) La Resolución Afecta N° 1279 del 28 julio 2017 del Director de Servicio Salud Aysén que nombra Director Hospital Regional Coyhaique afecto al sistema de alta dirección pública; tomada razón por Contraloría Regional de Aysén el 11/08/2017.

f) Resolución N° 1600, de 2008 de 30 de octubre de 2008 vigente desde el 24 de noviembre de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija las normas sobre exención de Toma de Razón, y que dejó sin efecto la Resolución N° 55 de Contraloría General de la República, que establecía las normas sobre exención del Trámite de Toma de Razón y la Resolución N° 520 de 15.11.96, que fijaba el texto refundido coordinado y sistematizado de la Resolución N° 55 ya citada, y sus modificaciones, todas de la Contraloría General de la República;

g) La ley N° 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos;

h) Ley 20.584, de fecha 01.10.2012, que Regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud;



Gobierno de Chile

SERVICIO DE SALUD AYSÉN
DEL GRAL. C. IBAÑEZ DEL CAMPO
HOSPITAL REGIONAL COYHAIQUE

CONSIDERANDO:

La necesidad de implementar herramientas estandarizadas que permitan asegurar la calidad y seguridad en las prestaciones de salud otorgadas en este establecimiento, y proveer condiciones para la entrega de acciones de salud seguras.

R E S U E L V O:

1. **APRUEBASE**, el documento "Protocolo Gestión de Reclamos" en el Hospital Regional Coyhaique'.
2. **TENGASE PRESENTE**, que el Protocolo Gestión de Reclamos, entrará a regir en su nueva versión a contar del 10 de febrero del 2020.
3. **A PARTIR**, del 10 de febrero del 2020 pónese término a la versión del Protocolo de Gestión de Reclamos aprobado por Resolución Exenta N° 1174 de fecha 09.02.2015 del Director del Hospital Regional de Coyhaique
4. **DESE** a la presente Resolución la más amplia difusión por los receptores de la misma.



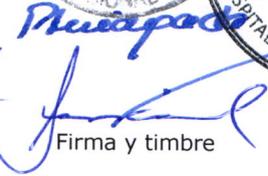
PEDRO PABLO PINTO GUERRERO
DIRECTOR (S)
HOSPITAL REGIONAL COYHAIQUE

PPG/SMU/GOE/PAB/SGO/sgo
Distribución:

- | | | |
|---------------------|------------------|----------------|
| 1. OCSP | 10. URGENCIA | 22. OF. PARTES |
| 2. SDA | 11. POLICLINICO | |
| 3. ASESOR JURIDICA | 12. MEDICINA | |
| 4. SDM | 13. CIRUGÍA | |
| 5. SGC | 14. PEDIATRIA | |
| 6. MATRONA ADM | 15. OBSTETRICIA | |
| CUIDADOS | 16. PENSIONADO | |
| 7. AUDITORIA MEDICA | 17. UCI AD/PED | |
| 8. DPTO DESARROLLO | 18. UTI AD | |
| HOSPITALARIO | 19. UTI PED | |
| 9. OIRS | 20. UPC NEO | |
| | 21. SALUD MENTAL | |

 SERVICIO SALUD AYSÉN HOSPITAL REGIONAL COYHAIQUE	PROTOCOLO GESTION DE RECLAMOS OFICINA OIRS SUB DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HOSPITALARIO DEPENDIENTE: DIRECCIÓN	Código:
		Edición: 2
		Fecha Inicio Vigencia: 10/02/2020
		Páginas: 1 - 12
		Vigencia: 5 años

PROTOCOLO GESTIÓN DE RECLAMOS

ELABORACIÓN	REVISIÓN	VISACIÓN	APROBACIÓN
Susy Mayorga	Gabriela Olivares	Paulina Arriagada Sandra Gálvez	Pedro Pablo Pinto
Encargada OIRS	Jefa. Dpto. Desarrollo Hospitalario	DEPTO. CALIDAD Y SEGURIDAD OCSAD	DIRECTOR (S)
 Firma	 Firma	 Firma y timbre	 Firma y timbre
Fecha: 03/02/2020	Fecha: 04/02/2020	Fecha: 05/02/20	Fecha: 20 FEB 2020
RESOLUCIÓN EXENTA	Nº 002629	FECHA: 20 FEB. 2020	



**SERVICIO SALUD AYSÉN
HOSPITAL REGIONAL
COYHAIQUE**

1. INDICE:

TITULO	Nº página
Introducción	3
Objetivo	3
Responsables	3
Alcance	3
Excepciones	4
Terminología	4
Descripción de las actividades del proceso	5
Referencias bibliográficas	8
Evaluación	9
Indicador	9
Anexos	10
Diagramas de Flujo	12



**SERVICIO SALUD AYSÉN
HOSPITAL REGIONAL
COYHAIQUE**

2. INTRODUCCIÓN:

En el marco de la reforma de salud y la modernización de la gestión pública, la participación ciudadana cobra un papel trascendente al constituir un medio para que las personas puedan ser actores comprometidos en el cuidado de su salud, así como en el fortalecimiento de los servicios de salud, expresando su opinión frente a lo que se entrega y cómo se entrega, la calidad de los servicios y el trato, entre otros.

En este aspecto las instituciones deben instalar procesos de gestión de reclamos que permitan proveer sistemas eficientes para recoger las opiniones de los ciudadanos, para proporcionar respuestas oportunas y garantizar un sistema de análisis con actividades definidas y ordenadas.

3. OBJETIVO:

- Estandarizar el procedimiento de gestión de reclamos, desde la presentación hasta la emisión de una respuesta y análisis global de estos.

4. RESPONSABLES:

RESPONSABLE	FUNCION
Director	<ul style="list-style-type: none">• Garantizar el cumplimiento del reglamento sobre procedimientos de reclamos de la ley 20.584.• Visar respuesta definitiva del reclamo.
SDM, SDA	<ul style="list-style-type: none">• Revisión de propuesta de respuesta, corrección si procede, aprobación o rechazo.
Encargada OIRS	<ul style="list-style-type: none">• Velar por el cumplimiento del protocolo.• Difusión del protocolo.• Supervisar los procesos involucrados para cumplir plazos de respuesta.• Velar por el cumplimiento de la remisión del reclamo dentro del plazo estipulado.• Gestión de propuesta de respuesta (con los involucrados).• Análisis e Informe global de los reclamos.
Operador OIRS	<ul style="list-style-type: none">• Captura de reclamos.• Categorizar reclamos e ingreso al libro de OIRS.• Ingreso a plataforma en línea.
Jefes de Servicio/Unidades, Centro de Costos	<ul style="list-style-type: none">• Análisis del reclamo y elaboración de propuesta de respuesta
Asesor Jurídico	<ul style="list-style-type: none">• Revisión de la propuesta de respuesta.• Asesoría respecto del cumplimiento del reglamento sobre procedimientos de gestión de reclamos de la ley 20584.
Funcionarios del Hospital (permanentes y transitorios)	<ul style="list-style-type: none">• Conocer, aplicar y cumplir el protocolo

5. ALCANCE:

- El protocolo será aplicado a todo reclamo que ingrese al hospital regional Coyhaique por los conductos formales establecidos.



**SERVICIO SALUD AYSÉN
HOSPITAL REGIONAL
COYHAIQUE**

6. EXCEPCIONES: N/A

7. TERMINOLOGÍA:

Terminología general:

Reclamo: Toda presentación escrita y suscrita que realice una persona contra un prestador institucional de salud para exigir el cumplimiento de los derechos consagrados en la ley N° 20.584, motivada en hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud.

Reclamante: La persona que presente un reclamo por sí, o a través de su representante legal o de la persona que lo tiene bajo su cuidado.

Prestador Institucional de Salud o Prestador: Son aquellas personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que organizan en establecimientos asistenciales medios personales, materiales e inmateriales destinados al otorgamiento de prestaciones de salud, dotados de una individualidad determinada y ordenados bajo una dirección, cualquiera sea su naturaleza y nivel de complejidad. Corresponde a sus órganos y especialmente a la dirección técnica del establecimiento la misión de velar por que en los establecimientos indicados se respeten las condiciones de la ley 20.584.

OIRS: Oficina de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, encargada de la gestión y respuesta de reclamos. Siendo un espacio de participación y una vía de comunicación para facilitar el acceso a la información sobre el funcionamiento y atención en las prestaciones de salud otorgada.

Área: Espacio o ámbito donde se generó el reclamo y cuyas prestaciones clínicas o administrativas incide en la atención otorgada al usuario. Para efecto de este protocolo, se considerará como área:

- Subdepartamento Crítico (UCI adulto, UTI adulto, UTI pediátrica, UCI neonatal, Unidad emergencia)
- Subdepartamento Quirúrgico (Pabellón, anestesia, CMA, Endoscopía y cirugía menor).
- Subdepartamento Atención Cerrada (Cirugía, Medicina, Pediatría, Unidad Gestión Camas, Ginecobstetricia, siquiatría, Pensionado).
- Subdepartamento Atención Abierta (Policlínico especialidades, comunidad terapéutica, PRAIS, Kinesiología, Diálisis, Oncología, Dental, Telemedicina, Coordinación en Red, Hospitalización domiciliaria).
- Subdepartamento Apoyo (Laboratorio, Imagenología, Banco Sangre, Anatomía Patológica, Farmacia, Alimentación).
- Otros. Áreas Administrativas

Reclamo: Es aquella disconformidad, queja o insatisfacción, por parte del usuario frente a las prestaciones entregadas por el establecimiento, la que puede ser por escrito o vía correo electrónico, y donde exige o demanda una solución a su situación en que considera se han vulnerado sus derechos en salud.

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 Oficina OIRS.



**SERVICIO SALUD AYSÉN
HOSPITAL REGIONAL
COYHAIQUE**

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 presentación 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.

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

Felicitación: Manifestación concreta de agradecimiento a un funcionario o equipo de funcionarios por la calidad del servicio prestado, la que debe ser de conocimiento de los directivos, y funcionarios involucrados.

8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS:

8.1. Consideraciones generales:

- Las vías de ingreso validadas de los reclamos en el establecimiento son:
 - Presencial en Oficina OIRS (8:30 a las 17:18 hrs. de lunes a viernes)
 - Sistema en línea, página web <http://www.hospitalregionalcoyhaique.cl/>
 - Carta
 - Buzones OIRS:
 - ❖ Sala espera de Urgencia.
 - ❖ Acceso Hospital Jorge Ibar.
 - ❖ Pasillo acceso a Cirugía.
 - ❖ Acceso Pensionado.
 - ❖ Unidad de Imagenología
 - ❖ Sala espera Oftalmología
- Todo reclamo formulado hacia el establecimiento debe seguir un proceso que comprende:
 - Captura e ingreso de la solicitud a la plataforma OIRS en línea.
 - Categorización del reclamo.
 - Elaboración y visación de respuesta.
 - Remisión de respuesta al usuario.
 - Análisis global de estos. (Diagrama de flujo, pág. 12).
- Todo reclamo debe contar con un número de expediente foliado bajo el que deben archivar todos los antecedentes relativos a éste.
- Todo proceso de gestión de reclamo debe contar con plazos estipulados de acuerdo a la normativa vigente para la remisión de la respuesta al usuario, cuyo cumplimiento debe ser monitorizado y evaluado.



8.2. Formulación y Captura de la solicitud:

- Las solicitudes ciudadanas se pueden formular a través de distintos canales de comunicación y formas de contacto las que son capturadas por la oficina OIRS.
- Cada área de captura debe contar con formularios de solicitud ciudadana (Anexo 1) los que deben estar siempre disponibles para el usuario.

8.3. Ingreso de la solicitudes de reclamo:

- Operador OIRS debe recolectar diariamente las solicitudes emanadas de las distintas instancias de captura definidas en el establecimiento y confirmar el acuso de recibo al usuario (a través de entrega de colilla o copia de solicitud, llamado telefónico o correo electrónico) dentro del plazo legal para este procedimiento (24 horas hábiles)
- Posteriormente debe ingresar el reclamo para su tramitación a la plataforma de OIRS en línea. El ingreso de una solicitud de reclamo debe contener los siguientes datos mínimos:
 - Nombre y apellidos.
 - Rut
 - Teléfono y/o dirección del reclamante y del paciente.
- La captura e ingreso del reclamo a través de la plataforma OIRS en línea se debe realizar por revisión diaria de la bandeja de entrada del portal.

8.4. Categorización de la solicitud:

- Encargada de OIRS debe clasificar el reclamo según criterio (anexo 2), foliar las solicitudes, definir tiempos y plazos de respuesta, registrar el reclamo en libro de OIRS con los siguientes datos:
 - ✓ Fecha
 - ✓ Folio
 - ✓ Nombre y Apellido
 - ✓ Rut
 - ✓ Dirección/Fono
 - ✓ Correo Electrónico
 - ✓ Tipificación y Servicio involucrado
 - ✓ Fecha Plazo
 - ✓ Fecha Respuesta
- En el caso que un reclamo incluya más de un criterio debe clasificarse de acuerdo al más relevante.

8.5. Elaboración de respuesta del reclamo:

- Una vez categorizado el reclamo debe remitirse al jefe de servicio o unidad involucrado para preparar la respuesta.
- El jefe de servicio debe analizar, investigar y preparar borrador de respuesta, el que debe remitirse a encargada OIRS dentro de un plazo de 5 días hábiles.