



ANT. : Solicitud de Información Pública N°AO069T0001021, ingresada con fecha 18-11-2025, al Portal de Transparencia.

MAT. : Responde Solicitud de Acceso a la Información Pública.

A : JAVIERA SOTO CABRERA
SOLICITANTE

DE : 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 18-11-2025, solicitud N°AO069T0001021, en el siguiente tenor literal:

“En virtud de la Ley de Transparencia, solicito acceso a documentos que refieran a reclamos realizados en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de este hospital entre el 1 de enero de 2025 hasta la fecha más cercana de la entrega de esta solicitud inclusive. También solicito las respuestas que este hospital entregó a quienes ejercieron su reclamo ante la OIRS. Datos personales deben quedar anonimizados. Solicito estos documentos bajo el principio de la Oportunidad, contenido en la ley 20.285, para que en caso de pedir una rectificación de la solicitud, requerir el pronunciamiento de terceros o darle traslado a otra entidad pública, se haga con la máxima celeridad a objetivo de evitar trámites dilatorios. Además solicito aplicar el principio de Divisibilidad comprendido en la ley, en caso de que exista información que no pueda ser entregada por estar comprendida dentro de las excepciones que contempla la ley.” (sic).

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: 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.

Se acompaña al presente Oficio información estadística solicitada, en formato electrónico Excel, La información corresponde a reclamos ingresados a nuestro Hospital durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero del año 2025 al 31 de Octubre de 2025, donde se desglosa su tipología y la cantidad, siguiendo la categorización que dispone el Ministerio de Salud de Chile,



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/6XWDAL-343>



Minsal, en su Plataforma online (oirs.minsal.cl), se ha excluido de la misma el contenido de los respectivos Reclamos por encontrarse amparados en las causales de reserva establecida en el Art. 21 numeral 1 letra c) y numeral 2 de la Ley 20.285.

A mayor abundamiento, 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 numeral 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 Nº 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, así como lo referente ficha clínica e información sensible normada por la Ley Nº 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 683 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 683 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.,

**DIRECTOR
HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA**

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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/6XWDAL-343>