

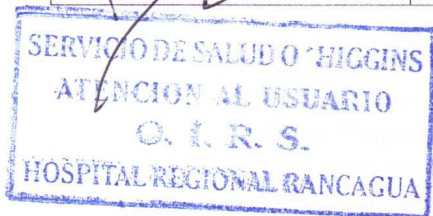


Proceso de Acreditación HRR
Noviembre 2015



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS HOSPITAL RANCAGUA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sra. Paola Guajardo Contreras. Jefe OIRS Hospital Rancagua	Dr. Carlos Ureta Vidal Sub Director Médico. Hospital Rancagua Dra. Sonia Correa Fuentes Jefe depto. Calidad e IAAS Hospital Rancagua	Dr. Francisco Daniels Katz. Director Hospital Rancagua
Fecha: 21 de Octubre 2013	Fecha: 06 de Noviembre 2013	Fecha: 11 Noviembre 2013
Firma 	Firma 	Firma 



	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS EN HOSPITAL RANCAGUA	Código: SGC-PR-GR/DP 1.2
		Fecha: 11 Noviembre 2013
		Versión: 2
		Vigencia: 11 Noviembre 2018
		Página: 1 de 7

1. OBJETIVO:

Gestionar eficientemente los reclamos, permitiendo dar respuesta a nuestros usuarios de forma expedita, en un plazo menor a 15 días hábiles.

2. ALCANCE

Aplica a todos los reclamos ingresados en OIRS de Hospital Rancagua.

3. DEFINICIONES

- **OIRS:** Oficina de Información, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
- **Metodología:** Son los procedimientos que se llevan a cabo en orden a la consecución de determinados objetivos
- **Usuario:** Son personas que reciben o utilizan los servicios o productos que se generan bajo la responsabilidad de Hospital Rancagua.
- **Formulario de Solicitudes Ciudadanas:** Formulario formal de registro de solicitudes ciudadanas, autocopiativo y foliado.
- **Pertinencia:** Que el Reclamo tenga relación con la competencia de Hospital Rancagua.
- **SIAC:** Sistema Integrado de Atención Ciudadana
- **Clasificación de Reclamos:**
 - **Trato:** Se clasificará en esta categoría todos aquellos reclamos de usuari@s que se refieran a la actitud de los Funcionari@s en relación al trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, identificación de los Funcionari@s, acogida, atención, entrega de información, comunicación.
 - **Competencia Técnica:** Son todos aquellos reclamos de usuari@s relacionados con la competencia técnica o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud en relación a la patología consultada o en tratamiento. Es importante señalar que esto no implica un juicio o auditoria del actuar del equipo de salud, aunque si en determinadas situaciones puede dar origen a ella, sino que se acepta que desde el punto de vista del usuari@ 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:** Son Reclamos que realizan los usuari@s, referentes a las condiciones estructurales y del ambiente del establecimiento de salud

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS EN HOSPITAL RANCAGUA	Código: SGC-PR-GR/DP 1.2
		Fecha: 11 Noviembre 2013
		Versión: 2
		Vigencia: 11 Noviembre 2018
		Página: 2 de 7

con relación a: 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, comodidad y seguridad en las camas, cunas y camillas de traslado

- **Tiempo de espera:** Se clasifican reclamos relacionados a los márgenes de espera subjetivamente evaluados por los usuarios.

Cabe señalar que, en la nueva SIAC en su versión N° 7 del año 2011 se plantea una importante distinción en los reclamos por tiempo de espera, es así que se plantea lo siguiente:

- ✓ **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.)
- ✓ **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:** Se considerarán aquellas opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del equipo de salud con los usuari@s tanto al respecto a los contenidos como a la forma utilizada en la entrega de la información. Deberán considerarse elementos como el lenguaje, oportunidad, comprensión, capacidad de respuesta a los requerimientos del usuari@s considerando las características personales del individuo y su condición de salud. Consentimiento informado y el derecho al paciente y la familia directa puedan obtener los datos que requieran de la ficha clínica.
- **Procedimientos Administrativos:** Todos aquellos reclamos de los Usuari@s relacionados con procesos, Procedimientos o Funcionamiento Administrativo del establecimiento, como los siguientes:

Procesos de Admisión y Recaudación: Procedimientos o Trámites durante la estadía en la institución. Funcionamiento del establecimiento con relación a horarios de atención. Procedimientos administrativos al egreso. Procedimientos de referencia y/o derivación. En general todo procesos que involucre el funcionamiento de la Organización.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS EN HOSPITAL RANCAGUA	Código: SGC-PR-GR/DP 1.2
		Fecha: 11 Noviembre 2013
		Versión: 2
		Vigencia: 11 Noviembre 2018
		Página: 3 de 7

- **Probidad Administrativa:** Se entenderá por Probidad Administrativa el actuar honradamente en el cumplimiento de las actividades funcionarias, principio que puede deteriorarse o dañarse por acciones deshonestas. Por lo tanto serán sólo aceptados reclamos en esta categoría los que desde el punto de vista del usuari@, con la información que posee y desde su propia percepción, esté disconforme con la actitud, procedimiento o acción que ha efectuado el o la funcionari@. Esto no implica juicio o auditoria del actuar del funcionario, aunque sí puede dar origen a ella.
- **Acceso Universal a Garantías Explícitas- AUGE:** Todos los reclamos en que según la información que tiene el usuari@ no se han respetado las garantías explícitas a las que tiene derecho y que están establecidas en el reglamento de la Ley 19.966 sobre garantías explícitas de salud.
- **Ley de Derechos y Deberes 20.584:** Entró en Vigencia el 1º de octubre del 2012 establece cuáles son los derechos y deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud. La iniciativa legal resguarda principios básicos de atención en salud, disposiciones que se aplican tanto en el sector público como privado. Llega a fortalecer el eje principal de la salud pública en nuestro país: los usuarios, estableciendo un tiempo máximo para entregar respuesta a los reclamantes en 15 días hábiles.

4. RESPONSABLES.

- a) Usuario
- b) Operador OIRS
- c) Gestor de Solicitudes Ciudadanas
- d) Jefe OIRS
- e) Jefe de Servicio o Unidad o Subrogante, designado por Resolución Exenta.
- f) Director de Hospital

5. DESARROLLO

A. Usuario Notifica su reclamo en

- **En OIRS:**

De lunes a viernes de 08:00 a 20:00 hrs.

Sábado Domingo y Festivo de 09:00 hrs a 20:00 Hrs

- **Urgencia Adulto y pediátrica**

- ✓ Entre las 20:00 a 08:00 Hrs lunes a viernes

- ✓ Sábados, domingos y festivos de 20:00 a 09:00 hrs

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS EN HOSPITAL RANCAGUA	Código: SGC-PR-GR/DP 1.2
		Fecha: 11 Noviembre 2013
		Versión: 2
		Vigencia: 11 Noviembre 2018
		Página: 4 de 7

- Registra Reclamo en Formulario de Solicitudes Ciudadanas análogo, autocopiativo, foliado (solo aplica en Oficina de OIRS)
- Si el usuario solicita ayuda para el registro de reclamo, será asistido por el Operador de oficina OIRS.
- Formula su reclamo a través de la red asistencial o por medio de página web www.tramiteenlinea.cl, el cual es enviado a Oficina OIRS Hospital Rancagua.

B. Operador OIRS

- Colaborar en registro de reclamo si, así lo solicitó el usuario
- Tipificar Reclamo.
- Entregar copia de Reclamo a usuario, firmado, timbrado y foliado
- Entregar información general al usuario del tiempo de respuesta del trámite.

C. Gestor de Solicitudes Ciudadanas.

- Revisar, analizar y determinar si reclamo requiere o no derivación a otro Servicio o Unidad de Apoyo.
- Si se requieren mayores antecedentes, se contactará al usuario a través de teléfono de contacto o e mail registrado en reclamo. Si al usuario no es posible ubicarlo o no entrega la información requerida para la tramitación de su reclamo en 5 días hábiles, se cerrará el caso por falta de información. Decisión que se comunicará al usuario vía carta o e mail.
- Procederá a entregar reclamo a Jefe OIRS para elaboración de respuesta escrita al usuario, si el reclamo No Requiere derivación a otro Servicio o Unidad de Apoyo.
- Remitirá vía e-mail a Jefe de Servicio o Unidad de Apoyo correspondiente, para conocimiento y generar respuesta escrita a través del mismo medio (vía e mail), en un plazo de 5 días hábiles si el reclamo requiere derivación.

D. Jefe Oficina de Atención Usuaría

- Revisar respuesta al usuario para que esta cumpla con los requisitos reclamados.
- Coordinar y gestionar con los distintos servicios y/o Unidades de apoyo la entrega de respuestas
- Coordinar con el Jefe de Servicio y Jefes de Centro de Responsabilidad sobre posibles dificultades que se presenten cuando la entrega de la

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS EN HOSPITAL RANCAGUA	Código: SGC-PR-GR/DP 1.2
		Fecha: 11 Noviembre 2013
		Versión: 2
		Vigencia: 11 Noviembre 2018
		Página: 5 de 7

respuesta del reclamo sea dada fuera de los plazos consignados en este protocolo.

- Mantener catastro al día de los estados de respuesta de cada reclamo

E. Jefe de Servicio o Unidad de Apoyo y/o Jefe CR

- Recepcionar y enviar respuesta a OIRS, vía e mail en un plazo máximo de 5 días hábiles, prorrogables si es que se requiere mayor información o análisis.

F. Jefe Oficina de Atención Usuaría

- Si no obtiene respuesta al reclamo, informará al Subdirector correspondiente para gestionar la respuesta.
- Realizará Análisis de los reclamos, sus respuestas y realiza informe final que considera: evaluación por áreas, causas principales y oportunidad de respuesta.

G. Director de Hospital Rancagua

- Analizar respuesta y determinar si es pertinente o no al reclamo.
 - ✓ Si determina que es pertinente: da visto Bueno y autoriza envío de respuesta al reclamante.
 - ✓ Si determina que requiere de mayores antecedentes: devuelve respuesta a Jefe OIRS para reiniciar proceso
 - ✓ Tiempo de respuesta final a reclamante: 15 días hábiles.

6. REGISTROS.

Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención	Disposición
Formulario de Solicitudes Ciudadanas	En archivadores señalando su N° de registro Interno	OIRS	A petición de Director de HRR y Autoridades	1 año	Se elimina después de un año
Cartas de Respuestas	Archivo Interno Oficina OIRS. Oficina de Partes	-Oficina de Partes -OIRS	A petición de Director de HRR y Autoridades	5 años	Se elimina, después de 5 años
Planilla Excel registro actualizado de estado de reclamos.	Archivo Interno Oficina OIRS.	OIRS	A petición de Director de HRR y Autoridades	5 años	Se elimina, después de 5 años
Análisis Mensual que considera; causas principales, evaluación por áreas y oportunidad de respuesta.	Archivo Interno Oficina OIRS.	OIRS	A petición de Director de HRR y Autoridades	2 años	Se elimina, después de 2 años

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS EN HOSPITAL RANCAGUA	Código: SGC-PR-GR/DP 1.2
		Fecha: 11 Noviembre 2013
		Versión: 2
		Vigencia: 11 Noviembre 2018
		Página: 6 de 7

7. INDICADOR:

Nombre del Indicador	Gestión de Reclamos HRR
Fórmula	N° Total de Reclamos contestados por escrito antes de 15 días Hábiles/ N° Total de Reclamos Recepcionados *100
Fuente de la Información	Rem 19 b
Periodicidad de la Evaluación	Mensual
Umbral del Cumplimiento	100%
Responsable	Jefe OIRS

8. REFERENCIAS.

- S.I.A.C
- Ley 19.880 Procedimientos administrativos (29 de mayo 2003)
- Manual OIRS del MINSAL
- Ley AUGE N° 19.966
- Carta Deberes y Derechos de los Usuarios creada en Hospital Rancagua

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS EN HOSPITAL RANCAGUA	Código: SGC-PR-GR/DP 1.2
		Fecha: 11 Noviembre 2013
		Versión: 2
		Vigencia: 11 Noviembre 2018
		Página: 7 de 7

9. REVISION Y CONTROL DE CAMBIOS.

Fecha	Tipo	Aprobación
21 de Marzo 2012	1.-Se incorpora en página N° 3, horarios de notificación de reclamos. 2.- Incorporación de Gestor de solicitudes Ciudadanas en desarrollo del procedimiento de gestión de reclamos, en página N° 3. Ambos cambio realizados por Jefe de OIRS.	22 Marzo 2012
08 de Octubre 2012	Se cambia formato de presentación de Indicador	09 de Octubre 2012
11 Noviembre 2013	Entra en Vigencia Ley 20.584 de Derechos y Deberes (cambia de 20 a 15 días hábiles para dar respuesta a usuario) Se adaptan algunos pasos a seguir	09 de Octubre 2013