

ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS OIRS REDES ASISTENCIALES

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| 1. PRESENTACIÓN..... | 3 |
| 2. INTRODUCCIÓN | 4 |
| 3. ANTECEDENTES | 7 |
| 3.1 Funciones del Depto. de Participación Social y Gestión Usuaria del Gabinete de la Subsecretaría de Redes Asistenciales en relación con las OIRS..... | 7 |
| 3.2 Marco Normativo OIRS Redes Asistenciales..... | 8 |
| 4. ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS OIRS 2023..... | 10 |
| 4.1 De la existencia de las Oficinas OIRS en los establecimientos..... | 10 |
| 4.2 De la dependencia de las OIRS | 10 |
| 4.3 Del equipo de la OIRS..... | 11 |
| Sobre el o la profesional a cargo de la OIRS | 11 |
| Sobre las y los operadoras/es y orientadoras/es OIRS..... | 12 |
| 4.4 Formación y capacitación del equipo OIRS | 13 |
| 4.5 Espacios de atención y recursos materiales de las OIRS..... | 14 |
| Espacio físico – oficina donde trabaja operadora/or OIRS..... | 15 |
| Mobiliario y equipamiento | 16 |
| Recursos Materiales | 16 |
| 4.6 Recepción de los Requerimientos Ciudadanos y entrega de información | 17 |
| 4.7 Plataforma SIAC –OIRS | 18 |
| 4.8 Flujos de gestión..... | 19 |
| 4.9 Análisis de los Requerimientos Ciudadanos..... | 19 |
| 4.10 Mediciones de Satisfacción Usuaria | 20 |
| 4.11 Comité de Gestión Usuaria | 20 |
| 4.12 Proceso de Gestión de los Requerimientos Ciudadanos | 21 |
| De la calidad de la respuesta | 21 |
| ANEXOS | 23 |
| Anexo 1: Síntesis de resultados Diagnóstico Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias OIRS - MINSAL 2023..... | 23 |

Documento elaborado por el equipo del Departamento de Participación Social y Gestión Usuaria del Gabinete de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, en colaboración con los siguientes equipos de Participación Social, Satisfacción Usuaria y OIRS de los Servicios de Salud. Nuestro agradecimiento y reconocimiento a quienes participaron y colaboraron.

En Comisión de Trabajo que sesionó en 2 ocasiones:

1. Servicio de Salud Antofagasta
2. Servicio de Salud Coquimbo
3. Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota
4. Servicio de Salud Metropolitano Occidente
5. Servicio de Salud Metropolitano Central
6. Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente
7. Servicio de Salud O'Higgins
8. Servicio de Salud Maule
9. Servicio de Salud Ñuble
10. Servicio de Salud Concepción
11. Servicio de Salud Biobío
12. Servicio de Salud del Reloncaví
13. Servicio de Salud Chiloé
14. Servicio de Salud Magallanes

Equipos que enviaron, a través de correo electrónico, aportes propios y de sus redes a la revisión del documento, en fase de revisión abierta a todos los Servicios de Salud del país:

1. Servicio de Salud Atacama
2. Servicio de Salud Coquimbo
3. Servicio de Salud Metropolitano Occidente
4. Servicio de Salud Metropolitano Oriente
5. Servicio de Salud Maule
6. Servicio de Salud Ñuble
7. Servicio de Salud del Reloncaví
8. Servicios Macro Región Sur en conjunto

Este documento se ha actualizado en función de nuevas directrices.

1. Presentación

El acceso a la información pública constituye un derecho de las personas y es deber del Estado reconocerlo. Esto ha obligado al Estado a contar y mantener espacios y sistemas de información de calidad que permitan la circulación de información y el establecimiento de mecanismos de escucha, consulta y control social de las políticas públicas. Es así como el Ministerio de Salud, sus organismos autónomos, la red de establecimientos de los Servicios de Salud, desde que se dictara el Decreto Supremo N°680 de 1990, han asumido el compromiso de desarrollar, instalar y habilitar Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) para el fortalecimiento de un Modelo Integral de Atención a Usuarios y Usuarias para el Sector salud, desarrollando diversos sistemas de mejora de la Gestión de los Requerimientos Ciudadanos.

Adicionalmente, la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación en la Gestión Pública, reconoce a las personas el derecho de participar en la gestión pública, y, constituye un eje sustantivo para el desarrollo de la democracia y para fortalecer la capacidad de incidir en la toma de decisiones, influir en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas. La participación se encuentra presente en todo el ciclo de vida de las políticas públicas, otorgando mayor legitimidad, democratización de las relaciones entre entidades públicas y población usuaria, otorga fundamento ético y sustentabilidad social.

En este contexto, las OIRS, cumplen un rol primordial al ser espacios de atención y participación ciudadana en los servicios públicos, que facilitan el acceso de la población a la atención oportuna, a la entrega de información clara, transparente y de calidad a todas las personas sin discriminación. Además, son una instancia de coordinación con otras reparticiones públicas, gestionando así todos los requerimientos ciudadanos que reciben, considerando la opinión de las usuarias y usuarios, en la medida que esta contribuye a una mayor pertinencia y adecuación de los servicios del sistema público de salud a las necesidades y expectativas de las personas.

Para contribuir a estos objetivos, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) considera primordial el fortalecimiento de los sistemas de información en salud para la toma de decisiones y la mejora continua del sector salud, a través de la instalación de soportes tecnológicos compatibles con las distintas instituciones del sector, que contribuyan a la transparencia, eficiencia y eficacia en la gestión de atención de usuarias y usuarios.

2. Introducción

Para brindar una adecuada atención a las personas que recurren a la red de salud, el Ministerio de Salud, en su Misión busca *“Construir un modelo de salud sobre la base de una atención primaria fortalecida e integrada, que pone al paciente en el centro, con énfasis en el cuidado de poblaciones durante todo el ciclo de vida, y que además estimule la promoción y prevención en salud.”*¹

En este mismo sentido, la Subsecretaría de Redes Asistenciales reconoce la labor de *“Regular y supervisar el funcionamiento de las redes de salud a través del diseño de políticas, normas, planes y programas para su coordinación y articulación, que permitan satisfacer las necesidades de salud de la población usuaria, en el marco de los objetivos sanitarios, con calidad y satisfacción usuaria.”*²

Por ello, el Departamento de Participación Social y Gestión Usuaria del Gabinete de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, actualmente tiene entre sus objetivos *“el diseño de políticas, normas y planes a implementar en las redes asistenciales con el fin de facilitar la participación ciudadana y el mejoramiento de la gestión que realizan las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en los establecimientos de salud. Todo ello, permite conocer y satisfacer las necesidades de salud de la población que se atiende en el sistema público, en el marco de los objetivos sanitarios, con calidad y satisfacción usuaria.”*³

La Resolución Exenta N°857 que Aprueba la Norma General de Participación Social en la Gestión Pública de Salud, en el punto 2.- define a la Participación Social en Salud como *“un proceso de cooperación entre el Estado y las personas, que incluye y es más amplio que la participación ciudadana, correspondiendo a la capacidad de la sociedad civil en su conjunto, organizada y no organizada, incidir en las decisiones respecto de la salud, con relación al diseño, implementación, evaluación de políticas, planes, programas y proyectos vinculados a la salud, como también, en aquellas decisiones vinculadas al uso e inversión de los recursos públicos”*. En el punto 5.- establece *“que la participación debe llevarse adelante con un enfoque de derechos y de manera transversal, sin ningún tipo de discriminación arbitraria, respetando la diversidad social y cultural, reconociendo e integrando las particularidades, características y necesidades de los distintos grupos que conforman nuestra sociedad”*, lo que constituye una clara guía para el quehacer tanto en Participación Social en Salud, como en la Gestión de la Satisfacción Usuaria.

¹ <https://www.minsal.cl/mision-y-vision/>

² <https://www.minsal.cl/mision-y-funciones-2/>

³ Resolución Exenta N°435, del 24 de julio de 2020, que Modifica Resolución Exenta N° 176 de 21 de febrero de 2019, del Ministerio de Salud.

Respecto al punto II sobre Mecanismos e Instancias de Participación Social, dicha Norma, en relación con la responsabilidad del sector salud, indica: *“El Sector Salud deberá mantener un Sistema de Atención Ciudadana que integre distintos puntos de contacto de la población y sean virtuales, telefónicos, presenciales, medios escritos bajo enfoque de ventanilla única, de acuerdo con lo establecido en la Ley N°19.880 de Bases de Procedimientos Administrativos y otras normas vigentes. Este sistema velará por una adecuada recepción y derivación de los requerimientos de la ciudadanía de acuerdo a protocolos y procedimientos definidos previamente, cautelando el cumplimiento de plazos, calidad y pertinencia de las respuestas, registros de acciones, procesamiento de información, generación de insumos para la elaboración e implementación de planes de mejora de la atención y provisión de servicios.”*

Con el fin de levantar información de base para la elaboración de recomendaciones técnicas, durante el año 2023, el Departamento de Participación Social y Trato al Usuario realizó un Diagnóstico de Situación de las OIRS para recabar evidencia sobre su estado actual y que permitiera visualizar las brechas y recursos existentes en las redes para construir un plan de trabajo que fortalezca estas oficinas en tanto componente de un Sistema de Atención Integral de Atención Ciudadana que contribuya a mejorar la satisfacción usuaria.

El objetivo del diagnóstico fue realizar un levantamiento de información sobre antecedentes, funcionamiento, recursos disponibles, gestión de los requerimientos ciudadanos, difusión de información, operación del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC-OIRS) en cada establecimiento y los Servicios de Salud del país.

El diagnóstico de situación de las OIRS de 2023 se realizó mediante la elaboración de una encuesta digital elaborada por el Departamento de Participación Social y Trato al Usuario, la cual se hizo llegar a los directores y a las directoras de Servicios de Salud del país, mediante el ordinario N°C15/1309 de la Subsecretaría de Redes Asistenciales.

Algunos de los resultados más relevantes de este diagnóstico están integrados en el punto N°4 de este documento, donde se presentan las orientaciones para el funcionamiento de las OIRS y en Anexo N°1 de este documento. De esta manera se espera mostrar la vinculación entre las evidencias recogidas en el diagnóstico y las orientaciones entregadas desde el ministerio y que se actualizan en el presente documento a partir de la aprobación de la Norma General de Participación Social en la Gestión de Salud.

Estas orientaciones para las OIRS del Sector Público de Salud, se han elaborado con el fin de contar con un estándar mínimo, a nivel nacional, para el funcionamiento adecuado de estas oficinas de manera que puedan garantizar el derecho de las usuarias y de los usuarios de las redes de establecimientos de salud a solicitar información, sugerir, reclamar y/o felicitar, en relación con su atención de salud.

Se espera que estas orientaciones se implementen considerando la modernización digital de los procesos en salud, incluyendo la Gestión de los Requerimientos Ciudadanos, los sistemas de derivación, los mecanismos de registro de atenciones, entre otros, de modo que se facilite la interacción entre ellos en beneficio de las usuarias y usuarios.

Estas orientaciones deben ser utilizadas por los Servicios de Salud, Municipios, Corporaciones Municipales, Establecimientos Hospitalarios y de Atención Primaria de Salud, y por sus OIRS, como guía para fortalecer su labor de manera de permitir la labor de acoger, orientar y gestionar los requerimientos ciudadanos y contribuir a mejorar la satisfacción y experiencia de la población usuaria con nuestro sistema, a través de una participación social amplia y significativa.

3. Antecedentes

3.1 Funciones del Depto. de Participación Social y Gestión Usuaria del Gabinete de la Subsecretaría de Redes Asistenciales en relación con las OIRS.

El Departamento de Participación Social y Trato al Usuario del Gabinete de la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud a través de la Resolución Exenta N°435 de 2020, tiene entre una de sus funciones, la tutela técnica de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias - OIRS, que se despliegan a nivel nacional en los Servicios de Salud y en los establecimientos que componen las redes públicas de atención en salud.

La tutela técnica sobre las OIRS implica la responsabilidad en el desarrollo de las siguientes acciones:

- Generar un estándar de funcionamiento común de las OIRS del sector salud a nivel nacional, entregando orientaciones para mejorar sus labores, a través de distintos medios e instrumentos (manuales, orientaciones técnicas, protocolos, entre otros).
- Brindar asesoría técnica sobre el funcionamiento de estas oficinas, considerando las normativas vigentes, los diversos enfoques que intervienen en la atención de las personas en salud y las características propias de los territorios.
- Acompañar a los equipos a cargo de las OIRS, a través de un vínculo constante, ofreciendo espacios de reflexión, aprendizaje y capacitación relacionados a sus funciones.
- Abogar frente a las autoridades del nivel central y locales para relevar la importancia del buen funcionamiento de las OIRS, posicionando el rol clave que desempeñan para la acogida de las personas, entrega de información, orientación y enlace en los establecimientos de las redes.
- Evaluar el funcionamiento de las OIRS a nivel nacional para retroalimentar a los equipos a cargo, con el fin de desarrollar procesos de mejoramiento continuos orientados a impactar positivamente la satisfacción usuaria.

Durante el año 2023 el Departamento de Participación Social y Gestión Usuaria de la Subsecretaría de Redes Asistenciales retomó estas funciones técnicas, estableciendo alianzas de trabajo con Depto. de Tecnologías de Información y Comunicaciones de MINSAL y la Unidad de Atención a las Personas del Gabinete de la Ministra, buscando superar la mera gestión de casos particulares y el uso de una plataforma de seguimiento de las solicitudes ciudadanas con insuficiente capacidad de registro y gestión de información por caso y por volumen. Lo anterior, ha impedido el desarrollo de planes de mejora continua basada en el contenido de los requerimientos ciudadanos como fuente de información y sustento de planes de mejora. Esto ha significado para las OIRS, la generación de procesos locales para mantener y dar continuidad a los objetivos de su competencia.

3.2 Marco Normativo OIRS Redes Asistenciales

A continuación, se mencionan algunas leyes y normativas vinculadas al trabajo de las OIRS, las cuales otorgan un marco jurídico normativo que sustenta el trabajo cotidiano de los equipos encargados.

- Decreto Supremo N°680, de 1990, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que Aprueba Instrucciones acerca del funcionamiento de Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado.⁴
- Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada.⁵
- Ley N°19.653, sobre Probidad Administrativa aplicable de los Órganos de la Administración del Estado.⁶
- Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.⁷
- Ley N°19.937, que Modifica el D.L. N° 2.763, de 1979, con la finalidad de establecer una nueva concepción de la Autoridad Sanitaria, distintas Modalidades de Gestión y Fortalecer la Participación Ciudadana.⁸
- Ley N°19.966, que establece un Régimen de Garantías en Salud. Incluye proceso de acreditación asistencial - ámbito dignidad al paciente.⁹
- Ley N°19.813, que otorga beneficios a la salud primaria (“metas sanitarias APS”).¹⁰
- Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública.¹¹
- Ley N°20.422, establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.¹²
- Ley N°20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.¹³
- Ley N°20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.¹⁴
- Ley N°21.168, que modifica la Ley 20.584, a fin de crear el derecho a la atención preferente.¹⁵

⁴ <https://www.interior.gob.cl/transparencia/doc/FuncionesUnidadesInternas/1300/16247.pdf>

⁵ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=141599>

⁶ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=149264>

⁷ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=210676&idParte=8512586&idVersion=Diferido>

⁸ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=221629>

⁹ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=229834>

¹⁰ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=199676>

¹¹ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=276363>

¹² <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1010903>

¹³ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1023143>

¹⁴ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1039348>

¹⁵ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1134300>

- Ley N°21.380, Reconoce a los cuidadores el derecho a la atención preferente en el ámbito de la salud.¹⁶
- Ley N°20.850, que crea un Sistema de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo (Ley Ricarte Soto).¹⁷
- Ley N°21.371, Establece medidas especiales en caso de muerte gestacional o perinatal (Ley Dominga).¹⁸
- Ley N°21.372, Modifica la Ley 20.584, estableciendo medidas especiales con relación al acompañamiento de los pacientes que se indican (Ley Mila).¹⁹
- Ley N°21.430, Sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia.²⁰
- Ley N°20.609, establece Medidas contra la Discriminación.²¹
- Ley N°21.120, Ley de Identidad de Género.²²
- DS N°50 modifica y regula el derecho a la atención preferente dispuesto en la Ley N° 20.584
- DS N°2 Aprueba reglamento que regula el derecho a la atención preferente.
- ORD. C37 N°1705 del 18 mayo del 2023. Implementar el reglamento que regula el derecho a la atención preferente dispuesto en la Ley 20.584.
- Resolución Exenta N°31 que Aprueba la Norma General de Participación Ciudadana.
- Circular N°21 reitera atención de personas Trans.
- Circular N°5 Infancias y adolescencias Trans en Salud.
- Instructivo Presidencial N°007 de 2022, para el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública.
- Norma Técnica N°88, MINSAL de 2006, Norma para la atención en salud de personas afectadas por la represión política ejercida por el Estado en el periodo 1973 – 1990.
- Decreto N°35, MINSAL de 2012, Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley 20.584 de los Derechos y Deberes en salud.

¹⁶ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=1166847yt%3D0>

¹⁷ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1078148>

¹⁸ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1165684>

¹⁹ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1166183>

²⁰ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1173643>

²¹ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1042092&idParte=9282757>

²² <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1126480>

4. Orientaciones técnicas para el funcionamiento de las oficinas de información, reclamos y sugerencias OIRS 2023

Con el objetivo de avanzar hacia un mejor funcionamiento de las OIRS, a continuación, se exponen las Orientaciones Técnicas para su funcionamiento en las instituciones y establecimientos del Sector Salud, integradas con el análisis del diagnóstico de situación antes mencionado. Se espera que este documento sea una guía para fortalecer la gestión OIRS y una base para elaborar los planes de trabajo a nivel local que aporten a la mejora de la satisfacción usuaria.

4.1 De la existencia de las Oficinas OIRS en los establecimientos

Por regla general, todos los establecimientos de la red pública de salud deben contar, al menos, con una oficina OIRS con un equipo a cargo de su gestión²³.

Puede haber algunas excepciones, sólo en el caso de establecimientos de atención primaria de salud, que, por sus características de complejidad, infraestructura, recursos humanos disponibles, entre otras, no cuenten con las condiciones para tener una oficina como tal. Esto puede ocurrir con establecimientos como postas rurales, CECOSF o consultorios rurales pequeños, dejando esta función a cargo de funcionarios/as que mantienen un sistema de recepción, registro, derivación, resolución y respuesta a la población usuaria.

En los casos excepcionales antes mencionados, igualmente se debe contar con una profesional Encargada o un profesional Encargado OIRS, que sea responsable de la Gestión de Requerimientos Ciudadanos. Se entiende también que quien sea responsable pueda tener una asignación de horas para esta función que se adecúe a la realidad de su establecimiento y territorio.

Por otra parte, todo establecimiento de salud debe disponer de un sistema de Gestión de Requerimientos Ciudadanos formalizado en un flujo o procedimiento institucional, el que describa claramente cómo se tramitarán dichos requerimientos.

4.2 De la dependencia de las OIRS

Las OIRS del Sector Salud deben depender de la autoridad máxima de la institución/establecimiento²⁴, a fin de garantizar la oportunidad y calidad de la Gestión de Requerimientos Ciudadanos, favorecer la toma de decisiones eficiente y que la autoridad tome conocimiento pronto y con transparencia de las necesidades y expectativas de las personas. Esta dependencia permite también resguardar los derechos de las personas, la igualdad de oportunidades frente a la gestión, asegurar las respuestas de jefaturas

²³ Los resultados del diagnóstico OIRS de 2023 evidencian que un 88% de los establecimientos/instituciones de salud que contestaron el instrumento, cuenta al menos con una OIRS.

²⁴ El diagnóstico muestra que el 52% de las OIRS depende de las direcciones de las instituciones/establecimientos de salud. Si se suman aquellas que dependen de los departamentos de salud municipal y de los departamentos de participación y/o satisfacción usuaria, el porcentaje alcanza al 81%.

intermedias y validar en la estructura organizacional al equipo OIRS como representante de la dirección frente a los equipos técnicos en general.

En concreto, se espera que la OIRS esté ubicada en un departamento o unidad de la institución/establecimiento que dependa directamente de la dirección, como son los departamentos o unidades de participación social y gestión usuaria. En casos donde por estructura no haya un departamento o unidad, como en los establecimientos de atención primaria, se espera que la profesional Encargada o el profesional Encargado OIRS dependa de la dirección del establecimiento.

Se recomienda que el Equipo OIRS establezca vinculación y realice un trabajo conjunto con unidades o departamentos de calidad y seguridad de la atención de las instituciones/establecimientos, de manera que protocolos, análisis de casos, eventos adversos, proceso de acreditación y otros, consideren información proveniente de las OIRS.

En caso de que esta orientación no se corresponda con la situación actual, se recomienda la revisión de los organigramas para adecuarlo a lo expuesto.

4.3 Del equipo de la OIRS²⁵

Sobre el o la profesional a cargo de la OIRS

Es necesario que el o la profesional a cargo de las OIRS cuente con un perfil de cargo actualizado²⁶, el que dé cuenta de su trabajo efectivo, visibilizando sus labores de gestión de la información proveniente de la gestión y análisis de requerimientos ciudadanos, evaluación de la satisfacción usuaria y no sólo las acciones para dar respuesta a los requerimientos. La actualización del perfil debe hacerse de acuerdo con los lineamientos locales de los departamentos o unidades de Gestión de Personas o Recursos Humanos de los establecimientos/instituciones de salud respectivos.

Con relación al perfil, se recomienda que la/el Encargada/o OIRS sea un/a profesional del área de las Ciencias Sociales. En caso de que la/el Encargada/o tenga una profesión de otra área, debe asegurarse que cuente con formación adecuada y actualizada en ámbitos atingentes vinculados a participación social y gestión de la satisfacción usuaria que permitan su óptimo desempeño.

La dedicación de horas que debe tener la/el profesional Encargada/o OIRS en establecimientos de Atención Primaria de Salud debe ser, como mínimo, de 22 horas exclusivas para esta función. En el ámbito hospitalario, especialmente en establecimientos

²⁵ Las principales dificultades en la gestión de las OIRS que aparecen en el diagnóstico de 2023 están relacionadas al equipo OIRS y sus funciones. Se observa que un 39% de las respuestas señala como problema la falta de personal, pocas horas de trabajo destinadas a las OIRS y la multifunción, un 30% menciona los problemas de coordinación interna, demora en la elaboración de respuestas y mala disposición ante los reclamos.

²⁶ El diagnóstico OIRS 2023 muestra que un 31% de los profesionales a cargo de las OIRS no cuentan con perfil de cargo actualizado.

de mayor complejidad, estas funciones deben contar con profesional con 44 horas de dedicación. Esta cantidad de horas de dedicación apunta a que la Encargada o el Encargado OIRS pueda desempeñar funciones integrales de gestión de la satisfacción usuaria, no focalizándose sólo en la gestión de reclamos, sino también en análisis de información, asesoría a equipos directivos y equipos de salud en los ámbitos de su competencia, y vincular de manera permanente su labor en OIRS con otras líneas de acción de participación social y satisfacción usuaria que no necesariamente estén a su cargo.

Los resultados del diagnóstico 2023, muestran un avance significativo en la profesionalización del rol del Encargada/Encargado OIRS²⁷, lo que permite realizar una gestión compatible con los objetivos de mejora de la calidad de los servicios entregados, así como también, la adecuación de los modelos de atención con los requerimientos y necesidades de la población usuaria.

Sobre las y los operadoras/es y orientadoras/es OIRS

El rol de operador y/o operadora²⁸ es atender a las personas en la OIRS, entregar información, orientación, y, recepcionar, registrar y derivar las solicitudes ciudadanas, según corresponda.

Todas las OIRS del Sector Salud deben contar con una persona que desempeñe la labor de operadora u operador OIRS, con una jornada de 44 horas semanales, destinada exclusivamente a funciones propias de esta oficina. Eventualmente, puede apoyar funciones relacionadas al ámbito de la gestión de usuarios dentro de su institución/establecimiento. La operadora u operador OIRS puede ser parte del estamento administrativo o del estamento técnico - profesional, lo cual dependerá de decisiones locales, no obstante, es indispensable que cuente con las competencias necesarias para el buen desempeño en el cargo, las que deben estar claramente identificadas en el perfil de cargo.

Sólo en casos excepcionales, en establecimientos de atención primaria de salud de menor complejidad (postas rurales, CECOSF o consultorios rurales pequeños, por ejemplo), que no cuenten con oficina OIRS, puede entenderse que no exista operadora u operador, debiendo asumir esta función, algún integrante del equipo que lleve a cabo la recepción, registro y derivación de los requerimientos ciudadanos de acuerdo a protocolos y procedimientos definidos localmente en consistencia con los procedimientos de carácter general derivados de estas orientaciones técnicas.

²⁷ Un 63% de los profesionales a cargo de las OIRS lleva 2 a 9 años en su función, el 15% más de 10 años y el 22% lleva menos de un año en el cargo, estos datos dan cuenta de una continuidad y experiencia en el manejo de la gestión OIRS por parte de las y los profesionales integrantes de los equipos.

²⁸ El resultado del diagnóstico permite observar que el 93% de los establecimientos/instituciones cuenta, al menos, con una operadora o un operador OIRS. La mayoría, un 69%, cuenta sólo con una persona que cumple este rol y un 7% de los establecimientos/instituciones no cuenta con operadora u operador de las OIRS. Un 67% de estas personas son parte del estamento administrativo.

Otra función importante asociada al rol de operador u operadora OIRS, se refiere a la función de orientación²⁹; desarrollada por personas que entregan orientación, información y acogida en salas de esperas u otros sectores, yendo activamente al encuentro de las usuarias y los usuarios. Hasta el presente, la existencia de esta función no es una obligación para las instituciones/establecimientos de salud, no obstante, es altamente recomendable contar con este rol, el cual es valorado por los usuarios y usuarias. Se recomienda que, en caso de contar con orientadoras y orientadores, se destinen 44 horas a desarrollar esta función.

Cada OIRS, para cumplir con el objetivo de brindar una atención integrada al usuario y las usuarias, debe disponer de un equipo con capacidad técnica adecuada, con competencias para la gestión usuaria, con perfiles de cargo actualizados y adecuados a la realidad actual de las personas de su territorio, que soporte los niveles de complejidad de cada establecimiento de salud, considerando, por ejemplo, el volumen creciente de requerimientos, mayor oferta de servicios, amplia difusión de los derechos y deberes, cambios en el perfil epidemiológico, cultural, social y económico de la población usuaria, entre otros.

4.4 Formación y capacitación del equipo OIRS

Para la gestión OIRS el factor más importante, así como en toda actividad administrativa, es su capital humano³⁰. Siendo objetivos fundamentales de las OIRS, ser una instancia de gestión que insume a la institución para mejorar la prestación de los servicios, contribuir a su imagen pública e impactar positivamente la satisfacción usuaria, se debe cuidar rigurosamente que el reclutamiento y selección de personal que forme parte de estas Oficinas, responda a estas metas y especialmente al perfil de cargo correspondiente. En esa misma lógica y dependiendo de las tareas propias del personal que participe en el sistema, el equipo OIRS debe contar con formación y capacitación, al menos, en los siguientes ámbitos:

- Que el personal esté familiarizado con los sistemas administrativos públicos, programas, procedimientos, gestión, normativas relacionadas, entre otros.
- Que cuente con habilidades para la atención de público, capacidad para relacionarse, interés social, manejo adecuado del lenguaje, iniciativa, amabilidad, atención, cortesía, pulcritud, habilidad de comunicación efectiva, manejo de conflicto, capacidad de mediación y negociación, esto especialmente en situaciones de crisis y otras que se identifiquen en el perfil de cargo local.
- Es importante que maneje competencias para la orientación, recepción, información y gestión de los Requerimientos Ciudadanos.
- Debe conocer y/o contar con las herramientas para la búsqueda de la información, sobre la Red de Instituciones Públicas de Salud, como también otros sectores de manera de orientar y derivar efectiva y oportunamente a la ciudadanía.

²⁹ De acuerdo con el diagnóstico 2023, sólo un 21% de los establecimientos/instituciones señalaron contar con funcionarias o funcionarios que cumplan este rol. En su mayoría, orientadoras y orientadores dependen de las OIRS y de las direcciones de los establecimientos, mientras que, en menor proporción a los depto. o unidades de participación, en un 12% y SOME, en un 10%. Ante la consulta si cuentan con perfil de cargo actualizado para orientadoras y orientadores, un 85% señala que no.

³⁰ De los resultados obtenidos en el diagnóstico, se puede observar que en el periodo 2022- 2023, un 58% de las funcionarias o funcionarios de los equipos OIRS han participado en alguna capacitación. Los temas en los que se han enfocado las capacitaciones son trato, temas vinculados a migrantes, humanización de la atención, género y ley de derechos y deberes.

Las instituciones/establecimientos de salud deben procurar la capacitación continua de los equipos OIRS, tanto para fortalecer sus competencias, actualizar sus conocimientos y potenciar su adaptación al contexto sociocultural dinámico. Los procesos de capacitación institucional deben darse en conformidad a lo dispuesto en el párrafo II “De la Capacitación” del Título II de la Ley N° 18.834 y en lo que señalen otros cuerpos normativos como el Estatuto de Atención Primaria de Salud.

Entre los contenidos de las capacitaciones se hace necesario actualizar de manera permanente aquellos relacionados con los marcos normativos, aspectos procedimentales, habilidades específicas, entre ellos; funcionamiento de las OIRS, trato, satisfacción usuaria, humanización del trato, leyes asociadas a la atención de usuarios (Ley Mila, Ley Dominga, Ley Ricarte Soto, Atención Preferente, entre otras)³¹³², atención en crisis, administración del conflicto, comunicación efectiva, mediación, etc.

En este escenario, las instituciones/establecimientos de salud deben incorporar a sus equipos OIRS en las acciones de capacitación que permitan cerrar las brechas antes descritas, promoviendo la inclusión de los temas identificados como parte de los Planes Anuales de Capacitación, a través de la incidencia de los mismos equipos en la priorización de las temáticas a abordar y elaboración conjunta de dichos planes. Paralelamente, se debe promover la participación de los equipos OIRS en capacitaciones u otras instancias de formación ofrecidas por otras instituciones, como Servicios de Salud, Ministerio de Salud, SEREMI, instituciones del Inter sector, ONGs y otras organizaciones de la sociedad civil.

4.5 Espacios de atención y recursos materiales de las OIRS

Si bien las Normas de Decreto Supremo N°680 son ampliamente flexibles con relación a la organización de las OIRS, éstas deben adaptarse a las necesidades de los usuarios y las usuarias, así como a las nuevas formas de atención y comunicación.

Ciertamente cada institución/establecimiento debe definir sus procesos para la instalación y habilitación de las OIRS, de acuerdo a los recursos disponibles y atendido al nivel de complejidad de la atención ofrecida, cantidad y perfil del público que se atiende, entre otras características, sin embargo, las decisiones que se tomen deben apuntar a cumplir, al menos, con el estándar mínimo que se describe a continuación, de modo que se puedan asegurar las condiciones de funcionamiento adecuado de la Oficina y una atención digna hacia las personas, respetando sus derechos, en especial los relacionados a su privacidad y a la confidencialidad de la información³³.

³²El diagnóstico OIRS 2023 consultó por las brechas de capacitación percibidas por los equipos OIRS. En los resultados se identifican necesidades en temas vinculados al propio funcionamiento OIRS, trato, satisfacción usuaria, humanización del trato, leyes asociadas a la atención de usuarios (Ley Mila, Ley Dominga, Ley Ricarte Soto, Atención Preferente), manejo de conflictos, manejo de crisis, primeros auxilios psicológicos y mediación.

³³ Respecto a espacios de atención, el diagnóstico realizado en 2023 ha evidenciado que sólo un 36% de las OIRS cuenta con una oficina propia para atender a las personas. Un 46% de las OIRS comparte espacio de atención. Un 27% indica los problemas de infraestructura y equipamiento como una de las principales dificultades en su gestión. En cuanto al equipamiento de las OIRS destaca que un 89% cuenta

Considerando lo anteriormente descrito, las autoridades locales, incluyendo municipios, corporaciones municipales, directores y directoras de establecimientos de salud y Servicios de Salud deben procurar que las OIRS cuenten con los siguientes espacios y recursos mínimos para que su funcionamiento sea adecuado.

Espacio físico – oficina donde trabaja operadora/or OIRS

Por regla general, las instituciones/establecimientos de salud deben contar con, al menos, una OIRS que tenga un espacio adecuado para brindar atención a usuarios y usuarias, recibéndolos con comodidad, resguardando su privacidad y procurando cuidar la confidencialidad de la información recibida y entregada, acorde a las leyes y normativas vigentes. La institución/establecimiento debe procurar que la OIRS cuente con una oficina propia para asegurar la atención de las personas con estos estándares.

Se debe procurar también que este espacio tenga una ubicación física estratégica, de fácil acceso, claramente identificada mediante señaléticas y ajustadas a las normativas que aseguren una atención inclusiva, cumpliendo los estándares de accesibilidad universal, especialmente para personas en situación de discapacidad de todo tipo. La oficina debe contar con iluminación y acústica adecuada, que facilite la interacción entre las personas y la operadora u operador OIRS. Se recomienda fuertemente que existan oficinas OIRS en los servicios de Urgencia Hospitalaria, además de la que pueda existir en otra ubicación del hospital, pues son servicios donde el vínculo con usuarios/usuarias y familiares es crítico para la calidad de la atención, satisfacción usuaria y manejo de situaciones complejas.

El espacio físico de las OIRS también debe tener condiciones que permitan su autonomía y discreción para tramitar los requerimientos ciudadanos, de manera que se evite que la documentación asociada a los requerimientos ciudadanos circule por oficinas y escritorios que no correspondan.

Las instituciones/establecimientos deben asegurar que el espacio físico de las OIRS cuente con condiciones para abordar casos que requieran privacidad, especialmente para tratar temas confidenciales, de alta carga emocional o que requieran ofrecer contención a usuarios/as y familia. En caso de que no sea posible asegurar la privacidad, la institución debe procurar tener un espacio alternativo que cumpla estas características.

En síntesis, el espacio físico de la Oficina OIRS, donde desempeñan su labor preferentemente las operadoras y operadores, debe estar pensado para entregar una atención digna, inclusiva, sin discriminación que cautele la privacidad, brindando confianza y comodidad, cuidando el orden y limpieza, todo lo cual favorece a lograr el objetivo de entregar una atención de calidad. En los proyectos de nuevos establecimientos de salud, debe incorporarse a los equipos OIRS para que puedan colaborar, a través de su experiencia y conocimiento, en las distintas etapas de los proyectos, en especial en el diseño, de manera que se incluya su aporte en temas como por ejemplo la ubicación y tamaño de la o las OIRS,

con computador y acceso a internet y un 81% tiene correo electrónico, mientras sólo un 67% tiene impresora. Para la atención de usuarios y usuarias, un 86% cuenta con escritorio, no obstante, sólo un 55% tiene sillas para atender público y sólo un 54% tiene acceso para hacer llamadas a teléfono celular.

entre otros.

Mobiliario y equipamiento

Se hace indispensable dotar a las OIRS con equipamiento necesario para responder a la modernización, digitalización de la gestión de los Requerimientos Ciudadanos y la integración entre las distintas instituciones del sector salud. El mobiliario y equipamiento que se requiere para el funcionamiento OIRS se determinará localmente de acuerdo con las características de la institución/establecimientos de salud, no obstante, se debe responder a las necesidades básicas de comodidad y funcionalidad de las OIRS, lo cual implica contar, como mínimo, con lo siguiente:

- Mesa o mesón de recepción para dar atención a las personas, el cual les permita escribir sus Requerimientos Ciudadanos. Se debe considerar altura accesible para personas que utilizan silla de ruedas.
- Silla o sillas cómodas para la atención de las personas.
- Silla ergonómica para equipo OIRS, especialmente para operadoras u operadores.
- Acceso a servicio telefónico con posibilidades de comunicación a teléfonos celulares, pues es uno de los canales de comunicación más relevantes.
- Citófono o intercomunicador que permita la comunicación con los diferentes departamentos, unidades, servicios clínicos u otras instancias de la Institución.
- Computador actualizado con acceso a Internet, esto acorde a los requerimientos de la plataforma SIAC-OIRS y otras plataformas. El computador debe también contar con micrófono y cámara para videollamadas. En lugares con dificultades en la continuidad del servicio de internet se recomienda contar con sistemas de apoyo, como un modem inalámbrico u otro que permita contar con apoyo tecnológico ante interrupciones del servicio.
- Impresora multifuncional que permita facilitar documentación asociada a los Requerimientos Ciudadanos a las personas y escanear documentos necesarios para su gestión efectiva.

Recursos Materiales

La autoridad máxima de cada institución/establecimiento debe adoptar las medidas para que las OIRS cuenten con el suministro adecuado de materiales que permitan su funcionamiento, por ejemplo, material de oficina, formularios de Requerimientos Ciudadanos, papel para imprimir, tinta para la impresora, entre otros.

4.6 Recepción de los Requerimientos Ciudadanos y entrega de información

Las OIRS ³⁴ constituyen la puerta de entrada al sistema público de salud. Son un espacio de participación social y una vía de comunicación entre las personas y las instituciones de salud, para recoger oportunamente las necesidades de las personas, familias y comunidades, con la obligación de responderles y promover la participación de éstas en el ejercicio de sus derechos y sus deberes, garantizar el derecho de acceso a la información y a la atención oportuna, sin discriminación de ninguna especie.

En esta línea, las OIRS deben diversificar los medios para recibir los Requerimientos Ciudadanos y, al menos, utilizar el canal digital de plataforma SIAC-OIRS del sector salud y los formularios de Requerimientos Ciudadanos en papel. No obstante, las OIRS pueden recibir los Requerimientos Ciudadanos mediante cartas o correos electrónicos, las cuales deben ser registradas del mismo modo que las recibidas por los medios antes mencionados. Respecto al uso de otros medios, como redes sociales, dependerá de la decisión local de la institución/establecimiento. En cualquier caso, se debe privilegiar la interacción persona a persona, por lo que se sugiere ir avanzando en dejar el uso de buzones u otros medios similares que no promueven la atención personalizada.

En el caso de medios digitales, se debe procurar asegurar una identificación adecuada de las y los solicitantes, de manera que las personas se hagan cargo de su requerimiento y para que puedan ser contactadas eficazmente para darles respuesta. Respecto al uso de correo electrónico, las OIRS que lo utilicen deben contar con un correo electrónico institucional para establecer comunicación con personas e instituciones, pues, en primer lugar, gestionan información personal y sensible, en segundo lugar, de esa forma se resguarda la continuidad del trabajo y gestión de la información, al tener los datos en un dispositivo de propiedad institucional.

Todas las OIRS deben entregar información de calidad respecto al funcionamiento del establecimiento/institución de salud a la que pertenecen, lo cual es parte de su misión básica. También deben apoyar a la institución/establecimiento en lo relativo a la entrega de información sobre programas de salud, derechos en salud, promoción y prevención, entre otros, poniéndose a disposición de directivos y jefaturas para este fin. Finalmente, las OIRS deben usar todos los medios disponibles para cumplir su función de entrega de información y comunicación, privilegiando aquellos que tengan mayor impacto en su comunidad local.

³⁴ El diagnóstico muestra que un 97% de las OIRS indican que reciben Requerimientos Ciudadanos de manera presencial, un 86% lo hace también a través de la plataforma OIRS-MINSAL, un 48% utiliza buzones y/o cartas y un 37% utiliza correo electrónico. Por otra parte, un 93% de las OIRS entregan información sobre el funcionamiento de los establecimientos/instituciones a la que pertenecen y un 73% de las OIRS entregan información sobre programas, derechos en salud, promoción y prevención, entre otros. Respecto a estrategias de comunicación y difusión, un 76% de las OIRS señala usar folletería, en segundo lugar, aparecen las redes sociales con un 51% y el diario mural, en tercer lugar, con un 44%.

4.7 Plataforma SIAC –OIRS³⁵

Para una adecuada gestión de la información proveniente de la atención de solicitudes, reclamos y requerimientos ciudadanos, se requiere contar con una plataforma que permita el registro, seguimiento, trazabilidad de los trámites vinculados con la gestión de procesos de la OIRS, gestión del conocimiento y diagnóstico de situación permanente. Es imprescindible el uso de una plataforma eficiente, robusta y que permita la interoperabilidad del sistema de manera de permitir un adecuado uso de esta herramienta, por las instituciones/establecimientos, para la gestión de los Requerimientos Ciudadanos.

Dentro de las tareas del Depto. de Participación Social y Gestión Usuaria, de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, se encuentra el desafío de implementar una Plataforma SIAC-OIRS para el Sector Salud, con el objetivo de mejorar la Gestión de los Requerimientos Ciudadanos, optimizar los tiempos de respuesta y los trámites de los usuarios y de las usuarias, en línea con los objetivos de transformación digital, eficiencia y mejora de la satisfacción usuaria³⁶.

La plataforma debiera considerar lo siguiente:

- Tiempos de respuesta de acuerdo con los plazos legales: Parte de las exigencias de un modelo de atención integral, con alertas oportunas que permitan controlar los tiempos de respuestas, responsables, y a la vez dar avisos cuando el trámite interno se encuentre en riesgo de incumplimiento.
- Seguimiento y control caso a caso en forma rápida y expedita. Esto implica realizar un seguimiento permanente para informar a los usuarios y a las usuarias sobre el estado de su Requerimiento Ciudadano.
- Necesidad de gestión desde el más alto nivel. Tener información disponible sobre la Gestión de Requerimientos Ciudadanos, vía reportes de gestión, en los distintos niveles, ya sea operativo, de dirección o político, permitiendo una intervención que detecte brechas y adopción de medidas tendientes a la mejora permanente del proceso o de la ejecución de éste.
- Interoperabilidad. Implica establecer coordinación entre instituciones de salud pública, redes asistenciales, órganos autónomos, otras entidades públicas, con el fin de optimizar la calidad de la atención a las personas.

³⁵ En el diagnóstico 2023, en cuanto a la consulta de si los equipos OIRS registran los Requerimientos Ciudadanos en sistema SIAC –OIRS MINSAL, el 51% responde que sí y 49% señala que no. Por otra parte, el 95% señala que los Requerimientos Ciudadanos se registran en el REM. Así mismo, un 11% señala problemas con la plataforma OIRS-MINSAL, en cuanto a fiabilidad, mala conectividad y lentitud.

³⁶ En la actualidad, se encuentra en desarrollo una plataforma digital para la gestión de requerimientos ciudadanos que permitirá el registro, trazabilidad, gestión de la información y que es de carácter sectorial y de alcance nacional.

4.8 Flujos de gestión³⁷

Todas las OIRS del Sector Salud deben contar con flujos y procedimientos actualizados de la Gestión de los Requerimientos Ciudadanos, considerando las normativas vigentes y los plazos establecidos para ello. Estos flujos y procedimientos deben quedar formalizados en un documento institucional (acto administrativo con validación de la autoridad).

El Depto. de Participación Social y Gestión Usuaria de la Subsecretaría de Redes Asistenciales deberá mantener actualizado el Manual de Procedimiento de las OIRS, donde se presentan procedimientos y flujos de Gestión de Requerimientos Ciudadanos en concordancia, también con la plataforma SIAC-OIRS. Se espera que este Manual sirva de guía para los equipos OIRS de todo el país. A su vez, se ha actualizado el sistema de registro de las actividades del sector a través de ajustes al REM 19, el que incorpora a partir del año 2025, nuevas actividades relacionadas con la gestión de las OIRS.

4.9 Análisis de los Requerimientos Ciudadanos

Si se recogen datos proporcionados por el diagnóstico 2023, ante la consulta de si el establecimiento de salud cuenta con un plan de mejora anual de la satisfacción usuaria y/o calidad de la atención, el 80% responde afirmativamente. En cuanto a la procedencia de los temas contenidos en dichos planes, un 95% señala que vienen del análisis de los Reclamos y Requerimientos Ciudadanos, un 68% de los resultados de las encuestas de Satisfacción Usuaria y reuniones con Consejos de Usuarios/as y un 33% de las consultas y/o diálogos ciudadanos.

Uno de los principales objetivos de la OIRS es la de generar informes de retroalimentación para la autoridad. Para estos efectos, los equipos OIRS deben generar informes de gestión que incorporen, al menos, un análisis estadístico básico que incluya tipo de requerimientos, departamentos, unidades o servicios a los que se dirigen los Requerimientos Ciudadanos, cantidad de requerimientos sin responder, tiempos de respuesta, evaluación de la calidad de las respuestas, entre otras.

El desafío es avanzar en potenciar el trabajo colaborativo entre los actores que han participado en la elaboración de dichos planes, para identificar las estrategias implementadas y generar espacios de aprendizaje colectivo a partir de las experiencias desarrolladas, especialmente involucrando a los equipos directivos en ello. En línea con este objetivo, se debe fortalecer el trabajo de los Comités de Gestión Usuaria.

³⁷ De acuerdo con el diagnóstico, un 94% de las OIRS cuenta con un flujo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos y/o procedimiento actualizado. En cuanto a las razones del por qué el 6% no ha sido actualizado, se señalan principalmente la falta de tiempo, falta de capacitación y poco volumen de Solicitudes Ciudadanas.

4.10 Mediciones de Satisfacción Usuaría³⁸

Las OIRS se consideran como una fuente de Información en la toma de decisiones a nivel Institucional, para ello se recomienda realizar y/o mantener la coordinación con los departamentos o unidades que lideren la ejecución de encuestas y mediciones sobre el nivel de satisfacción de las personas, tanto de la calidad de la atención recibida, como de las expectativas de la población usuaria al acercarse a los servicios e instituciones de salud. Los equipos OIRS también pueden ejecutar mediciones si son encomendadas por la dirección de su institución/establecimiento, lo cual debe tener en consideración la carga de trabajo cotidiana de estos equipos.

4.11 Comité de Gestión Usuaría³⁹

Los Comités de Gestión Usuaría (CGU) tienen como objetivo ser una instancia de gestión participativa en salud que incida en las decisiones que toman directivos y jefaturas de los establecimientos de salud en el ámbito de la gestión usuaria, a través del análisis, asesoría, trabajo colaborativo, entrega de propuestas y toma de decisiones conjunta en torno a las políticas, estrategias y acciones orientadas a mejorar la satisfacción y experiencia usuaria, contribuyendo a una resolución eficiente y oportuna de los nodos críticos identificados o áreas deficitarias, así como el reforzamiento y promoción de las estrategias y acciones efectivas que se desarrollan en esta área, actuando siempre con foco en el respeto a la dignidad de las personas y el ejercicio de sus derechos en salud.

Se espera que los establecimientos de salud cuenten con Comités de Gestión Usuaría, los cuales deben relacionarse con la gestión OIRS. Los encargados/as OIRS y Operadores tienen roles clave en el funcionamiento de los Comités de Gestión Usuaría. La labor de los comités es la de analizar los reclamos y sugerencias caso a caso y por volumen, con el fin de identificar áreas críticas y oportunidades de mejora a través de planes elaborados participativamente.

En conjunto con las OIRS y Departamentos de Participación Social, pueden llevar la coordinación de la medición sistemática de la satisfacción usuaria, aportando a la mejora de la calidad de la entrega de servicios.

Desde el Depto. de Participación Social y Gestión Usuaría de la Subsecretaría de Redes Asistenciales se deberán enviar las Orientaciones Técnicas actualizadas en esta materia.

³⁸ Ante la Consulta de si el establecimiento cuenta con mediciones de satisfacción usuaria o encuestas de satisfacción usuaria, un 81% de los establecimientos/instituciones señala haber realizado evaluaciones de la satisfacción usuaria. De este grupo, un 52% indica haberlas realizado en 2022 y un 18% en 2023.

³⁹ Respecto al funcionamiento de los Comités de Gestión de Reclamos o Comités de Gestión de Solicitudes Ciudadanas o Comités de Gestión Usuaría, un 77% de los establecimientos/instituciones señalan contar con esta instancia.

4.12 Proceso de Gestión de los Requerimientos Ciudadanos

Para finalizar, se presentan algunas indicaciones relacionadas al proceso de gestión de los Requerimientos Ciudadanos, No obstante, el detalle de las orientaciones sobre este proceso estará incluido en el Manual actualizado de Procedimiento de las OIRS elaborado por el Depto. de Participación Social y Gestión Usuaria de la Subsecretaría de Redes Asistenciales.

- Cualquiera sea el canal de captura, la respuesta a la persona que efectúa el requerimiento, luego del proceso de gestión, análisis de los hechos, debe ser entregada por el canal que esta haya definido. Esta respuesta es entregada en base a los antecedentes proporcionados por el organismo competente, dependiendo de su carácter y contenido. En cuanto el acuso recibo, el nuevo Sistema SIAC-OIRS debe contemplarlo.
- En los establecimientos/instituciones de salud debe existir un/a profesional encargado/a de atender vía entrevista aquellos reclamos que se proyectan como más complejos y que pueden escalar a otras instancias. Esto en el marco de las estrategias que se puedan optimizar desde la mediación.
- Se hace énfasis en forma permanente en la discreción y formalidad que debe tener el operador o la operadora OIRS al recepcionar o gestionar un reclamo, manteniendo la confidencialidad del/a solicitante.
- En el caso que sea requerido, se sugiere comunicarse vía telefónica con el usuario o la usuaria solicitante a fin de recabar mayores antecedentes y, de esa forma, poder entregar una respuesta oportuna y certera.
- En lo que respecta a las respuestas a felicitaciones y sugerencias: Se mantiene la identificación e introducción - encabezado (acuso recibo), el contenido (que implique expresiones de satisfacción) y un cierre (Invitación a seguir utilizando el servicio y despedida acogedora). Utilizar palabras que impliquen calidez, acercamiento y acogida a las sugerencias si corresponden. Los formatos de respuesta a los requerimientos se incluirán en el Manual de Procedimientos de las OIRS.

De la calidad de la respuesta

La calidad de la respuesta se valora como un factor clave no sólo para un positivo cierre del caso, sino para cautelar el cumplimiento de la expectativa del usuario o de la usuaria al hacer la presentación.

Todo Requerimiento Ciudadano (consulta-información, reclamo, sugerencia, felicitación) amerita una revisión de antecedentes y acciones propias de cada caso, para ello y como estructura, al momento de elaborar la respuesta, se deberá cautelar lo siguiente:

- a) Encabezado: Identificación del solicitante (nombre completo), saludo (formal) fecha, dirección o correo electrónico (El SIAC-OIRS identifica la vía de notificación de la respuesta).
- b) Introducción: Implica que cada respuesta debe llevar una referencia inicial a la vía de recepción del reclamo y expresiones que indiquen acogida y empatía con la situación.
- c) Breve reseña de lo requerido y/o peticiones formuladas: Se refiere a la pertinencia de la respuesta; se espera que se expliciten los ámbitos que generaron el Requerimiento Ciudadano, ya que la respuesta debe ser acorde a ellos, enfocándola hacia esos aspectos y no otros.
- d) Propuesta de solución: Debe incluirse necesariamente una propuesta en la cual se anuncien las acciones definidas y/o se indique la (o las) solución(es), idealmente incluyendo los plazos establecidos para subsanar la situación planteada.
- e) En el caso de que el Requerimiento Ciudadano haya generado una investigación sumaria o sumario administrativo, se le debe informar de ello al usuario o usuaria indicando los plazos establecidos para dar la respuesta final.
- f) Cierre: En un contexto positivo, agradecer y/o reconocer el Requerimiento Ciudadano como una oportunidad de mejora en la gestión y atención de los usuarios y de las usuarias. Mencionar las expectativas del establecimiento en cuanto a superar la situación que generó el requerimiento. La respuesta debe ser firmada por la máxima autoridad del establecimiento/institución.

ANEXOS

Anexo 1: Síntesis de resultados Diagnóstico Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias OIRS - MINSAL 2023.

El Departamento de Participación Social y Gestión Usuaria del Gabinete de la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud tiene dentro de sus funciones, la tutela técnica de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, conocidas por su sigla OIRS, que se despliegan a nivel nacional en los Servicios de Salud y en los establecimientos que componen las redes públicas de atención en salud.

La tutela técnica sobre las OIRS implica la responsabilidad de este Departamento en desarrollar las siguientes acciones:

1. Generar un estándar de funcionamiento común de las OIRS del sector salud a nivel nacional, entregando orientaciones para mejorar sus labores, a través de distintos medios e instrumentos (manuales, orientaciones técnicas, entre otros).
2. Brindar asesoría técnica sobre el funcionamiento de estas oficinas, considerando las normativas vigentes, los diversos enfoques que intervienen en la atención de las personas en salud y las características propias de los territorios.
3. Acompañar a los equipos a cargo de las OIRS, a través de un vínculo constante, ofreciendo espacios de reflexión, aprendizaje y capacitación relacionados a sus funciones.
4. Abogar frente a las autoridades del nivel central y locales para relevar la importancia del buen funcionamiento de las OIRS, posicionando el rol clave que desempeñan para la acogida de las personas, entrega de información, orientación y enlace en los establecimientos de las redes.
5. Evaluar el funcionamiento de las OIRS a nivel nacional para retroalimentar a los equipos a cargo, con el fin de desarrollar procesos de mejora continua orientados a impactar positivamente la satisfacción usuaria.

Durante 2023 el Departamento de Participación Social y Gestión Usuaria, retomó estas funciones y para ejecutarlas de buena manera, se planteó la realización de un Diagnóstico de Situación de las OIRS que entregue evidencia sobre su estado actual y permita visualizar las brechas y recursos existentes en las redes para construir un plan de trabajo que fortalezca estas oficinas y aporte a mejorar la satisfacción usuaria.

Diagnóstico realizado y principales resultados

El objetivo del diagnóstico fue realizar un levantamiento de información sobre antecedentes, funcionamiento, recursos disponibles, gestión de las solicitudes ciudadanas, difusión de información, operación del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC-OIRS) en cada establecimiento y los Servicios de Salud del País.

El diagnóstico de situación de las OIRS de 2023 se realizó mediante la elaboración de una encuesta digital elaborada por el Departamento de Participación Social y Gestión Usuaría, la cual se hizo llegar a los directores de Servicios de Salud del país, mediante el ordinario N°C15/1309 de la Subsecretaría de Redes Asistenciales.

La encuesta constó de 48 preguntas relacionadas al funcionamiento de las OIRS y fue construida utilizando la herramienta Google Forms. Se solicitó a cada Servicio de Salud difundir ampliamente la encuesta de manera que se logaran respuestas de la mayor cantidad de establecimientos de salud posible, incluyendo hospitales, CESFAM, consultorios, postas, entre otros.

La encuesta estuvo disponible para recibir respuestas desde el 21 de abril al 24 de mayo de 2023. Se recibió un total de 769 respuestas provenientes de Servicios de Salud y establecimientos de las redes asistenciales de todos los niveles de atención, con excepción de dos servicios de salud (Servicio de Salud Metropolitano Sur que no cuenta con un trabajo de red con las OIRS de su territorio, no existiendo un/a referente OIRS en Servicio y, Aysén, debido a que durante el proceso de diagnóstico se desarrollaba una reestructuración del equipo a cargo del tema en el Servicio).

Principales resultados

A continuación, se describen algunos de los resultados más relevantes, obtenidos del diagnóstico OIRS 2023.

- Un 52% de las OIRS dependen de las direcciones de las instituciones/establecimientos de salud. Si se suman aquellas que dependen de los departamentos de salud municipal y de los departamentos de participación y/o satisfacción usuaria, el porcentaje alcanza al 81%, lo que es acorde a la posición estratégica que deben tener en los organigramas.
- Un 31% de los profesionales a cargo de las OIRS no cuentan con un perfil de cargo actualizado.
- Un 7% de los establecimientos/instituciones no cuenta con operadora/or de las OIRS. Un 69% de los establecimientos/instituciones cuenta con una/o operadora/or OIRS. El rol de operadora/or es quien atiende a las personas en la OIRS, entrega información, orientación y recepciona las solicitudes ciudadanas. Un 67% de estas personas son del estamento administrativo.
- Solo un 21% de los establecimientos/instituciones señalaron contar con orientadoras/es, personas que cumplen funciones de orientación, información y acogida en salas de esperas u otros sectores, yendo activamente al encuentro de las y los usuarias/os.

- Un 88% de los establecimientos/instituciones cuenta al menos con una OIRS.
- Solo 36% de las OIRS cuenta con una oficina propia para atender a las personas. Un 46% de las OIRS comparte espacio de atención, lo cual no se corresponde al ideal de condiciones para acoger a las personas y cumplir sus funciones adecuadamente.
- En cuanto al equipamiento de las OIRS destaca que un 89% cuenta computador y acceso a internet y un 81% tiene correo electrónico. Solo un 67% tiene impresora. Para la atención de usuarios/as, un 86% cuenta con escritorio, no obstante, solo un 55% tiene sillas para atender público y sólo un 54% tiene acceso para hacer llamadas a teléfono celular.
- En cuanto a formación y capacitación, en el periodo 2022-2023 un 58% de las funcionarias/os OIRS han participado en alguna capacitación. Los temas en los que se han enfocado las capacitaciones son: trato, temas vinculados a migrantes, humanización de la atención, género y ley de derechos y deberes.
- En cuanto a brechas de capacitación, se identifican necesidades en temas vinculados al funcionamiento OIRS, trato, satisfacción usuaria, humanización del trato, leyes asociadas a la atención de usuarios (Ley Mila, Ley Dominga, Ley Ricarte Soto, Atención Preferente), manejo de conflictos, manejo de crisis, primeros auxilios psicológicos y mediación.
- Un 93% de las OIRS entregan información sobre el funcionamiento de los establecimientos/instituciones a la que pertenecen. Un 73% de las OIRS entregan también información sobre los programas de salud, derechos en salud, promoción y prevención.
- En relación a estrategias de comunicación y difusión, un 76% de las OIRS señala usar folletería, en segundo lugar, aparecen las redes sociales con un 51% y el diario mural, en tercer puesto, con un 44%.
- Un 94% de las OIRS cuenta con un flujo de gestión de solicitudes ciudadanas y/o procedimiento actualizado.
- Un 97% de las OIRS indican que reciben solicitudes ciudadanas de manera presencial, un 86% lo hace también a través de la plataforma OIRS-MINSAL. 48% utiliza buzones y/o cartas, y un 37% utiliza correo electrónico.
- Respecto al registro de las solicitudes ciudadanas, solo un 50% usa el registro de la plataforma OIRS-MINSAL, señalando como principales dificultades la falta de capacitación en el uso de la plataforma, dificultades en el acceso, duplicidad en los registros y dificultades tecnológicas de la misma plataforma.
- En cuanto a las dificultades o problemas en la gestión de las OIRS un 39% de las respuestas señala la falta de personal, pocas horas de trabajo destinadas a las OIRS y la multifunción. Un 30% menciona como dificultad los problemas de coordinación interna, demora en la elaboración de respuestas y mala disposición ante los reclamos. Un 27% indica problemas de

infraestructura y equipamiento y un 11% señala problemas con la plataforma OIRS-MINSAL, en cuanto a fiabilidad, mala conectividad y lentitud.

- Un 81% de los establecimientos/instituciones señala haber realizado evaluaciones de la satisfacción usuaria. De este grupo, un 52% indica haberlas realizado en 2022 y un 18% en 2023.
- Respecto al funcionamiento de los Comités de Gestión de Reclamos (o Comités de Gestión de Solicitudes Ciudadanas o Comité de Gestión de Satisfacción Usuaria), un 77% de los establecimientos/instituciones señalan contar con esta instancia.
- Un 80% de los establecimientos/instituciones informa contar con un plan de mejora anual de la satisfacción usuaria y/o calidad de la atención. En relación a la elaboración de este plan, un 94% de los establecimientos/instituciones señala utilizar como insumo el análisis de reclamos y solicitudes ciudadanas, un 68% indica que utiliza los resultados de mediciones de satisfacción usuaria y un 67% las reuniones con Consejos de Usuarías/os.