

 CALIDAD	CARACTERISTICA: DP 1.2		Vigencia: 5 años Fecha Aprobación: Junio 2016 Fecha término Vigencia: Junio 2021
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTION DE RECLAMOS		
	VERSION: 03	PAG: 1-17	Unidad de Calidad y Seguridad del paciente



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS **GESTION DE RECLAMOS**



	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por	Paulina Araya	Jefe RRPP, Comunicaciones, OIRS y participación	
Revisado por	Jeannette Alarcón Olivares	Enfermera Jefe Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente	
	Flora Madrid Martínez	Odontóloga Gestión Documental Unidad de calidad	
Aprobado por	Liliana Echeverría Cortés	Directora CHSJM	

1. OBJETIVO

- Establecer un manual de procedimientos y funciones en la Gestión de los Reclamos dejando establecidas las normas y el proceso de respuesta a las solicitudes ciudadanas que generan nuestros usuarios, junto con el cumplimiento de los plazos establecidos por ley.
- Facilitar el acceso de los usuarios a presentar sus **SOLICITUDES CIUDADANAS** respecto del funcionamiento, Organización y Atención brindada por el establecimiento, tanto en su atención en salud, administrativa y de infraestructura.
- Funcionar con un Comité de Gestión de Reclamos integrado por la comunidad, funcionarios y equipo directivo, que plantea mejoras y soluciones a las demandas de nuestros usuarios.
- Mejorar la calidad de atención a nuestros usuarios respondiendo a sus inquietudes.
- Generar cambios con planes de mejoras, dentro de la Institución, en las áreas determinadas por la autoridad, en vías de mejorar la Satisfacción Usuaria.

2- CAMPO DE APLICACIÓN

El Manual está determinado para las siguientes situaciones:

- Trabajo y reuniones mensuales de Comité de Gestión de Reclamos
- Oficina OIRS donde son recibidas las Consultas Ciudadanas
- Unidad de Comunicaciones del CHSJM donde son canalizadas las Consultas Ciudadanas

3- RESPONSABLES:

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

- **Operadores OIRS:** Capturan las solicitudes ciudadanas, registran en planilla informática, derivan solicitud a quien corresponda (servicios clínicos y/o unidades de apoyo), envían copia electrónica a su jefatura, realizan seguimiento y se entregan respuesta al usuario.
- **Equipos Técnicos, clínicos y administrativos:** Gestionan la solución y entregan los antecedentes a OIRS para preparar respuesta.
- **Jefa de Comunicaciones, RRPP, Oficina OIRS y Participación.:** Revisa la elaboración de Respuesta y envía a dirección para su

aprobación con los comentarios pertinentes.

- **Director del Complejo Hospitalario San José de Maipo:** Esta respuesta es revisada y firmada por Director para luego hacer entrega al usuario en forma presencial, por correo certificado o correo electrónico según indicación emitida en la solicitud ciudadana.
- ➔ **Comité Gestión de Reclamos:** analizar las solicitudes ciudadanas y generar los lineamientos para el mejoramiento de la Gestión.

4- DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- DL N° 2763/79 del Ministerio de Salud modificado en lo pertinente por la Ley N° 19937/2004; Decreto Supremo N° 140 del Ministerio de Salud
- Decreto Supremo N° 680/ 21 de Septiembre de 1990
- Ley N° 19.553, año 1998 que instituye los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG)
- Ley N° 19.880, 29 de Mayo 2003
- Instructivo Presidencial 04 / 19 de Junio 2003
- Modelo de atención integral en salud
- LEY 20584 de derechos y deberes de los usuarios respecto a su atención en salud.

5- DEFINICIONES:

- **Oficina OIRS:** Oficina de informaciones, reclamos, sugerencias y felicitaciones que funciona como enlace entre los usuarios y el establecimiento además de la entrega de información.
- **Formulario de solicitud ciudadana:** se refiere al documento en donde el usuario puede solicitar una consulta, reclamo, felicitaciones, sugerencias de manera escrita.
- **Consultas:** corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Se resuelven en forma inmediata por la OIRS.
- **Solicitud:** Son solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema de necesidad a carentia puntual. Requiere una gestión específica del funcionario de la OIRS, y eventualmente en coordinación con otra unidad o servicio.

<p><i>PD</i></p>	<p>• Sugerencia: Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso o servicio. Esta sugerencia se difunde a los Jefes de Servicio y/o unidades de apoyo y Directivos para ser considerada en la toma de decisiones sobre modificaciones orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.</p> <p>• Felicitación: Manifestación de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de salud por la calidad del servicio entregado, buen trato, u otro aspecto que el usuario quiera destacar. Este documento es de conocimiento de los jefes de servicios clínicos y/o unidades de apoyo y de los Directivos del Hospital.</p> <p>• Reclamo: Es aquella solicitud donde el usuario exige, y demanda una solución o colaboración a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos ciudadanos en salud.</p> <p>• Hospital Amigo: La estrategia Hospital Amigo considera la apertura del establecimiento a la familia y la Comunidad, que pretende contribuir a una pronta recuperación de los pacientes y que necesitan de su entorno cercano para tener mayor sensación de bienestar, ello implica una readecuación de horarios de visita a los pacientes hospitalizados.</p> <p>Línea programática que agrupa actividades relacionadas con la Apertura de los Establecimientos a la Familia y Comunidad, implementando iniciativas que pongan en práctica una salud comprometida, acogedora participativa que logre satisfacer las necesidades y expectativas de la población.</p> <p>• Visita: espacio de integración del hospital con la familia y la comunidad, que facilita la relación del equipo de salud con el enfermo y su entorno familiar y comunitario.</p> <p>• Acompañante o Tutor: Es el familiar o persona significativa y responsable del paciente que recibirá e informará al resto de sus familiares, los acontecimientos del paciente durante su hospitalización e intervención. El podrá permanecer junto al paciente, en horario de visita estipulada por la institución.</p>	<p>UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p> <p>• 6- ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO: Las Oficinas de OIRS del Complejo Hospitalario San José de Maipo cuentan con apoyo informático, por lo que toda solicitud ciudadana desde</p> <p><i>Ja</i></p>
------------------	--	--



su captura inicia un proceso en el que están involucrados distintos componentes dependiendo de su complejidad o gravedad.

Con el apoyo informático permite realizar seguimiento de todos los procesos involucrados en la resolución de la solicitud, acciones realizadas, funcionarios responsables (Director, Jefes de los Centros de Responsabilidad, Jefe OIRS u otro funcionario), tiempos de cada proceso, etc.

Esta aplicación del soporte informático puede proporcionar beneficios o información relevante:

- Incrementar la eficiencia de los Recursos Humanos y medios materiales empleados en la realización de cada procedimiento, facilitando el poder reducir los tiempos.
- Acceder en forma inmediata a la información por un conjunto de personas.
- Facilitar la toma de decisiones en cualquier fase del procedimiento de la solicitud ciudadana.
- Mejorar los plazos de ejecución o respuesta a las solicitudes.
- Reducir la circulación física de documentos, y por tanto disminuir la posibilidad de pérdida.

7.- TIPIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS

- **Consultas:** corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Se resuelven en forma inmediata por la OIRS.
- **Sugerencia:** es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso o servicio. Esta sugerencia se difunde a los Jefes de Servicio y/o unidades de apoyo y Directivos para ser considerada en la toma de decisiones sobre modificaciones orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria. Por último, se envía respuesta a Oficina de Partes para que sea despachada vía correo certificado a usuario y se archiva la documentación sobre sugerencia en Oficina OIRS.
- **Felicitación:** manifestación de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de salud por la calidad del servicio entregado, buen trato, u otro aspecto que el usuario quiera destacar. Este documento es de conocimiento de los jefes de servicios clínicos y/o unidades de apoyo y de los Directivos del Hospital. Se recepciona respuesta definitiva firmada por Director y se envía a Oficina de Partes para que sea despachada vía correo certificado a usuario, y se archiva toda la documentación referente al caso en Oficina OIRS. El

10

Jefe de esa unidad debe informar al o los funcionarios sobre la felicitación recibida

- **Reclamo:** es aquella solicitud donde el usuario exige, demanda una solución o colaboración a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos ciudadanos en salud. Las solicitudes de mayor complejidad son ser derivadas a las Jefas OIRS al servicio clínico y/o unidad de apoyo que corresponda.

8.- RECLAMOS:

La complejidad de cada reclamo es variable y depende de si el funcionario a cargo de OIRS tiene la capacidad de dar respuesta satisfactoria a esta. OIRS resuelve la mayor cantidad de RECLAMOS (Solicitudes) directos, no obstante aquellas de mayor complejidad que supera la capacidad se deriva a la Unidad de correspondiente.

→ **Trato:** Se clasifica en esta categoría aquel RECLAMO de usuarios que se refiera a la actitud de funcionarios en relación al trato, lenguaje, respecto a la privacidad y confidencialidad, identificación de funcionarios, acogida, atención, entrega de información, comunicación, por ejemplo:

- ✓ Negarse a dar el nombre
- ✓ Ignorar a la persona
- ✓ No responder lo que la persona pregunta
- ✓ Responder en forma vaga, poco clara o en lenguaje incomprensible
- ✓ Utilizar lenguaje ofensivo
- ✓ Responder de malos modos
- ✓ Insultos y/o agresiones verbales
- ✓ Portazos en la cara
- ✓ Empujones
- ✓ Golpes de puño
- ✓ Golpes de pies

→ **Competencia técnica:** se clasificaran dentro de esta categoría todos aquellos reclamos de usuarios relacionados con los procedimientos técnicos 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 sí en determinadas situaciones puede dar origen a ella, sino que simplemente estamos aceptando que desde el punto de vista del usuario 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:** Se clasificarán en este rubro todas aquellos reclamos que realicen los usuarios referentes a las condiciones estructurales y del ambiente del establecimiento de salud con relación a:

- ✓ Accesos-condiciones de seguridad en relación a emergencias
- ✓ Condiciones de mantención de equipos
- ✓ Condiciones de sala de espera baños públicos, etc.
- ✓ Condiciones de temperatura y ventilación
- ✓ Condiciones higiénicos y estéticas de los edificios, patios y jardines.
- ✓ Comodidad y seguridad de camas, cunas y camillas de traslados.
- ✓ Condiciones de comodidad para los familiares de los pacientes hospitalizados.
- ✓ Seguridad de las pertenencias de pacientes y familiares.

→ **Tiempo de espera:** Dentro de esta categoría se clasifican las opiniones de usuarios/as relacionadas con los márgenes de espera subjetivamente aceptados por los usuarios/os para recibir información en la sala de espera.

- ✓ **Tiempo de espera por atención:** Se consideran en este ítem todo tipo de reclamos relacionadas con el tiempo de espera en sala 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: intervención quirúrgica o interconsulta para especialista.

→ **Información:** Se clasificarán en esta categoría aquellas opiniones relacionadas con la transmisión de Información y acciones comunicacionales del Equipo de Salud con los usuarios tanto respecto a los contenidos como la forma utilizada en la entrega de la Información:

- ✓ Se consideran elementos como el lenguaje, oportunidad, comprensión,
- ✓ capacidad de respuesta a los requerimientos del usuario considerando las características personales del individuo y su condición de salud.
- ✓ Considera además el Consentimiento Informado y,
- ✓ El derecho a que el paciente y familia directa, puedan obtener los datos que requieren de la Ficha Clínica.

→ **Procedimiento administrativo:** Se clasificarán dentro de esta categoría, todos los reclamos de los usuarios relacionados con procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo del establecimiento, como los siguientes:

- ✓ Procesos de tramitaciones en los Servicios Públicos
- ✓ Procedimientos o trámites en la Institución
- ✓ Funcionamiento de la Institución referido a horarios de atención
- ✓ Procedimientos de referencia y/o derivación
- ✓ Proceso que involucre el funcionamiento de la Organización.

→ **Probidad administrativa:** Se entiende por Probidad Administrativa el actuar honradamente en el cumplimiento de las actividades funcionarias, principio que puede deteriorarse o dañarse por acciones deshonestas.

Se clasificarán dentro de esta categoría todos aquellos reclamos relacionados con los procedimientos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del Equipo de Salud con relación a la dignidad en el desempeño de su cargo.

Se debe destacar que sólo se está aceptando que desde el punto de vista del usuario, con la información que posee y desde su propia percepción, está disconforme con la actitud, procedimiento o acción que ha efectuado el funcionario. Esto no implica un juicio o una auditoria del actuar del funcionario, pero si puede dar origen a ella.

→ **Acceso Universal a Garantía Explicitas – AUGE:** Se clasificará en esta categoría aquellos reclamos en que según la información que tiene el usuario no se han respetado las garantías explicitas a las que tiene derecho y que están establecidas en el reglamento de la Ley N° 19.966 sobre las garantías explicitas en salud.

9.- METODOLOGIA DE SOLICITUD CIUDADANA:

Los usuarios del Complejo Hospitalario San José de Maipo, se comunican directamente a través de distintos canales con la Oficina OIRS de este establecimiento de salud. Los canales de acceso son aquellos conductos a través de los cuales la ciudadanía puede solicitar información, presentar reclamos, entregar sugerencias y canalizar sus felicitaciones. Estos canales son:

- **Oficina OIRS Atención Ambulatoria, OIRS Centro Responsabilidad Atención Cerrada, OIRS Segundo Piso LAENNEC:** El usuario presenta su solicitud ciudadana en la OIRS, a través del **“Formulario de Solicitud Ciudadana”**, directamente en Oficina.

Este formulario es de tipo autocopiativo (2 copias), foliado de acuerdo a

número correlativo indicado por el Complejo Hospitalario San José de Maipo. En este formulario se debe consignar:

- ✓ Identificación del ciudadano afectado o beneficiario: nombre, rut, año de nacimiento, dirección, teléfono, comuna.
- ✓ Identificación del Reclamante (en caso de ser diferente que el afectado)
- ✓ Descripción de la Materia de requerimiento: fecha de recepción, folio, nombre y firma del receptor.

• **Buzones de Solicitudes ciudadanas**, localizadas en:

- ✓ Pabellón Casa de Salud,
- ✓ Pabellón Roosevelt,
- ✓ Sala de Espera Urgencia,
- ✓ Sala de Espera frente a SOME
- ✓ Segundo Piso Laennec,

La ciudadanía escribe su solicitud ciudadana en un Formulario Normal de una hoja y lo deposita en los buzones, las que a su vez son retiradas diariamente por personal de guardia y recepcionada por la Oficina OIRS según corresponda, para luego dar inicio al proceso administrativo legal de respuestas.

- **Plataforma en línea** (trámite en línea a través de la página www.tramiteenlinea.cl), en donde a través de Internet el usuario puede ser efectuada la solicitud ciudadana.
- **Plataforma de FONASA:** Si es un reclamo por incumplimiento de GES, el reclamo se puede realizar antes los canales ya mencionado o a través de la Infolinea de FONASA 600-360-3000 o página Web www.fonasa.cl

10.- RESPUESTA A LA SOLICITUD CIUDADANA:

Una vez recibida y tipificada la solicitud ciudadana, el operador OIRS actualizará el formulario "Registro diario de Atención de Público OIRS", poniendo una M si es Masculino y una F si es consultante Femenina.

La Oficina OIRS del Complejo Hospitalario San José de Maipo tiene la responsabilidad de registrar, tipificar, derivar, realizar seguimiento a la gestión de la respuesta y solución y, entregar respuesta al usuario.

- La respuesta puede contener información sobre el avance en el proceso de gestión o bien sobre la solución definitiva.
- La respuesta deberá expedirse dentro de los 15 días hábiles siguientes a la captura.



- En el caso específico de reclamos o sugerencias referidas a las Garantías Explicitas en Salud – GES – el plazo de respuesta es de 48 horas para enviar la respuesta con solución a FONASA.
- En el caso de la solicitud que haya motivado un sumario o investigación administrativa, el plazo máximo para enviar la decisión definitiva no podrá exceder de 180 días.

11.- REGISTRO DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS

Registro:

- Asignación de N° Correlativo por Talonario de Formularios de Solicitudes Ciudadanas por cada OIRS.
- Desde cada una de las OIRS se entregan las solicitudes ciudadanas tipificadas “RECLAMOS” a la jefatura de la Unidad para su conocimiento.

12.- CAPTURA, GESTIÓN, RESOLUCIÓN Y TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS.

OIRS efectúa Recepción de Consultas Ciudadana por:

- ✓ Formulario OIRS
- ✓ Cartas de Director
- ✓ Buzones de Sugerencias
- ✓ Formulario trámite en línea

MODO PRESENCIAL

Usuario llena formulario en Oficina OIRS, operadora técnica entrega copia del reclamo, firma y timbra documento de acuse de recibo.

MODO NO PRESENCIAL

Usuario genera solicitudes ciudadana a través de OIRS Virtual, Buzones de sugerencias u otros sistemas de sugerencias. Operadora Técnica OIRS notificará telefónicamente o por correo electrónico que se recepcionó solicitud ciudadana.

- OIRS realiza el registro de solicitud en libro OIRS y en planilla Excel.
- OIRS derivará el formulario de solicitudes ciudadana Adjuntando documento de respuesta al jefe de la Unidad a través de memo firmado por director del establecimiento solicitando Respuesta y resolución.
- OIRS envía copia de MEMO por correo electrónico o papel al jefe de RRPP.

Para este
proceso
se han
considera
do tres
días de
corrido



Jefe de la Unidad gestiona el reclamo y responde a la OIRS con formulario adjunto, indicando resolución del caso, en un Plazo MAXIMO de cinco días de corrido. En el caso que el Jefe de la Unidad no responda en el plazo establecido, será responsabilidad de la OIRS de informar por correo electrónico a Jefe de RRPP sobre el no cumplimiento de los plazos de respuesta, el cual notificará al director del CHSJM quien está facultado a solicitar la respuesta de la solicitudes ciudadanas en un plazo de 24 horas.

Para este proceso existe un plazo máximo de cinco días de corrido.

OIRS redacta carta de respuesta al usuario, la cual es enviada por correo electrónico a jefa de RRPP para su revisión y en el caso que amerite modificar su contexto.

Jefa de RRPP presenta al Director respuesta de solicitud ciudadana para su Vº Bº y envía carta certificada al usuario y copia de este documento a la OIRS para su archivo e ingreso a plantilla Excel.

Para este proceso existe un plazo máximo de siete días.

RECLAMOS AUGE:

1. La OIRS gestionara los reclamos por incumplimiento de garantías de acceso, oportunidad y calidad de atención.
2. El reclamo ingresa y es derivado desde Encargado OIRS a Coordinador y Encargado Ges del establecimiento, para que realice la investigación necesaria.
3. Se realizaran las Gestiones necesarias con GES o según corresponda con otras Unidades o Servicios del establecimiento para iniciar el proceso de la respuesta y solución.
4. Con todos los antecedentes recopilados se da respuesta y se envía al usuario en 48 horas.

13.- INFORMES DE GESTIÓN:

Mensualmente el Jefe de OIRS vaciará la información de los formularios de "Registro diario de Atención de Publico", "Registro de Solicituds Ciudadanas" y "Registro Mensual de Atención OIRS".

La copia de este registro mensual deberá ser enviada, antes del día 05 de cada mes a Unidad de Estadística (SOME), Unidad de Calidad 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”. Además a través de estadísticas mensuales se entregará informe al Comité de Gestión de Reclamos que evaluará la pertinencia de las respuestas.

14.- RESULTADOS:

A través de registro REM se efectuará informe cuatrimestral con detalle de tipología de reclamos más generados, y principales consultas, el que será enviado a las jefaturas correspondientes para que generen planes de mejora, los que serán remitidos a la Unidad de Calidad.

De forma paralela se generará análisis mensualmente de solicitudes ciudadanas a través de Comité Gestión de Reclamos, quienes generarán los planes de mejora correspondientes y derivados a las jefaturas.

COPIA NO ORIGINAL

PD

Gal

15.- INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de Reclamos con respuesta dentro de plazo de 15 días
TIPO:	Resultado
DIMENSIÓN DE LA CALIDAD:	Satisfacción Usuaria, relacionado al trato digno del paciente
JUSTIFICACIÓN:	Mejorar Satisfacción Usuaria a través de oportunidad de respuestas reclamos
FORMULA:	Nº de reclamos respondidos dentro del plazo exigido/ reclamos respondidos X 100.
FUENTE DE DATOS:	Reclamos presenciales y virtuales del CHSJM
UMBRAL:	90 % de cumplimiento de respuestas a usuarios dentro del plazo de 15 días hábiles
PERIODICIDAD:	En forma anual
RESPONSABLES:	Unidad de RRPP.

16.- DISTRIBUCIÓN Y DIFUSIÓN:

El siguiente manual se encontrará físicamente en las siguientes unidades

- ✓ Oficina OIRS Atención Ambulatoria
- ✓ Oficina OIRS Atención Cerrada
- ✓ Unidad de Comunicaciones
- ✓ Dirección del establecimiento



17.- MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Modificaciones realizadas al Documento por nueva revisión:

COD	Fecha Elaboración	Fecha actualización del documento	Puntos a modificar
CHSJM DP 1.2	Marzo-2012	Agosto/2013	Actividades del procedimiento. Se adjunta Flujograma
CHSJM DP 1.2	Marzo-2012	Junio / 2016	Nuevo formato documental.

18.-ANEXOS:

ANEXO 1: FORMULARIO DE SOLICITUD CIUDADANA

ANEXO 2: RESPUESTA A SOLICITUD CIUDADANA

ANEXO 3: FLUJOGRAMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE RECLAMOS



UNIDAD DE CALIDAD Y
SEGURIDAD DEL PACIENTE

ANEXO 1



SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR ORIENTE FORMULARIO DE SOLICITUD CIUDADANA



REPÚBLICA
SALUD SUR ORIENTE
CALIDAD Y SEGURO

- Ley de Transparencia 20.285
 Ley Procesos Administrativos 19.880
- FECHA DE RECEPCIÓN
/ /

- FOLIO
- | |
|--------------|
| Consulta |
| Reclamo |
| Solicitud |
| Sugerencia |
| Felicitación |

Institución a la que dirige su Solicitud:

Institución y Unidad, Servicio o Depto. Receptora:

IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE ORIGINA LA CONSULTA CIUDADANA:

Nombres:

Apellidos:

Dirección:

RUN:

Teléfono Fijo:

Teléfono Móvil:

Correo Electrónico:

Medio de Respuesta Ley 20.285

Carta Certificada

Teléfono

Correo Electrónico

IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA CONSULTA CIUDADANA (En caso que sea distinta a la que origina la Consulta Ciudadana):

Nombre y Apellidos:

Dirección:

RUN:

Teléfono Fijo:

Teléfono Móvil:

Correo Electrónico:

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN O INFORMACIÓN QUE ORIGINA LA SOLICITUD CIUDADANA:

(Large empty box for description of the situation or information that originates the citizen request.)

NOMBRE Y FIRMA RECEPTOR

FIRMA DEL USUARIO

PR

Paul

ANEXO 2



Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente
Hospital San José de Maipo



RESPUESTA A SOLICITUD CIUDADANA

Se solicita a usted, en su calidad de Jefe de Unidad, dar respuesta por escrito a:

CONSULTA	SOLICITUD	SUGERENCIA	DENUNCIA	RECLAMO	FELICITACION
----------	-----------	------------	----------	---------	--------------

Se adjunta Formulario de Registro de Solicitud Ciudadana

ESTE DOCUMENTO DEBE RESPONDERSE EN UN PLAZO DE 6 DIAS PLAZO DE ENTREGA:

/ /2012

Nombre del Paciente:

Nombre del Reclamante:

Fecha de la Solicitud:

Lugar donde se presento la Solicitud: OIRS – HC

Funcionario (s)
Involucrado (s)

NOMBRE

CARGO

--	--

USO EXCLUSIVO JEFE UNIDAD

RESOLUCION ** Debe adjuntar cualquier documento que considere respalte su resolución (cartas explicativas, Fotocopias libros de novedades, etc.)

--

ESTE DOCUMENTO DEBE SER DEVUELTO EN EL PLAZO ESTABLECIDO DIRECCION

Nombre Jefe de Unidad: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

FIRMA



ANEXO 3

Flujograma Solicitud Ciudadana

