

ORD. INT. N° 78/2022

ANT. Ord Int. N° 03 del 08.01.18

MAT. Aprueba y oficializa "Manual de Funcionamiento OIRS y Gestión de Solicitudes Ciudadanas", 3ª versión.

TOME,

30 SET. 2022

DE: DIRECCION CESFAM DR. ALBERTO REYES

A : SEGÚN DISTRIBUCION

Mediante el presente, informo a ustedes lo siguiente:

1. Esta Dirección aprueba y oficializa documento "Manual de Funcionamiento OIRS y Gestión de Solicitudes Ciudadanas", 3ª versión, en nuestra Institución (CESFAM Dr. Alberto Reyes y Establecimientos dependientes).
2. Vigencia del documento: Desde la presente fecha, hasta septiembre de 2027.

Lo anterior, para su conocimiento y difusión en los casos que corresponda.

Sin otro particular, se despide,



FLAVIA DIAZ YEVENES
DIRECTORA (S)
CESFAM DR. ALBERTO REYES

FDY/jfm.
Distribución

- Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Jefaturas de Área (Salud Familiar, Técnica, Administrativa)
- Coordinadoras de Sector (Rojo, Azul, Verde)
- Coordinadoras de CECOSF (El Santo, Cerro Estanque)
- Coordinadora SAR
- Médico Gestor
- Encargada OIRS

C.c.

- Encargada Gestión de Calidad DISAM
- Archivo

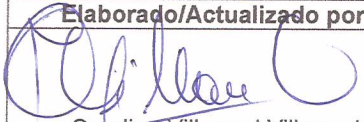
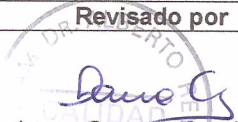
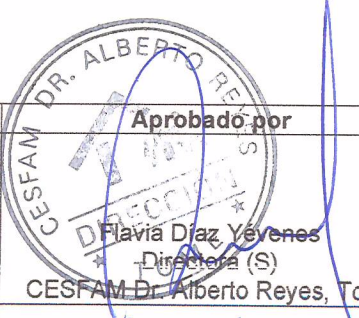
"Ser un Centro de Salud Familiar confiable y consolidado"

Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Reyes

DIRECCION

	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 1 de 26
	DP 1.2	

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO
OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS**
CESFAM DR. ALBERTO REYES, TOMÉ

Elaborado/Actualizado por	Revisado por	Aprobado por
 Carolina Villarroel Villarroel Encargada OIRS CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé	 Laura Campos Sandoval Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé	 Flavia Díaz Yévenes Directora (S) CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé
30-9-2022 Fecha	30/9/2022 Fecha	30/09/2022 Fecha

	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 2 de 26
	DP 1.2	

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN:	3
2. OBJETIVO:	3
3. ALCANCE	4
4. RESPONSABLES:	4
5. TÉRMINOLOGÍA:	4
6. DESARROLLO:	8
6.1 Funciones OIRS	8
6.2 Relación con el Usuario	10
6.3 Perfil del Encargado y Operador OIRS	11
6.4 Clasificación de los Reclamos	14
6.5 Lugar de Recepcion de Solicitudes Ciudadanas	16
6.6 Procedimiento de Manejo de las Solicitudes Ciudadanas	16
6.7 Requisitos de Documentación	21
6.8 Flujogramas	21
7. REFERENCIAS:	24
8. DISTRIBUCIÓN:	24
9. ANEXO:	24
10. MODIFICACION DEL DOCUMENTO:	26



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 3 de 26
	DP 1.2	

1. INTRODUCCIÓN:

La OIRS en el área de la Salud, es una instancia de Participación Ciudadana donde se establece una relación cotidiana entre los usuarios y usuarias y el establecimiento, donde cada uno de ellos puede contribuir con sus opiniones al mejoramiento del servicio.

El marco legal regulador de las OIRS es el Decreto Supremo N° 680, del 21 de septiembre de 1990 del Ministerio del Interior, en donde se instruye la “Creación de las OIRS en todas las dependencias de los Servicios Públicos del país”. A fin de mejorar los servicios entregados en los Servicios Públicos, el Poder Administrativo crea en el año 2003 la Ley de Procedimientos Administrativos N° 19.880, la cual regula la relación de las instituciones con los ciudadanos y, aspectos administrativos tales como plazos y tramitaciones de las solicitudes ciudadanas.

2. OBJETIVOS:

- **General:**

Definir orientaciones técnicas para el funcionamiento y la gestión de la Oficina de Información de gestión de usuarios y usuarias.

- **Específicos:**

- ✓ Establecer un procedimiento de gestión de reclamos.
- ✓ Definir el perfil del Encargado y Operador de la OIRS.



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 4 de 26
	DP 1.2	

3. ALCANCE:

Este manual deberá ser aplicado en dependencias del CESFAM Dr. Alberto Reyes y establecimientos dependientes.

4. RESPONSABLES:

✓ Responsable de la aplicación del Manual:

- En el CESFAM Dr. Alberto Reyes el/a Operador OIRS, administrativos de SOME, Coordinadores de Sector y Encargado (coordinadores) de cada Unidad del Establecimiento.
- En la extensión horaria, el/a administrativo de la extensión.
- En el SAR, Encargado de admisión SAR.
- En los CECOSF, el/a administrativo de SOME.

✓ Responsable de la supervisión del Manual:

- Encargada OIRS del CESFAM Dr. Alberto Reyes.

5. TÉRMINOLOGIA:

- **CECOSF:** Centro Comunitario de Salud Familiar.
- **CESFAM:** Centro de Salud Familiar.
- **OIRS:** Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias.



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 5 de 26
	DP 1.2	

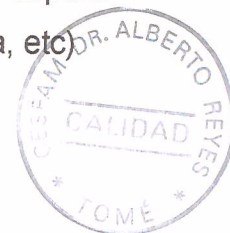
- **Consulta:** demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Pueden resolverse en forma inmediata en la propia OIRS y/o por escrito en una solicitud ciudadana.
- **Denuncia:** manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular individual y/o grupal. Obliga a una respuesta formal por parte del establecimiento.
- **Felicitación:** manifestación de agradecimiento o felicitación, que puede ser dirigida a un/a funcionario/a o al equipo de salud por la calidad de los servicios entregados. Insumo utilizado como refuerzo positivo en el modelo de atención que se desea entregar.
- **GES:** Garantías Explícitas en Salud.
- **Reclamo:** solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solicitud a una situación en que se considera se han vulnerado sus derechos ciudadanos en salud. Clasificación de los reclamos:
 - **Trato:** Se clasificarán en esta categoría todas aquellas opiniones de usuarios que se refieran 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:** Reclamos relacionados con procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud en relación a la patología consultada o en tratamiento. **No**



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 6 de 26
	DP 1.2	

implica un juicio o auditoria del actuar del equipo e salud, aunque en determinadas ocasiones se puede aceptar desde el punto de vista del usuario/a y/o la familia con la información que tiene disponible y según su propia percepción.

- **Infraestructura:** todas aquellas opiniones que realicen los usuarios referentes a las condiciones estructurales y del ambiente del CESFAM. Se clasificarán en este rubro:
 - 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.
- **Tiempo de Espera por Información:** Dentro de esta categoría se clasifican las opiniones de usuarios/as relacionadas con los márgenes de espera subjetivamente aceptados por los usuarios/as para recibir información en sala de espera.
- **Tiempo de Espera por atención:** Se consideran en este ítem todo tipo de reclamos relacionadas con tiempo de espera en salas de espera (urgencia, consultas médicas, farmacia, laboratorio imagenología, etc)



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 7 de 26
	DP 1.2	

- Tiempo de espera en lista de espera: Se consideran en este ítem todo reclamo relacionado con espera para intervención quirúrgica o interconsulta para especialista.
- Información: Opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del equipo de salud con los/as usuarios/as. Deberán considerarse la utilización del lenguaje correcto, comprensión, capacidad de respuesta a los requerimientos del usuario. Se debe considerar las condiciones personales del consultante y su condición de salud.
- Procedimientos Administrativos: Reclamos relacionados con los procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo del CESFAM, por ejemplo:
 - Admisión y recaudación.
 - Tramitación al interior del establecimiento.
 - Funcionamiento del establecimiento (horarios).
 - Procedimientos de referencia y/o derivación.
- Probidad Administrativa: Actuación honrada en el cumplimiento de las actividades funcionarias. Principio que no debe dañarse por acciones deshonestas. La clasificación de este tipo de reclamos se basa en la percepción del usuario/a en relación al actuar del funcionario/a; no implica un juicio o auditoria, sin embargo, puede dar origen a ella.
- Acceso Universal a Garantías Explícitas- AUGE: Reclamos que se clasificarán de acuerdo a la información que tiene el/la usuario/a en



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 8 de 26
	DP 1.2	

relación al no cumplimiento de lo establecido en el reglamento de la ley N° 19.966 sobre Garantías Explícitas en Salud (GES).

- **FOFAR:** Por falta de disponibilidad de medicamentos de la canasta del fondo de farmacia.
- **Ley Ricarte Soto:** Por incumplimiento de esta Ley.
- **SAR:** Servicio de urgencia de Alta resolución.
- **Solicitud:** requiere de la ayuda asistencial del funcionario/a, que permite solucionar un problema o carencia puntual. Requiere gestiones específicas a nivel interna y externa.
- **SOME:** Servicio de Orientación Médico Estadístico.
- **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.

6. DESARROLLO:

6.1. Funciones de la OIRS:

✓ Entregar Información sobre:

- Servicios, competencias y funcionamiento del CESFAM y establecimientos dependientes.



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 9 de 26
	DP 1.2	

- Requisitos para obtener las prestaciones otorgadas por el CESFAM y establecimientos dependientes.
- Plazos para la entrega de las prestaciones.
- Personas responsables de los procedimientos ejecutados dentro del Centro.
- Documentación y antecedentes que deben acompañar la solicitud de información, ciudadana u otra.
- Procedimientos para la tramitación de procedimientos clínicos y administrativos.

✓ **Atención a los/as usuarios/as.**

- Cuando requieran de la asesoría, acompañamiento e información sobre el estado de su solicitud de interconsultas, procedimientos y/o postulación al interior del CESFAM.

✓ **Orientación a los/as usuarios/as.**

- En todas las consultas emitidas por el/la usuario/a, en relación a la administración pública del CESFAM y establecimientos dependientes.

✓ **Recibir y estudiar Sugerencias.**

- Con el fin de mejorar el funcionamiento del establecimiento y/o de los servicios y prestaciones entregados.

✓ **Recibir, responder y/o derivar Reclamos.**

- Para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes y quejas a las autoridades y a los organismos competentes, ya sea por insatisfacción en las prestaciones, servicios, trato, procedimiento administrativo, probidad administrativa, GES, Competencia Técnica y Tiempo de Espera. entre otros.



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 10 de 26
	DP 1.2	

✓ **Registrar las Solicitudes Ciudadanas.**

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

✓ **Realizar encuestas y mediciones.**

- Sobre la satisfacción de los/as usuarios/as respecto de la calidad de la atención y las expectativas de éstos al acercarse al establecimiento.

✓ **Establecer coordinación con dispositivos de Información y Comunicación.**

- A nivel intraestablecimiento y con reparticiones con las que exista relación.

✓ **Ser un espacio en el cual se difunda la Carta de Derechos Ciudadanos de la Institución.**

- Se debe comunicar a la ciudadanía sus derechos y deberes, así como también los medios para hacerlos efectivos.

6.2. Relación con el/la usuaria/a.

La relación con nuestros usuarios y usuarias se fundamentará en el respeto mutuo, la tolerancia y la no discriminación según sus patrones culturales. Comprenderá las siguientes acciones:

- **Información y Orientación:** cuyo propósito es dar a conocer a los/as usuarios/as las ubicaciones, servicios y competencias del establecimiento. Se espera con ésta acción facilitar las gestiones del usuario/a a nivel interno.
- **Asistencia:** cuando los/as usuarios/as presenten dificultades en la tramitación de sus asuntos; en síntesis, prestar apoyo técnico.



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 11 de 26
	DP 1.2	

- **Captación de Sugerencias, Reclamos y Encuestas:** dando a la ciudadanía el espacio para que contribuya con sus opiniones responsables en el mejoramiento de nuestros servicios.

6.3. Perfil del Encargado y Operador OIRS del establecimiento

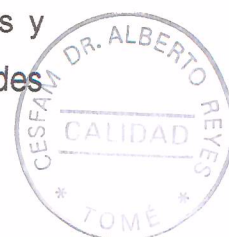
6.3.1. Perfil Profesional del Encargado de la Oficina de Información y Gestión del Usuario.

El Encargado(a) de la OIRS debe poner a disposición de los usuarios un espacio de participación social, en donde expresen por medio de Solicitudes Ciudadanas su opinión.

El encargado(a) de la OIRS debe promover y facilitar la oportuna atención y respuesta a los usuarios, procesando la información que sirve como insumo para mejorar la gestión desde la Dirección del Establecimiento.

6.3.1.1. Funciones Principales:

- Coordinar, Monitorear y Evaluar el sistema de Gestión de Reclamos de acuerdo a las políticas del establecimiento y según los plazos estipulados por la Ley de Procedimientos Administrativos.
- Conformar, asesorar y acompañar el desarrollo y funcionamiento del Comité de Gestión de Solicitudes Ciudadanas, realizando trabajos en conjunto con la dirección del Establecimiento.
- Desarrollar actividades de Difusión para los usuarios internos y externos de acuerdo a lo programado por el Comité de Solicitudes Ciudadanas e conjunto con la Dirección del Establecimiento.



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 12 de 26
	DP 1.2	

- Asistir a reuniones convocadas por el Servicio de Salud Talcahuano.
- Realizar registros estadísticos mensuales de gestión de la OIRS.
- Coordinar el envío de la información solicitada por el Servicio de Salud Talcahuano en los plazos acordados.
- Procurar el buen funcionamiento de la OIRS.

6.3.1.2. Competencias técnicas:

- Formación en salud pública.
- Formación en Satisfacción Usuaría
- Formación en cursos de Participación Comunitaria y mediación familiar.
- Manejo de computación a nivel de usuario.
- Manejo de técnicas de recolección de información e investigación.

6.3.1.3. Competencias Interpersonales:

- Dicción y vocabulario.
- Capacidad empática y asertiva.
- Capacidad para evaluar diferentes escenarios y contextos sociales.
- Capacidad de trabajo en equipo y manejo de conflicto.
- Habilidades de comunicación interpersonal.
- Tolerancia al trabajo bajo presión.
- Iniciativa, proactividad y capacidad de autogestión.
- Flexibilidad y adaptación.



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 13 de 26
	DP 1.2	

6.3.2. Perfil del Operador de la Oficina de Información y Gestión del Usuario.

El funcionario administrativo debe ser capaz de realizar una atención directa a los usuarios, procurando entregar información de calidad y además debe capturar la totalidad de las Solicitudes Ciudadanas que se generan en el establecimiento.

6.3.2.1. Funciones:

- Orientación a los usuarios.
- Atención de los requerimientos de información de los usuarios del establecimiento de salud y de la red.
- Registra las atenciones diarias realizadas.
- Mantiene archivo de documentos del área.
- Gestión de las solicitudes ciudadanas.
- Contención emocional y manejo de conflicto.

6.3.2.2. Competencias Técnicas:

- Manejo computacional a nivel básico (word, excel, internet)
- Conocimiento de Administración pública.
- Manejo sistema computacional TRACK y derivados de la atención.

6.3.2.3. Competencias Interpersonales:

- Comunicación efectiva.
- Capacidad de establecer relaciones interpersonales.
- Capacidad empática y asertiva.



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 14 de 26
	DP 1.2	

- Dicción y vocabulario.
- Tolerancia a la presión.
- Orientación a la colaboración y cooperación.
- Capacidad de Trabajo en equipo.

6.4. Clasificación de los Reclamos.

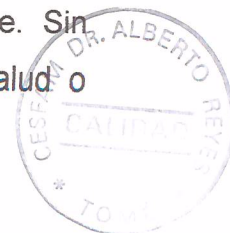
Se considera sistema de gestión de reclamos al conjunto de acciones y recursos organizados para dar respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios en un plazo estipulado según la ley de procedimiento administrativo y la Ley 20.584 de derechos y deberes de los usuarios de salud. La respuesta dentro del plazo establecido de 15 días hábiles posterior a la modificación establecida con la puesta en marcha de la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas, en relación a atención en salud.

Es de responsabilidad de la Dirección del Establecimiento dar respuesta formal a todos los reclamos que se reciban.

El reclamo debe recibirse en un formulario especial, foliado y darse copia al reclamante (según modelo).

Debe hacerse registro de ellos y canalizarlos al servicio para elaborar la respuesta. Se debe informar a los usuarios según lo que dispone la Ley 20.584.

En relación a los reclamos no GES recepcionados en Oficinas de FONASA, éstos serán derivados al Servicio de Salud el que, antes de los 10 días hábiles contados desde la recepción, (casos GES en 48 horas) enviará a FONASA la información necesaria para entregar una respuesta oportuna al reclamante. Sin perjuicio a lo anterior, la resolución está en manos de los servicios de salud o establecimientos respectivos.



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 15 de 26
	DP 1.2	

Los reclamos FOFAR deben ser resueltos dentro de 24 horas desde el requerimiento del usuario.

La OIRS debe hacer un consolidado mensual de los reclamos (en formulario ad hoc), clasificándolos a lo menos de acuerdo a los siguientes criterios de tipificación:

- Trato
- Competencia técnica
- Infraestructura
- Tiempo de espera por información
- Tiempo de espera por atención
- Tiempo de espera por información
- Información
- Procedimientos administrativos
- Probidad administrativa
- Incumplimientos garantías explícitas en salud- GES
- Incumplimientos de garantías FOFAR
- Incumplimientos de garantías Ley Ricarte Soto

Dentro de las funciones de la OIRS estará la implementación de un sistema de mantención y entrega de información específico sobre las Garantías Explícitas a las que tienen derecho las personas, otorgadas por el Régimen de Garantías.

El adecuado uso de la información proveniente de la OIRS permite identificar áreas críticas que sirven de insumo para proyectos de mejoramiento.

Respecto de la gestión y resolución de reclamos correspondientes al GES que sean derivados desde FONASA al Servicio de Salud, éste deberá entregar a FONASA los antecedentes que permitan resolver el referido reclamo en un plazo máximo de 48 horas desde la recepción del reclamo. Para dar cumplimiento a los



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 16 de 26
	DP 1.2	

plazos establecidos se recomienda utilizar, de acuerdo a medios disponibles en los Servicios de Salud y establecimientos de la red, aquellos que permitan mayor rapidez, eficiencia y eficacia, como teléfono, fax, internet, Intranet, call center de FONASA, entre otros.

6.5. Lugar de recepción de solicitudes ciudadanas:

- SOME sector Transversal (Toma de Muestras) y sectores Verde, Azul y Rojo.
- OIRS
- Extensión Horaria
- Servicio de Urgencia (SAR)
- CECOSFS
- También se podrá recepcionar solicitudes ciudadanas en la Dirección de Salud Municipal de Tomé (DISAM).

6.6. Procedimiento de Manejo de las Solicitudes Ciudadanas:

6.6.1. Vías de Acceso:

Las Solicitudes Ciudadanas tendrán dos vías de ingreso la **presencial** o **electrónica**, pudiendo cursarla por el mismo(a) usuario(a) o bien por algún familiar o amigo mediante la autorización del afectado.

6.6.1.1. Vía electrónica: se entenderá los requerimientos ingresados en la Pagina Web del Dirección del Servicio de Salud Talcahuano u otro organismo gubernamental o directamente desde una cuenta electrónica particular del usuario(a) al mail de la Encargada OIRS o al Director del Establecimiento. Este



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 17 de 26
	DP 1.2	

tipo de solicitud ciudadana pudiendo ser respondido directamente por la Encargada en caso de ser un *“requerimiento de rápida respuesta”*¹, o bien adjuntando documento de algún directivo autorizado por el Director. De ser una solicitud ciudadana de *No simple resolución* se adoptará el mismo conducto de los requerimientos presenciales².

6.6.1.2. Vía presencial: los(as) usuarios(as) deberán hacer uso del formulario único de ingreso de solicitudes ciudadanas.

Los requisitos para que una persona curse una solicitud ciudadana de manera presencial son:

1. Presentar Cédula de Identidad.
2. Ser mayor de edad.
3. No encontrarse bajo efectos del alcohol.
4. Indicar claramente en el Formulario su Nombre, N° de Cédula de Identidad, domicilio y teléfono, así como registrar los datos pertinentes al *usuario afectado*
5. En caso de reclamos por trato o mala atención, deberá señalar claramente el nombre del funcionario a quien va dirigido su reclamo y el servicio o unidad donde se desempeña.

¹ Entiéndase por Ej: Solicitudes de Información o peticiones que por normativa general no procede.

² Plazo 15 días hábiles reclamos y 20 días resto solicitudes ciudadanas.



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 18 de 26
	DP 1.2	

6.6.2. Recepción:

6.6.2.1. La Oficina de OIRS dispondrá el Formulario Único en los siguientes lugares del Establecimiento:

- Oficina OIRS CESFAM: de lunes a Jueves de 8:00 a 17:00 hrs. y viernes de 8:00 a 16:00 Hrs.
- CECOSF (Unidad OIRS en SOME): de lunes a jueves de 8:00 a 17:00 hrs. y viernes de 8:00 a 16:00 Hrs.
- Admisión SAR: de lunes a Jueves de 17:00 a 08:00 hrs., viernes de 16:00 a 08:00 hrs. y sábado, domingo y festivos de 24:00 hrs³
- DISAM Tomé, Secretaria: de lunes a Jueves de 8:00 a 17:00 hrs. y viernes de 8:00 a 16:00 Hrs.
- Dispositivos de Solitudes ciudadanas en Sector Rojo y Transversal, de lunes a Jueves de 8:00 a 17:00 hrs. y viernes de 8:00 a 16:00 Hrs.
- Extensión horaria: de lunes a viernes de 17:00 a 20:00 Hrs.

6.6.2.2. Registro: Se utilizará Formulario de Registro de Solicitud Ciudadana foliado, autocopiativo en triplicado, el original y la primera copia quedan en poder de la OIRS y la segunda copia en manos del usuario(a). El funcionario(a) que recepciona la petición deberá:

- 1) Verificar Nombre y N° de Cédula de identidad, con documentos.
- 2) Entregar copia de reclamo foliado del Registro de la Solicitud Ciudadana.

³ Durante el periodo de pandemia y de acuerdo a la contingencia se agrega un horario diurno, el cual depende de la contingencia y demanda por atención.



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 19 de 26
	DP 1.2	

- 3) Resguardar que el(a) usuario(a) estampe su firma y luego firmar el funcionario(a).
- 4) Llenar en la parte inferior de la solicitud el tiempo probable de respuesta según los plazos legales, evitando en la medida de lo posible borrones, manchas o uso de corrector.
- 5) El operador de la OIRS debe consultar al usuario si la respuesta de su solicitud la desea recibir por carta certificada en su domicilio o vía correo electrónico (el cual debe quedar registrado en el formulario)
- 6) Derivar los casos complejos o los que sean factible de resolver de manera inmediata a Encargada de OIRS, para entrevista.
- 7) Gestionar solución del requerimiento del usuario(a) cuando esta sea delegada por la Encargada de la Unidad y realizar el registro del caso en el cuaderno de demanda espontánea.

6.6.3. Gestión de las Solicitudes Ciudadanas

6.6.3.1. De la gestión de los reclamos y sugerencias:

- 1° Una vez recepcionada la solicitud ciudadana por parte del Operador de la OIRS, este informa al Director (a) del Establecimiento, elaborando un documento de Acuso de Recibo de la solicitud antes de 5 días hábiles. En el caso que la solicitud ciudadana sea recepcionada en otro dispositivo (SAR; CECOSF, Extensión Horaria y/o Sector) deberá informar al Operador de la OIRS y entregar documento dentro de 24 horas de recepcionada la solicitud. Si es FOFAR o GES se debe informar en forma inmediata.



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 20 de 26
	DP 1.2	

2° Paralelo a esto el operador OIRS informa a la Encargada de OIRS quien tomará conocimiento de cada solicitud ciudadana y analizará su contenido e implicancias y procederá a solicitar informe con antecedentes de lo sucedido, medidas a adoptar y conclusiones a quien corresponda, según sea el caso.

3° Luego de analizada la Solicitud Ciudadana según el requerimiento, se remitirán por oficio al Jefe de Área, Coordinador de Sector, Jefe de Programa, Coordinador SAR o Coordinador CECOSF según corresponda para su gestión (investigación, evaluación y entrevista), quienes deben dar respuesta a la OIRS dentro de **3 días** hábiles (a contar de la fecha de derivación). Esta respuesta deberá ser entregada por escrito vía oficio a la Encargada de la OIRS en papel y digitalmente a través del correo institucional de la OIRS.

4° Recepcionada la respuesta y siendo coherente respecto del motivo de la Solicitud Ciudadana, se redactará respuesta y se remitirá junto con el expediente del caso a la Dirección para su aprobación.

5° En el caso de que la respuesta no cuente con la información suficiente se remitirá nuevamente al Jefe Directo del aludido, teniendo este, como plazo final 48 horas contadas desde la recepción.

6° Luego de aprobada respuesta por parte del Director (a) del establecimiento, se enviara por intermedio de **carta certificada** al domicilio del usuario y/o vía electrónica, mediante **correo electrónico** institucional.



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 21 de 26
	DP 1.2	

6.6.3.2. De la Gestión de las Felicitaciones:

- 1° Una vez recepcionada la solicitud ciudadana por parte del Operador de la OIRS, este informa del Director (a) del Establecimiento, elaborando un documento de recepción de la solicitud antes de 5 días hábiles.
- 2° Paralelo a esto informa Encargada de OIRS tomará conocimiento de cada solicitud ciudadana, publicando una copia de la felicitación en el Diario Mural de la OIRS.
- 3° Luego de analizada la Solicitud Ciudadana se remitirán al Jefe de Área, Coordinador de Sector, Jefe de Programa, Coordinador SAR o Coordinador CECOSF según corresponda para su gestión, específicamente informar a su equipo de salud.
- 4° Entregándole una copia al funcionario aludido en la Solicitud.

6.7. Requisitos de Documentación:

- Formulario de Solicitud Ciudadana (foliado) en la Administración de Salud Municipal, Establecimiento y CECOSF.
- Registro informático de solicitudes ciudadanas en el CESFAM.
- Memorándum notificando investigación caso a Jefe unidad afectada.
- Informe Investigación de la solicitud ciudadana.
- Acuso de recibo enviado desde Dirección al Usuario.
- Respuesta enviada por carta certificado usuario.

6.8. Flujogramas:





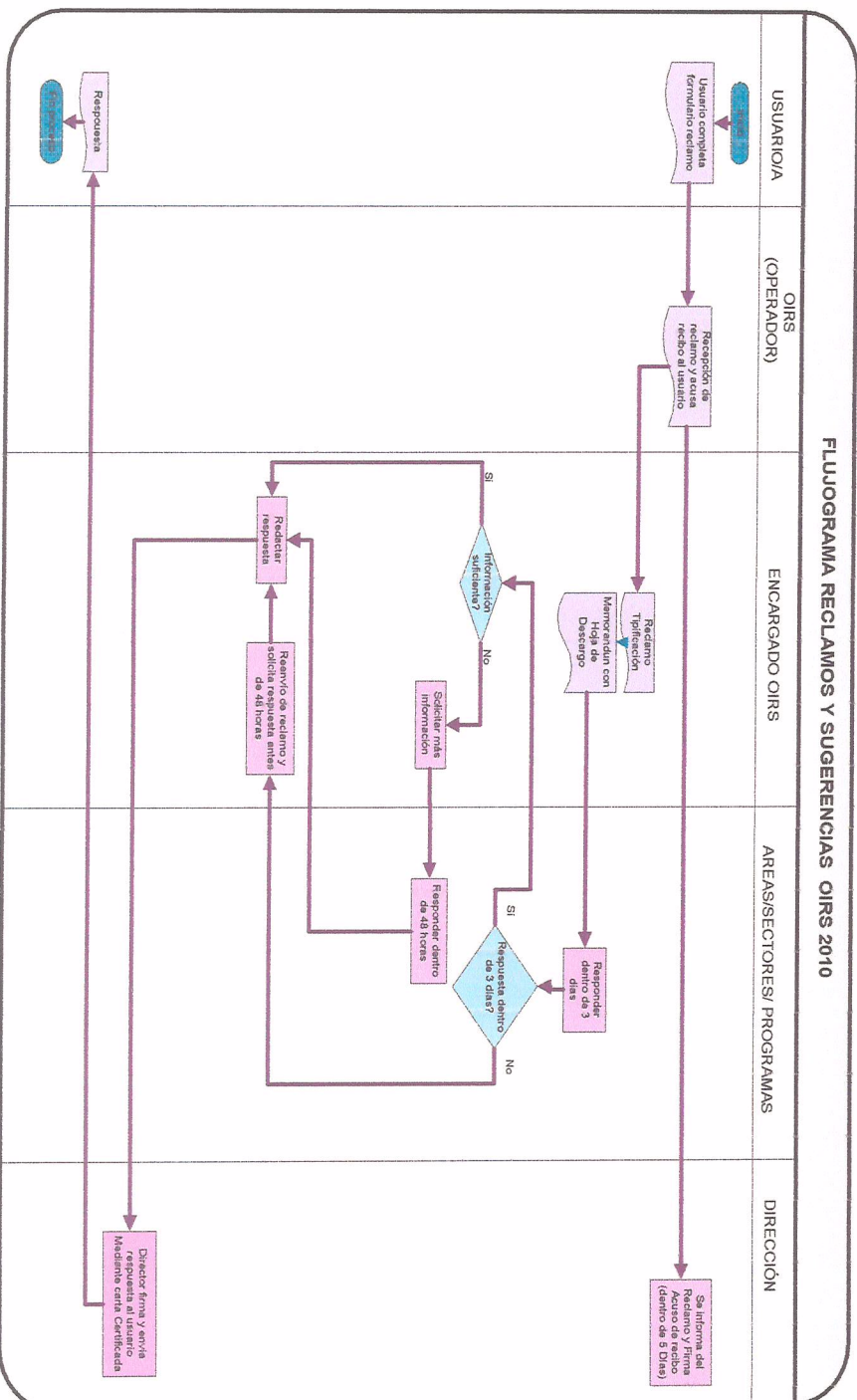
MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS

DP 1.2

Versión : 03
Fecha de Elaboración: 09/2022
Fecha de Revisión: 09/2027
Página : 22 de 26



FLUJOGRAMA RECLAMOS Y SUGERENCIAS OIRS 2010



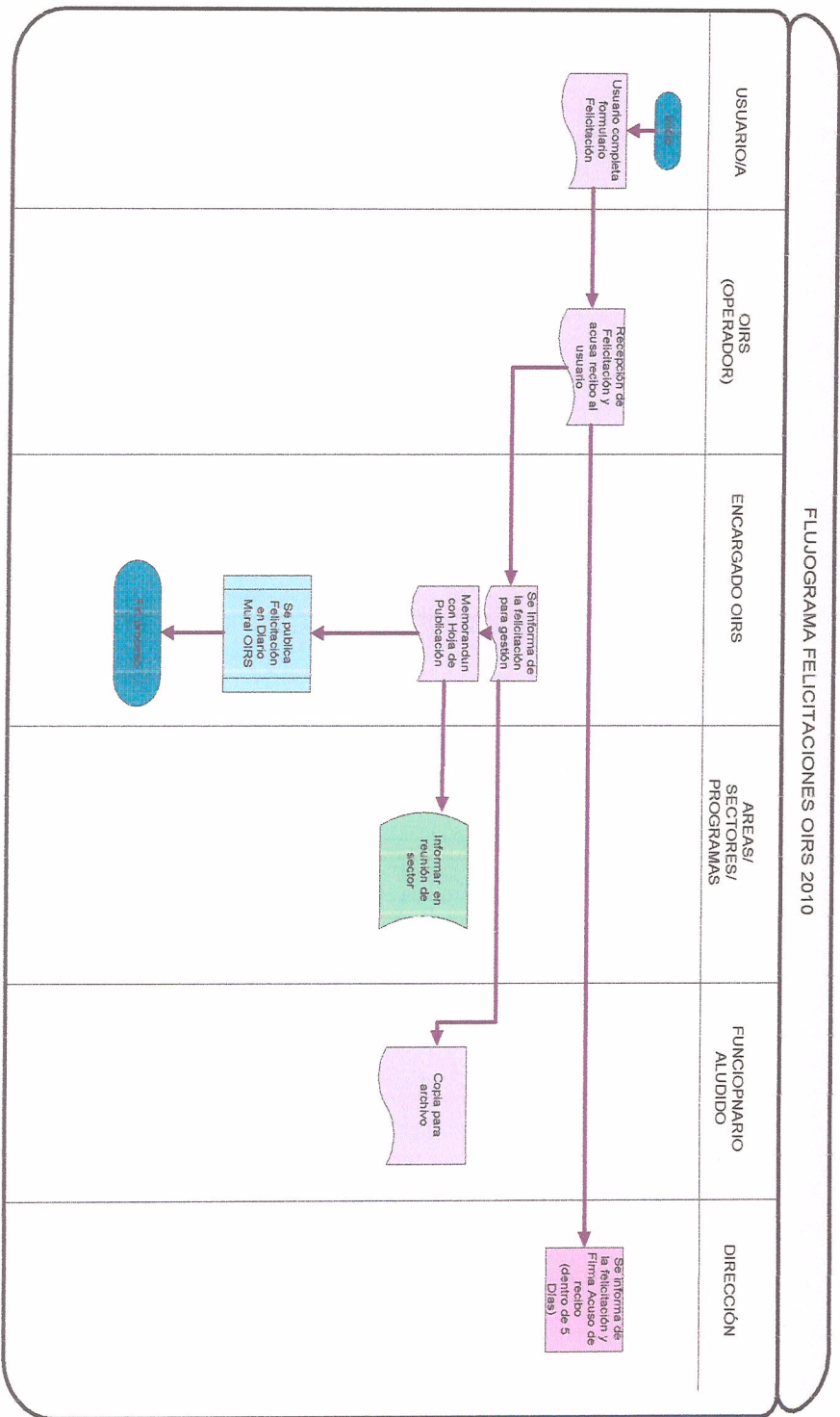


**MANUAL DE
FUNCIONAMIENTO
OIRS Y GESTIÓN DE
SOLICITUDES CIUDADANAS**

Versión : 03
Fecha de Elaboración: 09/2022
Fecha de Revisión: 09/2027
Página : 23 de 26



FLUJOGRAMA FELICITACIONES OIRS 2010



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 24 de 26
	DP 1.2	

7. Referencia:

- Norma para la elaboración y control de Documentos, CESFAM Dr. Alberto Reyes, 2017.
- Manual de Procedimientos Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, Subsecretaría de Salud Pública, Subsecretaría de Redes Asistenciales, Departamento de Atención al Usuario/a.

8. Distribución:

- Directora CESFAM
- Encargada de Calidad CESFAM
- Encargada de Calidad DISAM
- Jefes de Área
- Coordinadores de Sector
- Coordinador SAR
- Coordinador CECOSF,
- Operador de la OIRS
- Unidades de OIRS dentro del CESFAM y CECOSF.
- Encargada Extensión horaria.



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 25 de 26
	DP 1.2	

9. Anexos:

Anexo N° 1: Formulario de Registro de Solicitudes Ciudadanas.



FORMULARIO DE REGISTRO DE REQUERIMIENTO

MUNICIPALIDAD
TOMÉ
Una Voz para Todos

FOLIO 1154-01



Reclamo ☐
Consulta ☐
Sugerencia ☐
Solicitud ☐
Felicitación ☐

Ciudad y Fecha _____

INSTITUCIÓN QUE RECIBE EL REQUERIMIENTO

Establecimiento	Fono(s)
Unidad o Servicio que origina su requerimiento	

IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA (REQUERENTE - AFECTADO/A)

Nombre		Apellidos		Usuario(a) PRAIS		SI	NO
Nombre Social							
Cédula de Identidad		Fecha de Nacimiento					
Sexo	H	M	Género	F	M	Transgénero	
Nacionalidad		Pueblo Originario					
Domicilio		Comuna					
Teléfono (s)		Correo electrónico					

IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA SOLICITANTE (completar en caso que usted presente el requerimiento por la persona requerente - afectado/a)

Nombre		Apellidos	
Nombre Social		Cédula de Identidad	
Nacionalidad		Pueblo Originario	
Relación con la persona (requerente - afectada)			
Domicilio		Teléfono	

Autoriza envío de respuesta a su correo electrónico SI ☐ NO ☐ Correo electrónico: _____

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN QUE ORIGINA SU REQUERIMIENTO (Si falta espacio puede usar una hoja anexa)

PETICIÓN(ES) CONCRETA(S)

SI ADJUNTA DOCUMENTO(S), INDICAR CUAL(ES)

NOMBRE Y FIRMA RECEPTOR _____ FIRMA REQUERENTE _____

NOTA 1: El plazo para recibir la respuesta a su reclamo será dentro de quince días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción. Cuando el proveedor contratado deberá responder con los antecedentes de que dispone (Ley 20.584). Para consulta, sugerencia, reclamo y/o felicitación el plazo será de 20 días hábiles (Ley 19.886).

NOTA 2: Si en 15 días hábiles no recibe respuesta de nuestra parte, o la respuesta recibida no le resulta satisfactoria, Ud. puede solicitar su revisión ante la Superintendencia de Salud (<http://www.supersalud.gob.cl>) dentro de los 5 días hábiles siguientes, debiendo acompañar todos los antecedentes que responda, así como la carta de reclamo, si cuenta con ella (Reclamos por Ley 20.584, Decreto N° 99, Artículo N° 14).

NOTA 3: En caso que a partir de las peticiones realizadas, usted identifique que se ocasionó un daño a la salud, puede ejercer el derecho de presentar una solicitud de indemnización, procedimiento que eventualmente podría proporcionar una solución de la problemática, de lograrse un acuerdo con el prestador asistencial (Ley 19.886, Artículo N°43 y siguientes). Dicho procedimiento es obligatorio si desea iniciar acciones judiciales, y debe solicitarse:

- Ante el Consejo de Defensa del Estado (Fono 800 800 233) para todo establecimiento de Salud (a excepción de los que son dependientes de una Corporación Municipal).
- Ante la Superintendencia de Salud, con un costo asociado a ser asumido por las partes, si el establecimiento en que ocurrieron los hechos es de dependencia de una Corporación Municipal.



	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO OIRS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	Versión : 03 Fecha de Elaboración: 09/2022 Fecha de Revisión: 09/2027 Página : 26 de 26
	DP 1.2	

10. Modificación del Documento

Revisión Nº	Página/s Modificada/s	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia de Versión Anterior	Autor de Versión Anterior
01	5,8, 9,11, 18,19 y 25	Se agrega establecimientos dependientes, se modifica gestión de reclamos en recepción y forma de respuestase cambia formulario y logo institucional.	12-2017/ 12-2022	Carolina Villarroel

