

2/6/19.

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CABILDO
DEPARTAMENTO DE SALUD**

DECRETO ALCALDICIO N° 2366,

MATERIA: Aprueba Manual de Procedimientos para La Gestión de Solicitudes Ciudadanas.

Cabildo, **10 JUN. 2019**

VISTOS:

- El D.F.L. 1-3063 de 1980, referido al traspaso de los Servicios a la Administración Municipal.
- La Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- La Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República
- La Ley 19378/95, Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal.
- La Sentencia de proclamación del tribunal Electoral Región de Valparaíso de fecha 01 de Diciembre de 2016, que proclama al Alcalde de esta Municipalidad, Don Alberto Patricio Aliaga Díaz.
- * El Decreto Alcaldicio N° 4547 de fecha 18-12-2018, que aprueba el Presupuesto de Salud para el año 2019.



CONSIDERANDO: La necesidad de confeccionar un manual de procedimientos para contribuir a mejorar La percepción de satisfacción usuaria.

DECRETO:

PRIMERO: Apruébese en toda y cada una de sus partes el "Manual de Procedimientos para la Gestión de Solicitudes Ciudadanas" Versión 02, el cual facilita el acceso de la población usuaria del Departamento de Salud de la Ilustre Municipalidad de Cabildo a presentar Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones respecto del funcionamiento, organización y atención general otorgada por el establecimiento, lo que rige a partir del 21 de marzo de 2019.

SEGUNDO: La Unidad Municipal encargada de supervisar el cumplimiento de dicho manual de procedimientos, será la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias "OIRS".

Anotese, comuníquese, y archívese.



*** TERESA MONTERO CARVAJAL
SECRETARIA MUNICIPAL.**



**ALBERTO PATRICIO ALIAGA DIAZ
ALCALDE**



DISTRIBUCION:

- Contraloría Municipal.
- Of. Decretos y Transcripciones
- Finanzas
- Departamento de Salud(2)
- APAD/TMC/PMP/NOV/hmv.-

PAGE NO. 1

INUTILIZADO

INUTILIZADO
PÁG. NO. 1




SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA	Decreto Alcaldicio: _____
DEPARTAMENTO DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CABILDO	Versión : 02
PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS	F. Emisión : 21/03/2019
	F. Revisión : 21/03/2020
	Páginas : 12

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Milton De La Paz E. Encargado OIRS Desam Cabildo	Comité de Gestión Usuaría Desam Cabildo	AS Nancy Olmos Valdebenito Director (a) Desam Cabildo
Fecha: 21 de Marzo 2019	Fecha:	Fecha:

10


	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA	Decreto Alcaldicio: _____
	DEPARTAMENTO DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CABILDO	Versión : 02
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS	F. Emisión : 21/03/2019
		F. Revisión : 21/03/2020
	Páginas : 12	

Introducción

El presente protocolo establece el procedimiento de gestión de reclamos, felicitaciones y sugerencias, además de diferentes tipos de consultas, que pueden englobarse en el concepto de solicitudes ciudadanas de la red de atención primaria cabildo.

En este marco, la comuna de cabildo tiene una modalidad diferente en cuanto a la gestión de las consultas ciudadanas, pues si bien cada centro de la comuna de Cabildo es quien recepciona, evalúa y emite una primera respuesta a dicha solicitud, existe una instancia a nivel comunal encargada de revisar y de elaborar la respuesta institucional a entregar al usuario/a. Dicha instancia es la Plataforma de Gestión Familiar.


De este modo, se reconoce el trabajo en esta área como una herramienta eficaz para la gestión, además de canalizar de manera constructiva el descontento de los usuarios y las usuarias, así como también el refuerzo de aquellas prácticas evaluadas positivamente por los mismos.

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA	Decreto Alcaldicio: _____
	DEPARTAMENTO DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CABILDO	Versión : 02
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS	F. Emisión : 21/03/2019
		F. Revisión : 21/03/2020
	Páginas : 12	

Índice

a.- Objetivos_____	4
b.- Definiciones_____	5
c.- Descripción de Procedimiento_____	7
d.- Anexos_____	10

4.

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA	Decreto Alcaldicio: _____
	DEPARTAMENTO DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CABILDO	Versión : 02
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS	F. Emisión : 21/03/2019
		F. Revisión : 21/03/2020
	Páginas : 12	

1. Objetivo:

1.1. Facilitar el acceso de la población usuaria del Departamento de Salud de la Ilustre Municipalidad de Cabildo a presentar RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES respecto del funcionamiento, organización y atención general otorgada por el establecimiento, que incluye atención de salud, administrativa y de 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 Usuaria.

2. Alcance:

- 2.1. Dirección Departamento de Salud
- 2.2. Funcionarios Departamento de Salud
- 2.3. Usuarios Departamento de Salud

3. Referencia:


No aplicable

4. Documentos Aplicables:

- 4.1.

5. Definiciones:



	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA	Decreto Alcaldicio: _____
	DEPARTAMENTO DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CABILDO	Versión : 02
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS	F. Emisión : 21/03/2019
		F. Revisión : 21/03/2020
	Páginas : 12	


5.1. **CONSULTA:** Corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, entre otras. Pueden resolverse de forma inmediata en la propia OIRS o en dependencias de Postas Rurales de Salud del Departamento de Salud.

5.2. **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.

5.3. **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.

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



	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA	Decreto Alcaldicio: _____
	DEPARTAMENTO DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CABILDO	Versión : 02
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS	F. Emisión : 21/03/2019
		F. Revisión : 21/03/2020
	Páginas : 12	

5.5. **DENUNCIA:** Es la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular desde uno o varios funcionarios de una institución o establecimiento del 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.


5.6. **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, etc.

6. Responsabilidad:

6.1. Directora Departamento de Salud

6.2. Encargado OIRS Departamento de Salud




	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA	Decreto Alcaldicio: _____
	DEPARTAMENTO DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CABILDO	Versión : 02
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS	F. Emisión : 21/03/2019
		F. Revisión : 21/03/2020
	Páginas : 12	


7. Descripción del Procedimiento:

1. Informar sobre:
 - a. Servicio, competencia, funcionamiento y horario que presta cada Posta, EMR y Dependencia del Departamento de Salud.
 - b. Formalidades para el acceso.
 - c. Requisitos para obtener la prestación o servicio.
 - d. Personas responsables de los procedimientos.
2. Atender a los interesados: Cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber en qué estado de avance se encuentra su solicitud dentro del servicio.
3. Orientar a los interesados: En todas las materias relacionadas con los servicios del sector y en la competencia de otros organismos de la Administración pública.
4. Recibir y estudiar sugerencias: A fin de mejorar el funcionamiento de la Oficina o la calidad de los servicios que entrega el Departamento de Salud.
5. Recibir responder y/o derivar reclamos: Para garantizar a las/ los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes y quejas a las autoridades y a los organismos competentes.
6. Registrar las solicitudes ciudadanas: Con el fin de identificar el perfil del usuario, categorizar las solicitudes, ofrecer un servicio focalizado, retroalimentar la gestión de la institución y mejorar los niveles de satisfacción.



	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA	Decreto Alcaldicio: _____
	DEPARTAMENTO DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CABILDO	Versión : 02
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS	F. Emisión : 21/03/2019
		F. Revisión : 21/03/2020
	Páginas : 12	

7. Realiza encuestas y mediciones: Sobre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de la atención y las expectativas de éstos al acercarse a los servicios.
8. Establecer coordinación con dispositivos de información y comunicación: Tanto con los pertenecientes al propio sector como con aquellas reparticiones con las que exista relación.
9. *Las OIRS, para cumplir adecuadamente su función, deben cumplir con una serie de formalidades, a saber:*
 - Procesos formales para la derivación de las solicitudes, evitando que el ciudadano(a) tenga que recorrer varias oficinas o dependencias, para obtener una respuesta o manifestar su opinión frente alguna materia.
 - Registro y seguimiento de las atenciones, pudiendo así, transparentar el estado en el cual se encuentra una solicitud cuando un usuario(a) consulta.
 - Aplicación de metodologías de atención que respeten los derechos ciudadanos, considerando el trato en el momento mismo de la atención.
 - Difusión en base a planes anuales, es decir, que año a año las instituciones planifican las actividades de difusión que realizarán y la forma en que se facilitará el acceso ciudadano a la información a través de las OIRS. Esta difusión se mide y se evalúa, mejorando su eficacia.
 - Evaluar y planificar acciones correctivas, ya sea a través de encuestas de satisfacción de usuarios(as) y el estudio del perfil de los mismos y la evolución de sus demandas.

	SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA	Decreto Alcaldicio: _____
	DEPARTAMENTO DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CABILDO	Versión : 02
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS	F. Emisión : 21/03/2019
		F. Revisión : 21/03/2020
	Páginas : 12	

8. Registros:

Planilla de registro diaria consultas OIRS.

Registro estadístico mensual OIRS.

9. Anexos

Anexo 1: Formulario de solicitud OIRS.

Anexo 2: Flujograma atención presencial en OIRS.





SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA	Decreto Alcaldicio: _____
DEPARTAMENTO DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CABILDO	Versión : 02
PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS	F. Emisión : 21/03/2019
	F. Revisión : 21/03/2020
	Páginas : 12

DEPARTAMENTO DE
SALUD
ILUSTRE
MUNICIPALIDAD DE
CABILDO

FORMULARIO DE REGISTRO DE SOLICITUDES CIUDADANAS

FOLIO N°

CONSULTA		SOLICITUD		SUGERENCIA		RECLAMO		FELICITACIÓN	
----------	--	-----------	--	------------	--	---------	--	--------------	--

LUGAR Y FECHA DE RECEPCIÓN:	
IDENTIFICACION DE LA INSTITUCIÓN RECEPTORA:	
TELÉFONO DE LA INSTITUCIÓN RECEPTORA:	

IDENTIFICACION DEL CIUDADANO AFECTADO:

NOMBRE:	
RUT :	
DIRECCION	
CORREO ELECTRÓNICO:	
TELÉFONO:	

IDENTIFICACION DEL SOLICITANTE

NOMBRE:	
DIRECCIÓN:	
TELÉFONO:	



SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA	Decreto Alcaldicio: _____
DEPARTAMENTO DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CABILDO	Versión : 02
PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS	F. Emisión : 21/03/2019
	F. Revisión : 21/03/2020
	Páginas : 12

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN QUE ORIGINA LA SOLICITUD CIUDADANA

PETICIONES CONCRETAS DEL REQUIRENTE

UNIDAD O DEPENDENCIA RECLAMADA	
NOMBRE Y FIRMA DEL RECEPTOR:	
FECHA DE RESPUESTA A LA SOLICITUD:	
FIRMA DEL SOLICITANTE:	

Toda persona podrá reclamar sus derechos ante el consultorio, hospital o centro médico privado que lo atiende. Si la respuesta no es satisfactoria podrá recurrir a la superintendencia de salud. (Extracto de la ley n° 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes)

10. Modificaciones del Documento

No aplicable



SERVICIO DE SALUD VIÑA DEL MAR – QUILLOTA	Decreto Alcaldicio: _____
DEPARTAMENTO DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CABILDO	Versión : 02
PROTOCOLO DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS	F. Emisión : 21/03/2019
	F. Revisión : 21/03/2020
	Páginas : 12

DIAGRAMA DE FLUJO PRESENCIAL

