



YVA//IRM/vhs

Jorge Alessandri
P.D



DIRECCIÓN

REF.: Modificación Res. Ex. N°
00838130 de fecha 30.09.2015,
Manual de Procedimientos de
Oficina de Informaciones,
Reclamos y Sugerencias.

EXENTA: 000128 20-01-17

Santiago,

VISTOS:

Lo dispuesto en el Art. 11 y siguientes, y en el N°3 del Art.1º Transitorio, todos de la Ley N° 19.966, que establece un régimen general de Garantías en Salud. Lo establecido en el DS N°69 de 2005 de salud, que aprueba reglamento que establece normas para el funcionamiento del Consejo Consultivo a que se refiere la Ley N°19.966 y en el DS N°121 de 2005, de salud, que aprueba reglamento que establece normas para la elaboración y determinación de las garantías explícitas en salud de la ley N°19.966. Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763 de 1979, y de las leyes N°18.469 y N°18.933; en el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, la Ley N°20.584 Sobre Derechos y Deberes de los pacientes, Ley N°20.500 sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública; las facultades que me confiere el Decreto Supremo N°38, de 2004, reglamento orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y Establecimientos de Autogestión en Red; y lo señalado en la Resolución N°1.600 de 2008, de la Contraloría general de la República, Resolución N°4.849 del 06 de julio de 2015, del Director del Servicio de Salud Metropolitano Central, dicto lo siguiente:

CONSIDERANDO

1. La necesidad de actualizar el funcionamiento interno de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), como espacios de atención, en el cual los usuarios acceden e interactúan con la institución, garantizando su derecho a informarse, sugerir y reclamar con el objeto de contribuir a conformar un hospital moderno, cercano y al servicio permanente de las los usuarios.

2. El estricto cumplimiento de la ley N°20.584, para entregar respuestas y soluciones oportunas.
3. El Manual de Procedimiento OIRS, tiene por finalidad transformarse en un instrumento, que permita generar procedimientos óptimos de atención a cada ciudadano o ciudadana con la información oportuna y de calidad, atendiendo a cada requerimiento vinculante en los distintos espacios de comunicación, utilizados por el Hospital de Urgencia Asistencia Pública.

RESOLUCIÓN

1. **MODIFÍQUESE**, la Resolución Exenta N°00838130 de fecha 30.09.2015, que aprueba Manual de Procedimientos de Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).
2. **APRUÉBESE**, Manual de Procedimientos de Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



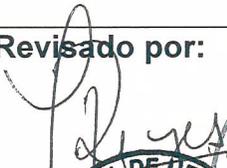
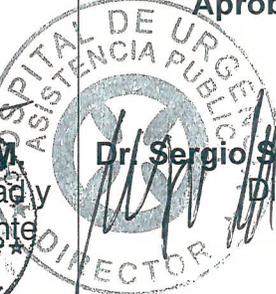
Distribución:

- Dirección
- Unidad Calidad y Seguridad del Paciente
- Oficina de Partes
- Archivo

Hospital de Urgencia Asistencia Pública
Dr. Alejandro del Río



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y
SUGERENCIAS (O.I.R.S.)**

<p>Elaborado por:</p>  <p>Yosily Velásquez Asencio. Jefa Calidad Percibida</p>	<p>Revisado por:</p>  <p>E.U. Ingrid Cárdenas M. Jefa Unidad Calidad y Seguridad del Paciente</p> 	<p>Aprobado por:</p>  <p>Dr. Sergio Sánchez Bustos. Director</p> 
<p>Fecha: Diciembre de 2016</p>	<p>Fecha: Diciembre de 2016</p>	<p>Fecha: Diciembre de 2016</p>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: MF-OIRS
	DIRECCIÓN	Versión: 2
	UNIDAD CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: Diciembre 2016
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Vigencia: 5 años Página: 2 de 17

1.- ÍNDICE

Contenido	Página
Introducción	P. 3
Objetivos	P. 4
Alcance	P. 4
Definiciones	P. 5
Desarrollo del proceso	P. 5
Funciones genéricas de las OIRS	P. 6
Descripción de funciones OIRS	P. 7
Funciones Orientador en Sala de Espera	P. 8
Tipificación de las Solicitudes Ciudadanas	P. 9
Procedimiento de Solicitudes Ciudadanas	P. 10
Definición de Roles en el Proceso	P. 11
Informes de Gestión	P. 12
Aviso de pacientes fallecidos y cirugías programadas	P. 12
Actualización de registros	P. 14
Administración y coordinación del sistema de acompañamiento de pacientes.	P. 15
Responsables de la ejecución	P. 15
Distribución	P. 15
Documentación de referencia	P. 16
Anexos	P. 17

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: MF-OIRS
	DIRECCIÓN	Versión: 2
	UNIDAD CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: Diciembre 2016
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Vigencia: 5 años Página: 3 de 17

2.- INTRODUCCIÓN

El siguiente manual, tiene por finalidad transformarse en un instrumento necesario, que permita generar procedimientos óptimos de atención a cada ciudadano o ciudadana con la información oportuna y de calidad, atendiendo a cada requerimiento vinculante en los distintos espacios de comunicación, utilizados por el Hospital de Urgencia Asistencia Pública.

Este manual será utilizado por la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS) y será una herramienta esencial e imprescindible en el funcionamiento de esta unidad hospitalaria, tiene como propósito regular el funcionamiento interno de los espacios de atención de público, en sintonía con las metodologías de trabajo propuestas por el Ministerio de Salud.

El uso eficiente de este instructivo permitirá también, que la ciudadanía acceda e interactúe, de manera óptima con el Hospital garantizando el derecho a informarse, sugerir, reclamar y felicitar.

Con la convicción que este nuevo espacio sirva de contacto con la comunidad y de esta forma optimizar la gestión local a través de la opinión y sugerencias.

La oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS) es un espacio de participación ciudadana y una vía de comunicación con los demás servicios de salud, hospitales, seremis de salud o ministerio de salud, facilitando el acceso a la información sobre el funcionamiento y atención en las prestaciones de salud otorgadas en sus establecimientos.

Las oficinas de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) constituyen la puerta de entrada al Sistema Público y la primera posibilidad de escuchar, orientar, facilitar y custodiar los derechos de los usuarios en cuanto a la entrega de información (clara y oportuna), acoger y atender las solicitudes ciudadanas resguardando el cumplimiento de los plazos establecidos en la ley. (Departamento Gestión al usuario SSMC, 2015).

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: MF-OIRS
	DIRECCIÓN	Versión: 2
	UNIDAD CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: Diciembre 2016
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Vigencia: 5 años Página: 4 de 17

3.- OBJETIVO GENERAL

Establecer un espacio de atención, en el cual los usuarios acceden e interactúan con la institución, garantizando su derecho a informarse, sugerir y reclamar con el objeto de contribuir a conformar un hospital moderno, cercano y al servicio permanente de las los usuarios.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Contribuir a elevar el nivel de atención de las personas que lo requieran.
- Facilitar el acceso de la comunidad a la información sobre el funcionamiento y servicios entregados por el Hospital de Urgencia Asistencia Pública.
- Entregar información oportuna, clara y veraz a todas las personas sin discriminación.
- Recibir y gestionar todas las solicitudes ciudadanas con el fin de mejorar la gestión y funcionamiento del hospital y sus unidades.
- Propender al mejoramiento en la entrega de atención a los usuarios del hospital a nivel institucional como individual.
- Garantizar la calidad y transparencia de la información entregada a los usuarios.
- Garantizar la protección y los derechos de los usuarios.
- Orientar a los usuarios en materias relacionadas con el quehacer del hospital.
- Difundir los deberes y derechos de los usuarios.

4. ALCANCE

Este manual será utilizado por las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de nuestro hospital, tiene como propósito regular el funcionamiento interno de los espacios de atención de público.

Usuarios y usuarias, Dirección, Subdirector Gestión Clínica, Subdirector gestión Administrativa y Financiera, Subdirector Gestión del Cuidado, Jefes de Servicios Clínicos y Unidades administrativas, Enfermeras Supervisoras, Encargada O.I.R.S., Personal de Seguridad, Personal de Aseo.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: MF-OIRS
	DIRECCIÓN	Versión: 2
	UNIDAD CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: Diciembre 2016
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Vigencia: 5 años Página: 5 de 17

5. DEFINICIONES

- **Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias: (OIRS)** Las oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, son espacios de comunicación ciudadana que permiten a los usuarios poder acceder y entrar en contacto con diferentes servicios clínicos y unidades del hospital, facilitando la atención e información.
Estas oficinas permiten la difusión de normativas, programas, actividades y tramites propios del establecimiento.
- **Solicitud Ciudadana:** Las solicitudes ciudadanas son todas las peticiones formales que realizan los usuarios a nuestra institución. Estas pueden ser solicitudes de acceso a información pública (Ley 20.285) así como también aquellas relacionadas con consultas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y denuncias.
- **Manual:** El manual es un documento guía que transmite de forma completa, sencilla, ordenada y sistemática la información de una organización. En el manual se indican las actividades y la forma en que estas deberán ser realizadas por los funcionarios de la organización.
- **Manual de Procedimiento:** *“El manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas”.* (Gomez Ceja, 1997)

6.- DESARROLLO DEL PROCESO

El HUAP dispone de dos módulos de atención OIRS

- Módulo O.I.R.S. Servicio de Urgencia. Atención 24 horas.
- Módulo O.I.R.S. Hall Central. Atención de lunes a jueves de 08:00 a 17:00 hrs. viernes de 08:00 a 16:00 hrs., sábado, domingo y festivos de 09:00 a 17:00 hrs.

Las actividades principales que se deberán desarrollar en los módulos de atención consisten en gestionar y facilitar la entrega de información clara y oportuna, iniciar la gestión de solicitudes ciudadanas, aplicar instrumentos para la evaluación de la satisfacción usuaria, coordinar el sistema de acompañamiento de pacientes y mantener actualizados los sistemas de registro.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: MF-OIRS
	DIRECCIÓN	Versión: 2
	UNIDAD CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: Diciembre 2016
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Vigencia: 5 años Página: 6 de 17

6.1.- Funciones genéricas de las OIRS:

- **Atender a los usuarios:** Cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran información respecto al estado de avance en que se encuentra su solicitud, al igual que acoger sus demandas.
- **Orientar a los usuarios:** En todas las materias relacionadas con trámite, información u orientación de cualquier dependencia, servicio u oficina del hospital.
- **Recibir sugerencias:** De modo de mejorar el funcionamiento de la oficina o la calidad de los servicios que se entregan en la Institución.
- **Registrar las solicitudes ciudadanas:** Con la finalidad de identificar el perfil del usuario/a, tipificar las solicitudes, ofrecer un servicio focalizado, retroalimentar la gestión de la Institución y mejorar los niveles de satisfacción usuaria.
- **Realizar encuestas y mediciones:** Para evaluar/medir la satisfacción de los usuarios/as respecto a la calidad de la atención y las expectativas de éstos al acercarse a la institución.
- **Retroalimentar a la Autoridad:** Por medio del análisis de la información proveniente del registro de solicitudes y las encuestas y mediciones mencionadas anteriormente.
- **Establecer coordinación con las dependencias internas y externas:** Para garantizar claridad y celeridad a la respuesta a consultas, orientaciones y solicitudes realizadas por usuarios.
- **Contar con folletos Informativos:** Para entregar a los usuarios orientación respecto a Programas y trámites consultados de manera frecuente en la Institución.
- **Espacio en el cual se difunda los Derechos y Deberes de los Pacientes Ley N°20.584:** Las OIRS como instancias de atención de público, son espacios de promoción de los derechos y deberes de los usuarios respecto a la Institución, cumpliendo los plazos estipulados para cada tarea y los medios de verificación por medio de los cuales éstos se pueden hacer efectivos. En este sentido la función pública se ejercerá con transparencia, de manera que

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: MF-OIRS
	DIRECCIÓN	Versión: 2
	UNIDAD CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: Diciembre 2016
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Vigencia: 5 años Página: 7 de 17

permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en ejercicio de ella.

Formas de contacto:

Las formas de contacto con las OIRS podrán ser Presencial, telefónicas, páginas Web, Call Center.

6.1.1 Descripción de funciones OIRS Hall Central

Las funciones se realizarán de la manera indicada de lunes a domingo, esto quiere decir que quienes trabajen cubriendo reemplazos, autoreemplazos o fines de semana deben mantener las funciones comunes y aquellas asociadas al puesto de trabajo.

(Lunes a jueves de 08.00 a 17.00 hrs. viernes de 08.00 a 16.00 hrs. sábado domingo y festivos 09.00 a 17.00 hrs.)

- Recibir turno de OIRS de Urgencia.
- Atención telefónica de usuarios para lo cual se debe mantener el teléfono con timbre.
- Atención presencial de usuarios.
- Registro de tutores
- Registro de ingresos
- Verificar con enfermera de turno, autorizaciones para personas que desean ingresar fuera de horario.
- Registrar fallecimientos en libro de fallecidos.
- Apoyar a seguridad en la entrega de pases de visita.
- Actualizar en terreno las listas de pacientes a las 08.00 hrs. en la Unidad de Emergencia y antes del horario de visitas.
- Proveer listado de pacientes actualizado a O.I.R.S., Seguridad, Damas de Rojo.
- Gestionar información de traslados en gestión de camas y comunicar.
- Informarse antes de las 09.00 hrs. sobre los pacientes NN ingresados al hospital.
- Resolver pacientes no encontrados en las nóminas.
- Encuestar pacientes hospitalizados (2 diarias).
- Gestionar el traspaso de la ficha clínica cuando ésta demora y se conoce un fallecimiento que debe ser avisado.
- Informarse de los pacientes en “*Muerte Digna*” e informar a su jefatura.
- Sacar las altas del libro de ingresos y de los archivos de tutores.
- Avisar cirugías programadas.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: MF-OIRS
	DIRECCIÓN	Versión: 2
	UNIDAD CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: Diciembre 2016
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Vigencia: 5 años Página: 8 de 17

6.1.2 Descripción de funciones OIRS Urgencia

6.1.2.1 Funcionario de Apoyo y 4to Turno (lunes a domingo 17.00 a 20.00 hrs)

- Atención telefónica
- Atención presencial
- Apoyar a seguridad en la entrega de pases de visita a familiares de pacientes hospitalizados.
- Aplicar encuesta de satisfacción usuaria (2 por turno).
- Cubrir puesto de orientador de sala cuando éste se encuentra ausente.
- Cubrir funciones de los puestos de OIRS Hall Central durante la noche.

6.1.2.2 Funciones Orientador en Sala de Espera (lunes a domingo 08.00 a 20.00 hrs)

- Intervenir en las unidades del servicio de urgencia (salas de espera, triaje, leve, emergencia, dental, traumatología) oficina OIRS, empresa de seguridad y aseo, otorgando especial énfasis a las necesidades que se presentan para los usuarios mientras, esperan atención médica.
- Conocer el turno médico con su respectivo equipo de trabajo; Jefe de turno, primer ayudante de urgencia y médicos de los diferentes sectores dejando registrado en cuaderno de novedades.
- Acoger y recepcionar a los pacientes que ingresan sin acompañantes y requieren implementos de apoyo. Facilitar sillas y camillas para el acceso a la atención y su respectiva inscripción en admisión.
- Informar a los usuarios, en virtud de la información contenida en el sistema Florence, los tiempos de espera de los sectores de urgencia. Responder a las dudas que se presentan según la evaluación por el profesional enfermero box triaje y el tipo de categorización.
- Dar a conocer el proceso de atención a los familiares, de acuerdo a los distintos procedimientos que se realizan, canalizando con el médico del sector el requerimiento de información más precisa para el acompañante.
- Identificar a las personas vulnerables en riesgo social y llevar a efecto protocolo personas en situación calle para su debida atención, coordinando con guardias el término de ésta y dando a conocer los lugares de albergue y casas de acogida. En caso, de quedar hospitalizado informar a servicio social registrando identidad en nómina de orientador.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: MF-OIRS
	DIRECCIÓN	Versión: 2
	UNIDAD CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: Diciembre 2016
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Vigencia: 5 años Página: 9 de 17

- Regularizar con el personal de seguridad que las asociaciones cristiana que concurren para actividades de voluntariado con personas en situación calle, se realice fuera de la reja que comprende el ingreso a la institución.
- Acudir a box reanimador al ingreso de pacientes en riesgo vital para conocer antecedentes de identificación y en caso, de no ser acompañado se debe avisar a carabinero de guardia y a través de ellos, dar aviso a sus familiares.
- Ingreso de pacientes sin identificación (NN) en box de urgencia, el orientador deberá interiorizarse del caso, con la finalidad de estar informado al momento de llegada de los familiares. Verificar datos e identificación quedando registrado en cuaderno de novedades que familiares indican nombre completo.
- Coordinar y gestionar con el personal de aseo que las salas de espera y el área externa se encuentren en condiciones de higiene y seguridad verificando con frecuencia que se mantenga en buena presentación para los usuarios. Administrar, llaves de baño de discapacitados y acudir al personal de seguridad y/o carabineros cuando se insinúe que se produce daño a la infraestructura en las salas de espera.
- Aplicar encuesta satisfacción usuaria en relación al cumplimiento de la ley 20.584 sobre derechos y deberes de los pacientes con el propósito de conocer y evaluar la percepción y experiencia del paciente.
- Supervisar cumplimiento del protocolo información médica a la familia de pacientes hospitalizados en box de urgencia en horario de visita de 12:00 a 12:30 hrs., debe registrar en hoja de pacientes hospitalizados a los familiares que han recibido información, en caso contrario avisar al médico y poner en contacto con el familiar. Posterior al término de la visita colocar en pauta de seguimiento protocolo que se llevó a efecto.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: MF-OIRS
	DIRECCIÓN	Versión: 2
	UNIDAD CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: Diciembre 2016
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Vigencia: 5 años Página: 10 de 17

6.2. TIPIFICACION DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS

- **CONSULTA:** Demanda de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Pueden resolverse en forma inmediata en la propia OIRS.
- **SOLICITUD:** Solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta. Requiere gestión específica del funcionario de la OIRS, y, eventualmente, coordinación con otra unidad o servicio.
- **SOLICITUD POR LEY DE TRANSPARENCIA:** Referida a toda aquella solicitud de información que invoque la Ley N°20285.
- **SUGERENCIA:** Es aquella propuesta que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso 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.
- **FELICITACION:** Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios de la institución por la calidad del servicio prestado. Al igual que las sugerencias, es importante sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios involucrados.
- **RECLAMO:** Es aquella solicitud en donde el ciudadano exige, requiere o demanda solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos en salud. Ej.: calidad de la atención, prestación indebida de un servicio, atención inoportuna de una solicitud, entre otras.

6.2.1 Procedimiento de Solicitudes Ciudadanas:

El usuario puede presentar distintos tipos de requerimiento en la OIRS que se analizan bajo el concepto de solicitud ciudadana.

Cuando es posible resolver inmediatamente el requerimiento del usuario, el operador de OIRS debe proceder según corresponda, sin embargo cuando no es posible resolver de inmediato la solicitud, el operador debe ofrecer el acceso al sistema de tramitación de solicitudes ciudadanas. El registro de las solicitudes ciudadanas (reclamos, sugerencias y felicitaciones) se debe realizar en el **“Formulario de Solicitudes Ciudadanas”** que se encuentra disponibles en: Oficina

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: MF-OIRS
	DIRECCIÓN	Versión: 2
	UNIDAD CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: Diciembre 2016
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Vigencia: 5 años Página: 11 de 17

OIRS Urgencia, Oficina OIRS Hall Central, Clínica HUAP y debe seguir los siguientes pasos:

1. Indicar que se encuentran disponibles dos mecanismos: presencial y virtual para la tramitación de una solicitud ciudadana.
2. En caso de preferir el sistema virtual indicar la dirección www.huap.cl
3. En caso de optar por el sistema presencial:
 - a. Entregar formulario de solicitudes ciudadanas.
 - b. Registrar al final del formulario su nombre y la fecha en que se cumple el plazo de respuesta, contando 15 días hábiles desde la fecha de presentación, explicándole al usuario estos plazos.
 - c. Indicar al usuario que debe completar todos los datos solicitados para la adecuada tramitación de su solicitud (nombre, rut, año de nacimiento, dirección, teléfono, comuna)
 - d. Sugerir al usuario que solicite la respuesta por medio de correo electrónico, con el fin de mejorar la oportunidad.
 - e. Indicar al usuario que una vez completo, el formulario original debe ser depositado en el buzón ubicado a un costado del módulo de O.I.R.S. en el hall central, o en el acceso a la Unidad de Emergencia, en el caso del módulo de urgencia.
 - f. Indicar que la copia debe ser guardada como comprobante del ingreso de su presentación.

Es importante destacar que las siguientes etapas del sistema de gestión de solicitudes ciudadanas (transcripción hasta la emisión de respuesta) se realiza en la Unidad de Calidad Percibida, el deber de las O.I.R.S. es garantizar que los usuarios accedan a este sistema con claridad, transparencia y oportunidad.

6.2.1.2 Definición de Roles en el Proceso

Cada funcionario que participe de los procesos de atención, tiene competencias y responsabilidades específicas:

- **Gestor de Solicitudes OIRS:** capturan las solicitudes ciudadanas, registran en planilla informática, derivan solicitud a quien corresponda (servicios clínicos y/o unidades de apoyo), informan a la Dirección del Hospital, se realiza seguimiento y se entrega respuesta a usuario.
- **Equipos Técnicos, clínicos y administrativos:** gestionan la solución y entregan los antecedentes a OIRS para preparar respuesta.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: MF-OIRS
	DIRECCIÓN	Versión: 2
	UNIDAD CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: Diciembre 2016
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Vigencia: 5 años Página: 12 de 17

- **Director del Hospital:** recibe solicitudes ciudadanas referidas por OIRS, y delega la gestión de los antecedentes y de preparar respuesta a OIRS. Esta respuesta es revisada y firmada por Director para luego hacer entrega usuario en forma presencial, por correo certificado o correo electrónico.

Es deber del operador O.I.R.S. acoger y asistir especialmente a usuarios discapacitados, adultos mayores y migrantes, quienes podrían tener dificultades en el acceso.

En las consultas, felicitaciones, sugerencias y solicitudes varias, el plazo total de gestión de respuesta y entrega de la misma al usuario no debe exceder de 20 días hábiles. (Ley 19.880 de Procedimientos Administrativos).

En los reclamos, el plazo total de gestión de respuesta y entrega de la misma al usuario no debe exceder de 15 días hábiles. (Ley 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes)

En las solicitudes de información por ley de transparencia, el plazo de gestión de respuesta y entrega de la misma al usuario no debe exceder de 20 días hábiles, con la posibilidad de solicitar una prórroga de 10 días. (Ley 20.285 de Probidad y Transparencia).

6.2.2 Informes de Gestión:

Mensualmente la Jefa de OIRS vaciará la información de los formularios de “Registro de Solicitudes Ciudadanas”, la copia de este registro mensual deberá ser enviada al Director, Unidad de Estadística, Jefes de Servicios según corresponda y copia para Archivo de OIRS.

Esta información debe ser útil para gestionar los procesos que siguen a las solicitudes ciudadanas y elaborar un “Plan de Mejora”.

6.3 Aviso de pacientes fallecidos y cirugías programadas

En general, el trabajo de la O.I.R.S. es reactivo, es decir da respuesta a los requerimientos presentados por los usuarios; sin embargo, existen procedimientos donde el ejecutivo debe anteponerse a la consulta y contactar proactivamente al usuario.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: MF-OIRS
	DIRECCIÓN	Versión: 2
	UNIDAD CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: Diciembre 2016
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Vigencia: 5 años Página: 13 de 17

6.3.1 Aviso de pacientes fallecidos ¹

- Recepcionar la Ficha Clínica enviada por el Servicio Clínico.
- Verificar en la Ficha la constancia de la fecha y hora de fallecimiento registrada por el Médico, (el informe estadístico de ingreso hospitalario, la epicrisis y la hoja de evolución deben contener datos coincidentes)
- Registrar en la contratapa de la ficha, fecha y hora de recepción de la ficha, su firma y timbre.
- Ingresar en Libro de Fallecidos de la Unidad los siguientes datos: Nombre, ficha, piso, fecha del fallecimiento, hora del fallecimiento y llegada de ficha, teléfonos, firma y nombre del funcionario que baja la ficha. Nombre y parentesco de la persona a la que contactará. Fecha y Hora de la llamada y, nombre del ejecutivo O.I.R.S.
- Devolver la Ficha al auxiliar del piso para que éste la traslade a la Oficina de Admisión de Hospitalizados.
- Informar el deceso del paciente a la familia en los casos en que Enfermería registre no haberlo hecho.
- Registrar en el Libro de Fallecidos de la O.I.R.S., fecha y hora de contacto con familiares, así como también cuando no se logre la comunicación
- Entregar “Guía de Orientación Pacientes Fallecidos” al acompañante, si procede.
- Confeccionar diariamente una lista con los fallecidos del día para manejo interno.

6.3.2 Aviso de cirugías programadas²

A medio día la secretaria del Servicio de Pabellón debe enviar la tabla quirúrgica a Gestión de Usuarios, documento en el cual se indican los pacientes que serán operados al día siguiente, el horario y el equipo que intervendrá.

Desde las 14:00 a 17:00 hrs., el funcionario de apoyo en la OIRS de Hospitalizados, contactará telefónicamente al familiar de contacto del paciente en tabla.

Al familiar, se le indicará la hora en la cual está planificada la cirugía advirtiéndole que esta podría variar en razón de las situaciones de urgencia que se deban atender. Al mismo tiempo se le informará la relevancia de que una persona esté presente al

¹ Ref. Protocolo de manejo, traslado y entrega del Paciente fallecido. Versión 1. En curso

² Ref. Protocolo de Información a la Familia de Pacientes Operados. Versión 3. Res. Exenta N°9349 de 2014.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: MF-OIRS
	DIRECCIÓN	Versión: 2
	UNIDAD CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: Diciembre 2016
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Vigencia: 5 años Página: 14 de 17

finalizar el procedimiento, con el fin de que el cirujano a cargo pueda informar inmediatamente después.

Por último se informa que sólo podrán ingresar dos personas y se recomendará priorizar familiares cercanos. Al ingreso, deberán indicar al personal de seguridad que ha sido informado de la cirugía del paciente que acompañan, el personal de seguridad debe garantizar el acceso a familiares.

6.4 Actualización de registros

Las OIRS funcionan disponen de diferentes registros, en su mayoría manuales para gestionar la información al usuario:

- Sistema Florence: Permite conocer el proceso de atención de pacientes en Unidad de Emergencia.
- Libro de ingresos: registro manual alimentado por ejecutivos de la oficina N°6 (admisión de hospitalizados), quienes avisan a la O.I.R.S. de hall central cuando es de día y de urgencia en la noche, cuando se producen ingresos. En él se registran los datos de identificación de pacientes, su ubicación y datos de contacto. En este registro es fundamental su actualización respecto de la condición de egreso del paciente.
- Nómina de hospitalizados en unidad de emergencia: registro manual elaborado por ejecutivas de la oficina N°6 que permite conocer los datos de identificación y diagnóstico de los pacientes hospitalizados en la Unidad de Emergencia. El personal de O.I.R.S. debe actualizarlo en base a los movimientos realizados por el turno.
- Listas de pacientes por servicio: Registro manual elaborado por el enfermero de cada servicio, que permite conocer la ubicación de los pacientes (sala-cama) en cada servicio y el estado en términos generales.
- Carta de compromiso de tutores: Permite acceder a los datos de contacto (nombre y teléfono) de los tutores de pacientes hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía, traumatología y médico quirúrgico indiferenciado.
- Nómina de pacientes de alta y trasladados: registro manual elaborado por la oficina N°6 (admisión de hospitalizados), permite conocer el paradero de los pacientes con un desfase de 24 horas.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: MF-OIRS
	DIRECCIÓN	Versión: 2
	UNIDAD CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: Diciembre 2016
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Vigencia: 5 años Página: 15 de 17

- Libro de fallecidos: registro manual alimentado por los ejecutivos de O.I.R.S. en que se registran los datos de identificación de los pacientes fallecidos, la fecha, servicio y hora en que se produjo el deceso y el nombre de la persona a quien se le avisó, así como también el nombre del ejecutivo O.I.R.S. que realizó la llamada de aviso, si corresponde.
- Libro de novedades: registro manual donde cada ejecutivo O.I.R.S. debe reportar los eventos que escapan el funcionamiento habitual de la oficina.

Es fundamental establecer que todos los registros manuales deben ser actualizados permanentemente por el personal de OIRS u Orientador de sala cuando el primero se encuentra haciendo uso de su descanso nocturno.

6.5 Administración y coordinación del sistema de acompañamiento de pacientes.

El acompañamiento de pacientes es un derecho consagrado en la Ley N°20.584 sobre Derechos y Deberes del paciente, por tanto el HUAP ha definido un sistema que garantiza el acceso a visitas³. En términos generales, el ejecutivo de O.I.R.S. debe cumplir las funciones establecidas en el Protocolo Sistema de Visitas del Hospital; en especial, debe acoger las necesidades de acompañamiento y gestionar las excepciones con el enfermero a cargo, así como también debe ser cuidadoso en mantener en orden los registros a fin de evitar imprecisiones.

7. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN.

- Jefa Unidad Calidad Percibida: supervisar la implementación del Manual de Procedimientos.
- Operadores O.I.R.S.: Ejecutar el Manual de Procedimientos

8.- DISTRIBUCIÓN

- Dirección
- Subdirección Gestión Clínica
- Subdirección Gestión del Cuidado.
- Jefes de Servicios Clínicos
- Enfermeras Supervisoras
- Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente.

³ Referencia: Protocolo Sistema de visitas. Versión 5. Septiembre 2015. Res. Exenta N°7813/2015

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: MF-OIRS
	DIRECCIÓN	Versión: 2
	UNIDAD CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: Diciembre 2016
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Vigencia: 5 años Página: 16 de 17

9.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Sistema Integral de Información y atención ciudadana (SIAC). Guía Metodológica 2010. 8º edición. División de organizaciones sociales. Ministerio Secretaria General de Gobierno.
- Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes N°20.584.
- Decreto Supremo N° 680.
- Ley de Base de Procedimientos Administrativos N° 19.880.
- Ley N° 20.285 de Acceso a la información Pública.
- Ley sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública N°20.500.
- Manual de Procedimientos de Atención a los Usuarios OIRS 2015, Departamento de Gestión al Usuario.
- Atención al Usuario OIRS, Ministerio de Salud Pública.
- Reglamento Interno Hospital de Urgencia Asistencia Pública, 2012.
- Protocolo Gestión de Solicitudes Ciudadanas Hospital de Urgencia Asistencia Pública, 2016
- Protocolo de manejo, traslado y entrega del Paciente fallecido.
- Protocolo de Información a la Familia de Pacientes Operados, 2014.
- Protocolo Sistema de Visitas Hospital de Urgencia Asistencia Pública, 2015.

10. ANEXOS

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Cód: MF-OIRS
	DIRECCIÓN	Versión: 2
	UNIDAD CALIDAD PERCIBIDA	Fecha: Diciembre 2016
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Vigencia: 5 años Página: 17 de 17

10.1 Flujograma Procesos OIRS

