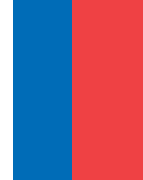


# **SOCIALIZACIÓN IMPLEMENTACIÓN ACCIONES DE FORTALECIMIENTO A LAS OIRS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE LA RED.**

**Mireya Soto F.**  
**Unidad Gestión del Usuario**  
**Servicio de Salud Iquique**



## **Marco normativo:**



Nacen a la vida jurídica bajo el amparo del Decreto 680 del 21 de Septiembre de 1990, del Ministerio del Interior, el cual establece la creación de las OIRS en Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Servicios Públicos, Empresas Públicas creadas por ley.

En el año 2003, fue publicada la ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de la Administración del Estado. Esta ley regula la relación que debe haber entre las personas y las Instituciones Públicas, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses.

En el año 2009, entra en vigencia la Ley 20.285 de Transparencia de la función pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.

En el año 2011, entra en vigencia la Ley 20.500, la cual establece la participación social como un derecho ciudadano. De ésta forma, se fortalecen los canales de información y opinión.

En el año 2012, entra en vigencia la Ley 20.584, que establece cuáles son los derechos y deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud (público y privado).





**Estas oficinas constituyen un espacio de participación ciudadana que procura garantizar el derecho de los ciudadanos a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, en materias relativas a salud, para contribuir a lograr una atención oportuna, de calidad, transparente, sin discriminación y con enfoque de derecho.**

## Proceso:

Se aplica Pauta Diagnóstica con la finalidad de determinar las condiciones de funcionamientos de las OIRS para establecer acciones de mejora acorde a lo identificado.

## Universo:

La evaluación está dirigida a las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de los establecimientos de la Red Pública de Salud, en nuestra región al Hospital Regional y los Establecimientos de APS Urbana y Rural de la Región de Tarapacá.

## Contexto:

El instrumento utilizado para éste proceso fue desarrollado desde el MINSAL y respondido por cada uno de los establecimiento de salud, según instrucciones entregadas, para lo cual se indicó procurar confiabilidad, veracidad y exactitud de los datos entregados.



## ELEMENTOS MEDIDOS

### INFRAESTRUCTURA.

Cuenta con 6 enunciados que evalúan el espacio físico, señalética y su pertinencia para la confidencialidad.

### FUNCIONALIDAD.

Cuenta con 25 enunciados, que se refieren a procedimientos existentes para el funcionamiento de la OIRS y respecto a la gestión de solicitudes **ciudadanas**.

### EQUIPAMIENTO.

Cuenta con 11 enunciados que evalúan los insumos indispensables para el funcionamiento de la oficina.

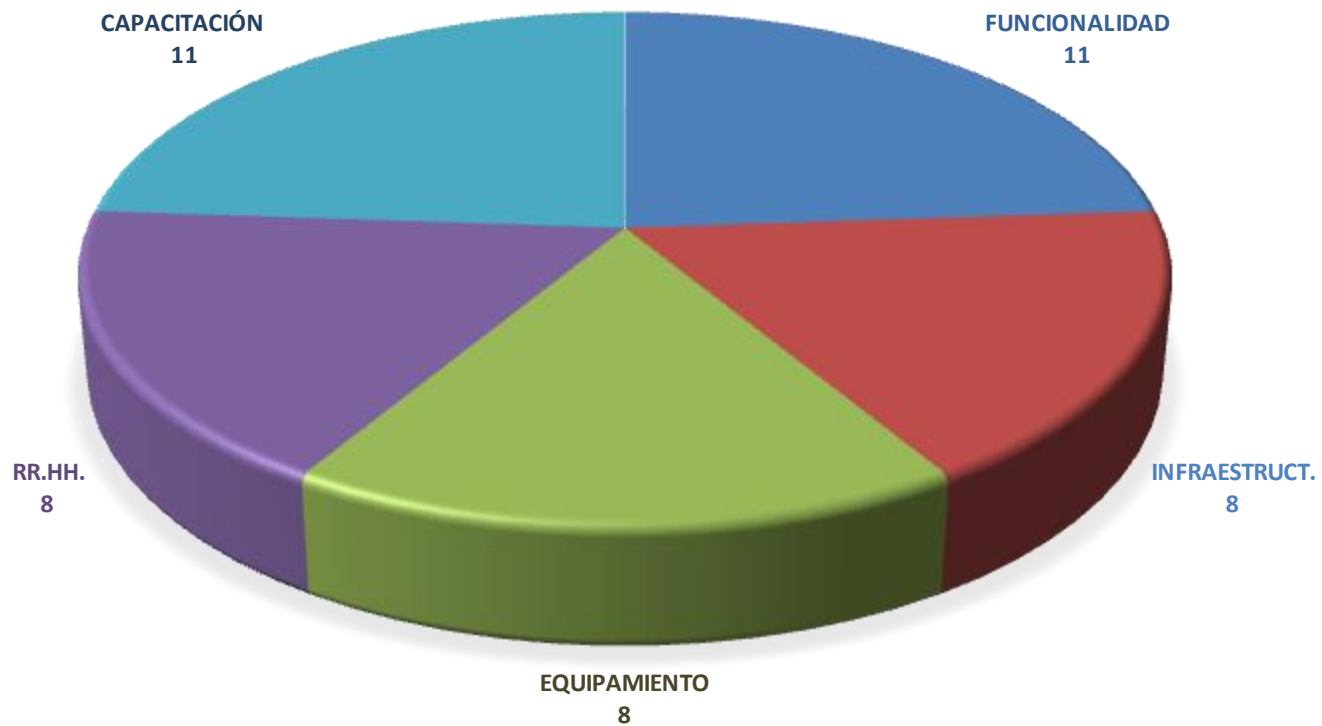
### RECURSO HUMANO.

Cuenta con 9 enunciados que evalúa la cantidad, educación y relación laboral del funcionario(a) a cargo.

### CAPACITACIÓN.

Cuenta con 6 enunciados que evalúan formación del funcionario en la Ley de Deberes y Derechos de los pacientes, período de capacitaciones y temas a fortalecer

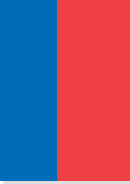
## 11 ESTABLECIMIENTOS CONTESTAN PAUTA DE EVALUACIÓN



# ENTONCES



Estas Oficinas se constituyen en la puerta de entrada al sistema público y la primera posibilidad del ejercicio de los derechos ciudadanos.



## BRECHAS

- Insumos indispensables para los procedimientos de solicitudes ciudadanas (impresora, scanner, teléfono, internet, etc).
- Lugar adecuado que respete la privacidad del usuario.
- Capacitaciones en habilidades blandas, humanización en el trato y Ley de D y D.
- RR.HH. único con funciones específicas como operador OIRS.

## LOGROS

- Todos los establecimientos de la red urbana y rural cuentan con capacitación adecuada en la Plataforma OIRS.
- Procedimiento de S.C. y un formato estandarizado de respuestas.
- Cumplimiento en los plazos legales establecidos para las solicitudes ciudadanas entre 90 y 100%.
- Comité de Gestión Usuaría constituidos y con Plan de Trabajo.
- Cuentan con profesionales Referentes OIRS.
- Directivos de Establecimientos con más reconocimiento hacia la función de las OIRS.



# Acciones de Fortalecimiento de las OIRS 2017

Establecimiento	Brechas	Acciones definidas	Cumplimiento de acciones
<b>Hospital Dr. Ernesto Torres G.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir de forma oportuna las solicitudes ciudadanas.</li> <li>- Espacio físico para Unidad Gestión al Usuario</li> <li>- Cubrir operador OIRS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar nuevo puesto de trabajo y preparar a funcionario/a.</li> <li>- Implementar nueva oficina para Unidad.</li> <li>- Preparar a Orientador para asumir como Operador.</li> </ul>	100%
<b>CGR de Colchane</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconocimiento de la OIRS por funcionarios.</li> <li>- Falta personal para el ingreso de SC los fines de semana.</li> <li>- Desconocimiento de la OIRS por parte de los usuarios/as.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confección de afiches.</li> <li>- Capacitar TENS.</li> <li>- Difusión en actividades masiva.</li> </ul>	100%
<b>CGR de Huara</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control sobre solicitudes ciudadanas.</li> <li>- Oportunidad en la entrega física de respuestas a SC.</li> <li>- Lograr cobertura de toma de SC ante la ausencia de Encargada OIRS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Foliar formularios y llevar registros (consultorio y postas).</li> <li>- Mejorar protocolo.</li> <li>- Capacitar a funcionarios para la buena gestión de respuestas a SC.</li> </ul>	100%
<b>CGR Pozo Almonte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura</li> <li>- Equipamiento</li> <li>- Capacitación a usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar espacio físico</li> <li>- Gestionar conexión a internet.</li> <li>- Difundir labor OIRS a la comunidad.</li> </ul>	100%
<b>CESFAM Pica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información</li> <li>- Equipamiento oficina OIRS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visibilizar OIRS</li> <li>- Mejorar funcionalidad de labores.</li> </ul>	100%



Establecimiento	Brechas	Acciones definidas	Cumplimiento de acciones
<b>CGU Dr. Héctor Reyno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora del trato a usuarios interno y externo.</li> <li>- Falta de información a la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión protocolo de Atención en áreas críticas.</li> <li>- Difusión de las funciones de la OIRS al CDL.</li> </ul>	100%
<b>CGR Dr. Pedro Pulgar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato a usuarios/as</li> <li>- Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación Trato humanizado.</li> <li>- Difusión de funciones de la OIRS a la comunidad.</li> <li>- Amenizar el servicio de espera de usuarios/as con entrega de té y/o café.</li> </ul>	100%
<b>CESFAM Sur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclamos por Trato.</li> <li>- Falta orientación de las dependencias a la entrada del establecimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión Protocolo de Atención.</li> <li>- Contar con un panel de orientación en la entrada del establecimiento.</li> </ul>	100%
<b>CESFAM Guzmán</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con impresora.</li> <li>- Mediciones de satisfacción usuaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión para la compra de insumo indispensable.</li> <li>- Crear instrumento y proceso de aplicación.</li> </ul>	100%
<b>CESFAM Videla</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Canales de comunicación</li> <li>- Información oferta programática.</li> <li>- Rotación de funcionarios.</li> <li>- Equipamiento</li> <li>- Infraestructura adecuada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar correo institucional.</li> <li>- Manual con material de apoyo.</li> <li>- Reforzar POE y flujograma de gestión de SC.</li> <li>- Gestionar compra de equipamiento.</li> <li>- Mejorar la confidencialidad.</li> </ul>	100%
<b>CESFAM Aguirre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso para la atención.</li> <li>- Incorporar OIRS como estrategia de participación.</li> <li>- Entrega de información de redes sociales y comunitarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejoramiento de la infraestructura.</li> <li>- Monitoreo a procedimiento de SC.</li> <li>- Mejoramiento y actualización de agenda telefónica y domiciliaria.</li> <li>- Proyección de videos informativos.</li> </ul>	100%

# ANÁLISIS A MEJORAMIENTO 2017:

CUMPLIMIENTO DE  
ACCIONES

MEJORA DE ESPACIOS  
FÍSICOS

CONTAR CON  
INSUMOS  
RELEVANTES

CAPACITACIONES  
PERTINENTES

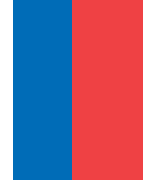
CONTAR CON  
PROCEDIMIENTOS  
ADECUADOS PARA LA  
GESTIÓN DE SC

## Sus principales fortalezas:

- OIRS más empoderadas y reconocidas por la comunidad.
- Contar con Recurso Humano idóneo.
- Contar con insumos y espacio físico adecuado.
- Contar con capacitaciones pertinentes.
- Más valoradas por el equipo y directivos, como instancia relevante de participación social.

## Sus principales debilidades:

- Falta de talleres de autocuidado.
- Falta reuniones de coordinación en los equipos.
- Falta contar con suplencias en ausencia del titular de OIRS.
- Cambio constante de referentes.
- Brechas no resultas con acciones realizadas.



Oficina de  
**Informaciones**

---

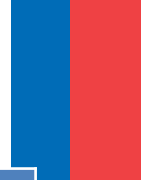
El 6 y 7 de diciembre se realizó un curso-taller denominado “Fortalecimiento a los Equipos OIRS” dirigida a los referentes y operadores OIRS de nuestra Red Asistencial Urbana y Rural.

Generar conocimiento, habilidades y competencias asociadas a:

- Mejorar la gestión de los equipos OIRS, elevándolos como un espacio que procura garantizar el derecho a los/as usuarios/as en materias de salud.
- Favorecer y promover conductas observables definidas como una atención digna cautelando el derecho de los usuarios/as.
- Internalizar en los equipos pautas en la entrega de información y una atención más humanizada.
- Contar con estrategias en la atención directa de público frente a determinadas situaciones.
- Fortalecer la pertenencia de su espacio laboral, relevando los procesos de atención hacia la calidad y la cordialidad en la atención.
- A dicha actividad asistieron un total de 28 funcionarias/os representando a todos los establecimientos de nuestra red.



# Acciones definidas para el 2018



Establecimiento	Brechas	Acciones definidas
<b>Hospital Dr. Ernesto Torres G.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de espacios par la atención de SC y orientación en el área ambulatoria y hospitalizado.</li> <li>- Contar con sillas de ruedas para usuarios.</li> <li>- Se requiere contar con funcionarios de apoyo en la gestión de SC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar con Director implementación de OIRS en dichas áreas.</li> <li>- Formalizar a Dirección compra de 3 sillas de ruedas.</li> <li>- Formalizar solicitud a la Dirección.</li> </ul>
<b>CGR de Colchane</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de difusión de la OIRS en las localidades de la comuna.</li> <li>- Mejorar la calidad de atención.</li> <li>- Falta de difusión de la Ley de D y D a la comunidad.</li> <li>- Mayor acompañamiento de facilitadora intercultural del nivel secundario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confeccionar trípticos y difundir en actividades con la comunidad.</li> <li>- Coordinación de contrareferencia con el nivel secundario.</li> <li>- Confeccionar tríptico y difundir en actividades con la comunidad.</li> <li>- Coordinar información con facilitadora.</li> </ul>
<b>CGR de Huara</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta operador/a OIRS.</li> <li>- Capacitación a operador/a</li> <li>- Contar con insumos en OIRS.</li> <li>- PSR y SAPU sin formularios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar con Director Depto. Salud para la contratación de funcionario/a e implementación de oficina.</li> <li>- Entregar formularios de SC en las áreas que lo requieran.</li> </ul>
<b>CGR Pozo Almonte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de estabilidad de Encargado OIRS.</li> <li>- Desinformación de funciones OIRS.</li> <li>- Falta de insumos.</li> <li>- Falta de capacitación a operadores OIRS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar a Dirección establecer un profesional fijo a cargo.</li> <li>- Solicitar compra de panel informativo.</li> <li>- Solicitar compra de multifuncional.</li> <li>- Gestionar capacitación.</li> </ul>
<b>CESFAM Pica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de conocimiento de las funciones OIRS y su ubicación por la comunidad.</li> <li>- Falta de Capacitación a Operador OIRS de Pica y matilla.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difundir labores de la OIRS en la radio comunal y visibilizar oficina.</li> <li>- Capacitar a funcionarios OIRS de Pica y matilla.</li> </ul>



Establecimiento	Brechas	Acciones definidas
<b>CGU Dr. Héctor Reyno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato al usuario.</li> <li>- Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación Trato humanizado.</li> <li>- Fortalecer estrategias con el Protocolo de Atención.</li> <li>- Letrero con prestaciones, formación de monitores OIRS.</li> <li>- Nuevo formulario de registro migratorio.</li> </ul>
<b>CGR Dr. Pedro Pulgar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato humanizado hacia el usuario y hacia el funcionario.</li> <li>- Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taller de autocuidado educativo.</li> <li>- Promocionar el buen trato en la comunidad.</li> <li>- Posicional a la OIRS en la comunidad.</li> </ul>
<b>CESFAM Sur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina sin línea telefónica.</li> <li>- Fortalecer información y atención.</li> <li>- Usuarios desinformados en la Ley 20.584.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar instalación línea telefónica.</li> <li>- Confección pendón, díptico, educación en salas de espera, entre otros.</li> </ul>
<b>CESFAM Guzmán</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar el trato al usuario.</li> <li>- Procedimiento administrativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación en estrategias de atención</li> <li>- Reforzar procedimiento de gestión de SC.</li> </ul>
<b>CESFAM Videla</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta espacio físico adecuado.</li> <li>- Falta capacitaciones en temáticas de atención.</li> <li>- Mejorar la información de la oferta programática y servicios internos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar mejoras en el espacio físico.</li> <li>- Talleres en estrategias de atención.</li> <li>- Material de difusión en la OIRS.</li> </ul>
<b>CESFAM Aguirre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a la información.</li> <li>- Monitoreo de SC.</li> <li>- Incorporación OIRS como estrategia de Participación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de tecnología audiovisual y altavoz para la entrega de información.</li> <li>- Planilla para monitoreo año 2018.</li> <li>- Reforzar en monitoreo de procedimiento de SC.</li> </ul>

Se espera que el año 2018 se dé continuidad a este proceso de fortalecimiento, primero que todo inyectando recursos con el fin que su espacio físico e insumos sean adecuados y pertinentes para la atención de nuestros usuarios.

Seguido a ello, es fortalecer todos los ámbitos de conocimientos significativos para el funcionamiento de ésta unidad, generar capacitaciones pertinentes para la gestión y atención integral de los usuarios, junto a los procedimientos adecuados para la gestión de solicitudes ciudadanas como lo establece la Ley.





**“He aprendido  
que la gente  
olvidará lo que dijiste  
y olvidará lo que hiciste,  
pero nunca olvidará lo que le hiciste sentir”  
-Maya Angelou-**

*Gracias!!*