

	PROTOCOLO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CUIDADANAS CENTROS DE SALUD MENTAL DE LA RED DE SALUD MENTAL Y PSIQUIATRÍA	ELABORADO: 06/10/2018 VERSIÓN: 001
---	---	--

SERVICIO DE SALUD O'HIGGINS SUBDEPARTAMENTO DE SALUD MENTAL	Nombre: PROTOCOLO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CUIDADANAS CENTROS DE SALUD MENTAL DE LA RED DE SALUD MENTAL Y PSIQUIATRÍA PR-01 Versión: 001 Página 1 de 7
--	---

Documento elaborado por: Mariela Honores Morales Pablo Romero Acuña	Revisado por: Eduardo González Quintana Natalia Romero Talguia Sabina Valdivia Molina Esteban San Martín Carrasco	Aprobado por: CIRA
Fecha elaboración: 6/10/2018	Fecha revisión: 7/12/2018	Fecha aprobación: 11/10/2019

Modificaciones:

Distribución:

- Centros de Salud Mental de la Red de Salud Mental y Psiquiatría del Servicio de Salud O'Higgins.
- Subdirección Medica DSSO
- OIRS DSSO
- Direcciones de los Hospitales

	<p>PROCOLO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CUIDADANAS CENTROS DE SALUD MENTAL DE LA RED DE SALUD MENTAL Y PSIQUIATRÍA</p>	<p>ELABORADO: 06/10/2018 VERSIÓN: 001</p>
---	--	---

El presente protocolo establece la forma y procedimientos que se deben realizar en los centros de salud mental de la red de salud mental y psiquiatría del Servicio de Salud O'Higgins, con el objetivo de resolver las inquietudes y/o requerimientos de los usuarios, denominadas solicitudes ciudadanas, las cuales de acuerdo a los Manuales de OIRS del Ministerio de Salud, se constituyen en:

1. Reclamos
2. Consultas
3. Felicitaciones
4. Solicitudes estrictamente

Con la Reforma de Salud, se ha buscado que los establecimientos de salud estén abiertos a la participación de la comunidad y captar la opinión de los usuarios como un aporte a la gestión y funcionamiento de los dispositivos de Salud.

I. Objetivos

- Describir y velar por el adecuado proceso de solicitudes ciudadanas de informaciones, reclamos y sugerencias de los centros de salud mental y psiquiatría.
- Estandarizar el procedimiento de recepción, atención y gestión de las solicitudes ciudadanas.
- Facilitar y velar por el acceso de la población a la información sobre el funcionamiento y servicios otorgados en Centros de Salud Mental y Psiquiatría.
- Establecer un flujo para recepción de solicitudes ciudadanas con responsables de acción.

II. Alcance

Dirigido a:

- Todos los usuarios que hacen uso de las distintas prestaciones que brindan los Centros de Salud Mental y Psiquiatría.
- Todos los profesionales, técnicos y auxiliares de los centros de salud mental y psiquiatría.

III. Responsabilidades

<p>Jefes, encargados o coordinadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar que el personal cumpla el presente protocolo - Realizar investigación acerca del origen del reclamo, revisar los
---	--

	PROTOCOLO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CUIDADANAS CENTROS DE SALUD MENTAL DE LA RED DE SALUD MENTAL Y PSIQUIATRÍA	ELABORADO: 06/10/2018 VERSIÓN: 001
---	---	--

	<p>procedimientos e introducir mejoras</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dar respuesta a las solicitudes generadas por los usuarios (si no indicar quien será el responsable de la respuesta). - Si la situación lo amerita, tomar contacto con los usuarios a fin de aclarar situaciones de conflicto.
TENS Centros de Salud Mental y Psiquiatría.	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de conocer el mecanismo para efectuar una solicitud ciudadana, recibir del usuario el formulario y mantenerlo en resguardo hasta su recepción en oficina OIRS del hospital al que pertenezca o DSSO si correspondiese
Profesionales y Técnicos Centros de Salud Mental y Psiquiatría.	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de conocer el mecanismo para efectuar una solicitud ciudadana - Respetar lo estipulado en el presente protocolo - Brindar información relacionada a proceso de solicitudes ciudadanas a los usuarios de centros de salud mental y psiquiatría.

IV. Definiciones

- **OIRS:** Oficina de información, Reclamos y Sugerencias.
- **Solicitudes Ciudadanas:** Son todas aquellas expresiones y/u opiniones de los usuarios respecto al funcionamiento del establecimiento. Definidas como tipificación de solicitudes ciudadanas de la siguiente manera:
 - 1) **Consulta:** Corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, tramites, puntos de acceso, etc. En ocasiones éstas pueden resolverse de forma inmediata en centros de salud mental y psiquiatría.
 - 2) **Solicitud:** Corresponden a solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta, que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión específica del funcionario de la OIRS, y eventualmente en coordinación con otra unidad o servicio.
 - 3) **Sugerencia:** Es aquella proposición, idea o iniciativa, que presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio.
 - 4) **Felicitación:** Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios de una institución por la calidad del servicio prestado. Al igual que las sugerencias, es importante sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios involucrados.



PROTOCOLO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CUIDADANAS CENTROS DE SALUD MENTAL DE LA RED DE SALUD MENTAL Y PSIQUIATRÍA

ELABORADO:

06/10/2018

VERSIÓN: 001

- 5) **Reclamo:** Es aquella solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos ciudadanos en salud. 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 ésta.

Los reclamos a su vez, se clasifican de acuerdo a los criterios definidos por el MINSAL, como se detalla a continuación:

- 1) **Información:** Reclamos relacionados con la transmisión de información y acciones comunicacionales del Equipo de Salud con los usuarios, tanto respecto a los contenidos, como a la forma utilizada en la entrega de la información.
- 2) **Trato:** En esta categoría se incluyen cualquier menoscabo hacia la persona que es atendida por funcionarios del dispositivo, en relación al trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, identificación de funcionarios, acogida, atención, agresiones verbales, empujones, entrega de información.
- 3) **Tiempo de espera:** En esta categoría se considera la espera por atención y la espera por horas de especialidad, cuyo tiempo excede lo que la persona considera normal.
- 4) **Competencia Técnica:** Descuidos, diagnósticos, fármacos o tratamientos erróneos con consecuencias para el bienestar de las personas.
- 5) **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. En este sentido se considera las quejas por falta de ética u honradez.
- 6) **Procedimiento Administrativo:** Se clasifican dentro de esta categoría, todas las opiniones de los usuarios/as relacionados con procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo de la Institución, tales como:
 - Proceso de tramitaciones en los Servicios Públicos
 - Procedimientos o trámites de 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
- 7) **Infraestructura:** Observaciones de los usuarios a las condiciones materiales y físicas de las instalaciones, de recursos muebles e inmuebles; ya sea limpieza, deterioro, falta de mantenimiento u otros. También se consideran dentro de esta categoría, condición de elementos médicos y utensilios.

V. Desarrollo

Etapa	Actividad	Responsable
Inicio	Solicita información o realiza reclamo relativo a gestión del Dispositivo a través del espacio presencial o mediante sistema web.	Usuario/a
Recepción y Registro	-Recepciona la solicitud de información o reclamo. -Registra la solicitud de información o reclamo en libro oficial y planilla excel, registro online.	OFA o quien la jefatura instruya de los centros de salud mental y psiquiatría.



**PROTOCOLO
DE GESTIÓN DE SOLICITUDES
CUIDADANAS CENTROS DE SALUD
MENTAL DE LA RED DE SALUD MENTAL
Y PSIQUIATRÍA**

ELABORADO:
06/10/2018
VERSIÓN: 001

	<p>-En caso de que el usuario/a se vea imposibilitado (analfabetismo o discapacidad física o psíquica) de realizar la Solicitud Ciudadana (formulario), se ofrecerá las siguientes alternativas:</p> <p>1.- Redactar su solicitud a través de un tercero.</p> <p>2.- Redactar su solicitud a través del funcionario OIRS con un ministro de fe presente.</p> <p>En casos en que se deba anular el reclamo debe mantenerse en el formulario con el número de folio correlativo correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se entrega una copia del formulario foliado con timbre y fecha de recepción como comprobante al usuario indicando plazos de respuesta. <p>Una vez confeccionada la respuesta formal al usuario/a, se archiva en una carpeta de reclamos respondidos junto a todos los documentos que se hayan emitido/recepcionado para dar respuesta, quedando ésta en la oficina del encargado de OIRS</p>	
Respuesta	<p>Responde al usuario/a una vez que se ha recabado la información necesaria y respetando los plazos legales, procediendo a dar por cerrada la atención si el usuario/a manifiesta ausencia de dudas</p>	<p>OFA o quien la jefatura instruya de los centros de salud mental y psiquiatría.</p>
Asignación	<p>En caso de no contar con la información suficiente para dar respuesta pese a realizar las averiguaciones correspondientes se asigna la solicitud a la OIRS Virtual a través de la plataforma SIAC, para que esta instancia genere la respuesta correspondiente.</p>	<p>OFA o quien la jefatura instruya de los centros de salud mental y psiquiatría.</p> <p>La asignación refiere al proceso de nombrar a un encargado de procesar la solicitud (sería un proceso anterior a la respuesta).</p>
Análisis de	<p>-Recepciona la consulta o</p>	<p>Encargado/a</p>



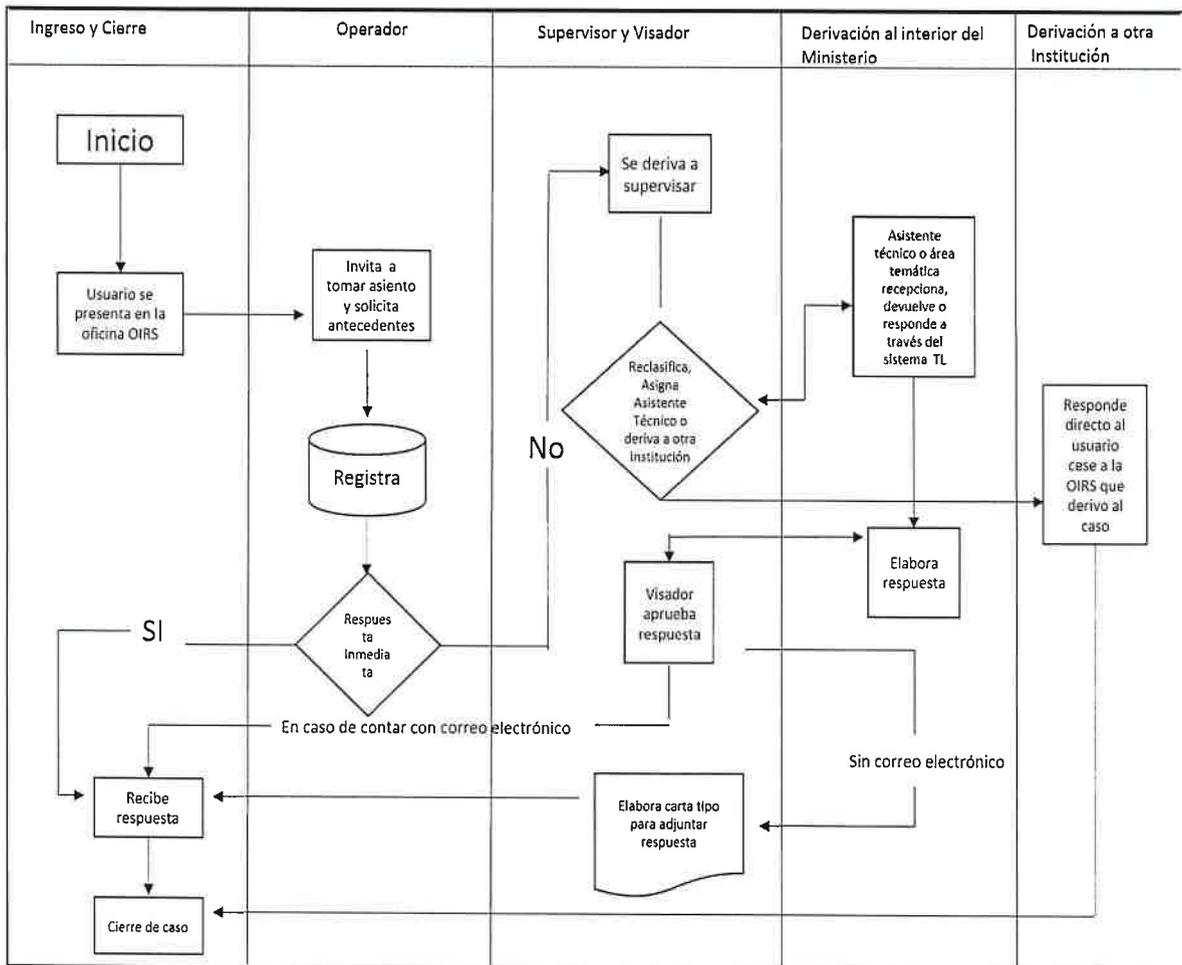
**PROTOCOLO
DE GESTIÓN DE SOLICITUDES
CUIDADANAS CENTROS DE SALUD
MENTAL DE LA RED DE SALUD MENTAL
Y PSIQUIATRÍA**

ELABORADO:
06/10/2018
VERSIÓN: 001

Competencia	reclamo de gestión estratégica asignada. -Realiza análisis de pertinencia de la solicitud o reclamo.	OIRS Virtual
Derivación	Analiza la competencia de la solicitud, en caso de no contar con la respuesta deriva a los encargados/as departamentales. Se notifica al usuario/a vía correo electrónico de la ampliación del plazo de respuesta.	Encargado/a OIRS Virtual La derivación se realiza cuando la temática de la solicitud no es de competencia del establecimiento.
Elaboración de Respuesta	-Elabora y envía la respuesta al usuario/a en un plazo no mayor de 48 hrs. (2 días hábiles) si la derivación interna no aplicara. -Elabora la respuesta a la solicitud de información o reclamo derivada y envía la respuesta a la OIRS Virtual en un plazo no mayor a 10 días hábiles desde el ingreso de la solicitud, si la derivación se hubiese realizado.	Encargado/a OIRS Virtual o Encargado/a Departamental
Envío de Respuesta	-Recepciona la respuesta elaborada por el encargado/a departamental. -Envía la respuesta al usuario/a vía plataforma SIAC, en un plazo no mayor a 10 días hábiles desde el ingreso de la solicitud.	Encargado/a OIRS Virtual En el caso de enviar respuesta por carta mediante correo o entregar presencialmente, se debe tener un cuaderno de registro del despacho.
Medición de Satisfacción	-Enviará Encuesta de Satisfacción Ciudadana Virtual con el fin de obtener la evaluación que el ciudadano/a realiza de la atención realizada y de la calidad de la respuesta entregada.	Encargado/a OIRS Virtual
Término	-Recepciona respuesta a su solicitud.	Usuario/a

PROTOCOLO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CUIDADANAS CENTROS DE SALUD MENTAL DE LA RED DE SALUD MENTAL Y PSIQUIATRÍA

VI. DIAGRAMA DE FLUJO PRESENCIAL



Es importante destacar que este protocolo establece el mínimo necesario para cumplir con la norma, si se requieren adecuaciones en el nivel local deben informarse a encargada OIRS regional para su visto bueno.