



Servicio de Salud  
Iquique

Ministerio de  
Salud

# SOCIALIZACIÓN EVALUACIÓN DIÁGNOSTICA

## OFICINA DE INFORMACIÓN RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)

Mireya Soto F.  
Dept. 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).

# UN ESPACIO DE APERTURA A LA COMUNIDAD



**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.

El instrumento utilizado se desarollo en el Link:

[https://docs.google.com/forms/d/1n9\\_dSmov8FaTY5Z1gyDIQyBHnTowsqCldkssQk2OFrk/viewform?c=0&w=1&usp=email\\_form\\_link](https://docs.google.com/forms/d/1n9_dSmov8FaTY5Z1gyDIQyBHnTowsqCldkssQk2OFrk/viewform?c=0&w=1&usp=email_form_link)

## **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.

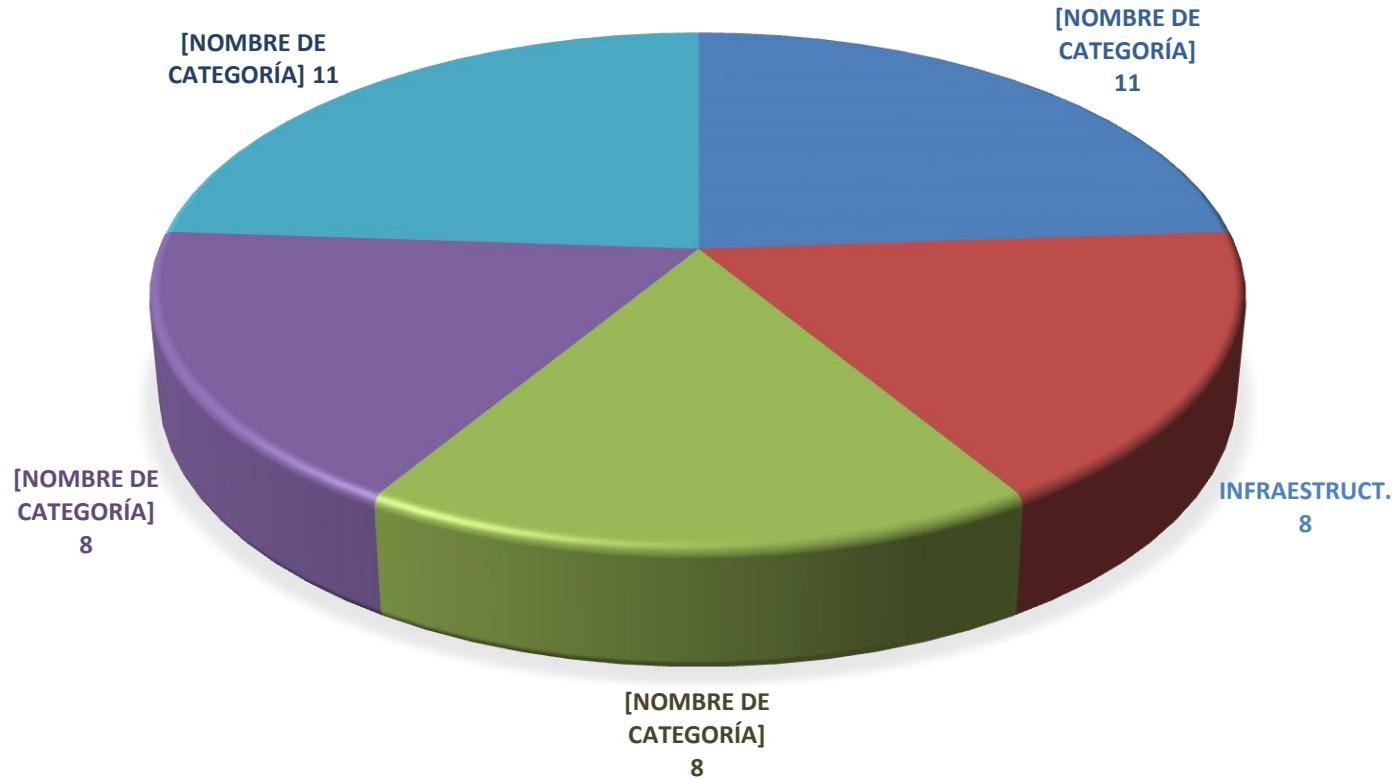
### **RECURSO HUMANO.**

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 Usuaria constituidos y con Plan de Trabajo.
- Cuentan con profesionales Referentes OIRS.
- Directivos de Establecimientos con más reconocimiento hacia la función de las OIRS.

# “Por una Cultura Humanizadora en la Atención”



SERVICIO DE SALUD  
IQUIQUE

MINISTERIO  
DE SALUD



## PASOS DEL PROTOCOLO



- Formal y cordial
- Identificarse con el usuario y contar con su credencial visible.
- Preguntar el nombre del usuario.
- Mirar a los ojos.

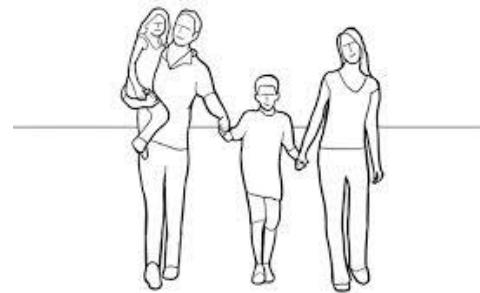
A todas las personas sin distinción de:  
• nacionalidad, etnia, diversidad, edad o  
• situación de discapacidad.



- Pregunto el motivo de la consulta.
  - Escucho activamente, permitiendo hablar al usuario, facilitando la comunicación.
  - Confirmo que se comprendió su requerimiento y corrobooro la solicitud.
- Dar una respuesta inmediata o comprometerse a una respuesta cuando corresponda.
  - Confirmar si el usuario entendió.
  - Utilice palabras comunes y evite términos técnicos.

- La atención del usuario, despidiéndose por su nombre.

“La diferencia la haces **TÚ**,  
la diferencia la hacemos **TODOS**”



*Gracias!!*