

¿QUÉ TIPO DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EXISTEN?

Consulta:

Son solicitudes de información u orientación sobre derechos y beneficios, las cuales pueden resolverse en forma inmediata en la propia OIRS.

Solicitud: solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual.

Sugerencia:

Es aquella proposición o idea que tiene por objetivo incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio.

Felicitaciones:

Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios por la calidad del servicio prestado.

Reclamo:

Solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos en salud.

Hospital Santa Cruz
■ ■ ■ ■ Colchagua



“CUIDANDO TU BIENESTAR”

Teléfonos Mesa Central
(72) 2332279

www.hospitalsantacruz.cl



OIRS

OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Hospital Santa Cruz
■ ■ ■ ■ Colchagua



“CUIDANDO TU BIENESTAR”



¿QUE ES LA OIRS?

La Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), es una vía de comunicación en el que el usuario, puede interactuar con nuestra institución y permitirnos así retroalimentar nuestra gestión.

Su propósito es ser una unidad centrada en el usuario externo, un espacio donde se garantiza el derecho de los ciudadanos, se canalizan sus inquietudes, percepciones, y necesidades en relación al Hospital Santa Cruz.

¿CÓMO SE INGRESA UN REQUERIMIENTO CIUDADANO?

Presencial:

En Oficina Oirs ubicada en el hall central al costado del Servicio de Imagenología (Rayos X) en horario hábil de Lunes a Viernes de 8:15 a 16:40 horas.

En Recaudación de urgencia de Lunes a Domingo las 24 horas del día.

No presencial:

A través de plataforma oirs.minsal.cl, www.fonasa.cl, y buzones de solicitud ciudadana, ubicados en las salas de esperas con mayor afluencia de público.



¿DÓNDE SE ENCUENTRAN LOS BUZONES?

Los buzones se encuentran ubicados en los lugares donde existe mayor flujo de personas, tales como: Urgencia adulto, Urgencia Pediátrica, hall central (1er piso), sala de espera poli-especialidades y CEOM (2do piso), sala de espera hospitalizados (3r. piso), y por último sala de espera pensionado (4to piso)

¿CUÁLES SON LOS PLAZOS DE RESPUESTA?

El plazo para emitir la respuesta, es de 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción.

Cabe destacar que para dar curso a su requerimiento, el formulario de solicitud ciudadana debe contar con todos los datos del solicitante y afectado.

QUE HACER SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA

Toda persona que considere que la respuesta no es satisfactoria podrá recurrir a la Superintendencia de Salud, en un plazo de cinco días hábiles desde la notificación de su respuesta (Decreto 35, artículo 14)

DATOS DE CONTACTO:

Encargado OIRS: Srta. Mariela Calderón López, Trabajadora Social.

Teléfono: 72-2332297

Correo electrónico: oirs@hospitalsantacruz.cl



CUIDANDO TU BIENESTAR