



- ANT.** : Solicitud de Información Pública N°AO069T0000922, ingresada con fecha 25-02-2025, al Portal de Transparencia.
- MAT.** : Responde Solicitud de Acceso a la Información Pública.

A : PAZ FERNANDEZ VERDUGO

DE : DR. PATRICIO BARRIA AILEF
DIRECTOR
HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA

Junto con saludar, por medio del presente y de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.285 de 2008, sobre Acceso a la Información Pública, informo a Ud. que ha sido recepcionada en este Hospital de Urgencia Asistencia Pública, con fecha 25-02-2025, solicitud N°AO069T0000922 en el siguiente tenor literal:

“Solicito acceso a los documentos que contengan los reclamos registrados por la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del Hospital de Urgencia Asistencia Pública, entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024. En virtud del artículo 19 letra e) de la ley 20.285. la información se solicita bajo el principio de divisibilidad, el que señala que sí los documentos requeridos contienen al mismo tiempo información que puedes ser conocida e información que debe denegarse en virtud de causa legal, se dará acceso a la primera y no a la segunda, ya que lo que interesa es el número y detalles de los antecedentes solicitados y no la identidad de quienes expresaron reclamos, felicitaciones, solicitudes o información en el Hospital en cuestión. (SIC).

El Hospital de Urgencia Asistencia Pública, es un Hospital Autogestionado en Red, perteneciente a la Red Asistencial del Servicio de Salud Metropolitano Central, que en su misión declara la resolución de problemas de salud de Urgencia y Emergencia a todo paciente mayor a 15 años.

En cuanto a lo requerido y de conformidad al Principio de la Divisibilidad establecido en el Art. 11, letra e), de la Ley N°20.285, se indica lo siguiente: Se acompaña al presente Oficio información estadística, en formato electrónico Excel, se ha excluido de la misma el contenido de los respectivos Reclamos por encontrarse amparadas en la causal de reserva establecida en el Art. 21 numeral 2 de la Ley 20.285.



La información corresponde a reclamos ingresados a nuestro Hospital durante el año 2024, donde se desglosa su tipología y la cantidad, siguiendo la categorización que dispone el Ministerio de Salud de Chile, Minsal, en su Plataforma online (<https://oirs.minsal.cl/>).

En lo que atañe al contenido de los respectivos reclamos, debido a que la solicitud abarca un gran volumen de información, no es posible acceder a lo requerido, dada la extensión de tiempo que tomaría la edición de cada presentación para proteger datos sensibles, configurándose la causal de distracción indebida contemplada en artículo 21 N° 1 letra c) de la Ley de Transparencia, ya que para entregarlos habría que anonimizar cada uno de ellos, en atención a lo dispuesto en los artículos 2º, letra f), y 4º de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, así como lo referente ficha clínica e información sensible normada por la Ley N° 20.584, esto implicaría actividades de lectura, análisis y revisión, para posterior tarjado u ocultamiento de todos y cada uno de estos datos a un número total de 859 reclamos, conforme Excel adjunto.

Cabe señalar que esta acción además requeriría de la previa comunicación a la que se refiere el artículo 20 de la Ley de Transparencia, a los 859 ciudadanos que ingresaron dichos reclamos a nuestra Institución, en atención a derechos de terceros y oposición.

Esperando que la presente respuesta este conforme su solicitud.

Saluda atentamente a Ud.,

XASV/JDSA
DISTRIBUCIÓN:
Dirección
Asesoría Jurídica
Solicitante
Oficina de Partes