
	CODIGO: HSC - DP - 15	Versión: 5
	CARACTERISTICA: DP 1.2	Vigencia: 5 años
	Protocolo Gestión de Reclamos Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Octubre 2021 Fecha Término Vigencia: Octubre 2026

## PROTOCOLO GESTIÓN DE RECLAMOS HOSPITAL SANTA CRUZ

	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado Por:	<b>Mariela Calderón López</b> Jefe Dpto. Participación Social, Trato al Usuario y Comunicaciones	Octubre 2021	
Revisado Por:	<b>Sandra Fuenzalida Gaete</b> Encargada Dpto. de Calidad y Seguridad del Paciente	Octubre 2021	
	<b>Javier Villablanca Mundaca</b> Sub Director Gestión Asistencial	Octubre 2021	
Aprobado Por:	<b>Jaime Gutiérrez Bocaz</b> Director Hospital de Santa Cruz	Octubre 2021	

Nota: Los documentos exhibidos en formato Impreso o copia de ellos son documentos controlados

	CODIGO: HSC - DP - 15	Versión: 5
	CARACTERISTICA: DP 1.2	Vigencia: 5 años
	Protocolo Gestión de Reclamos Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Octubre 2021 Fecha Término Vigencia: Octubre 2026

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente protocolo de gestión de reclamos, establece la metodología de captura, registro, derivación y respuesta de las solicitudes ciudadanas recibidas en el Hospital de Santa Cruz. Así como, los aspectos más importantes que deben tomarse en cuenta al momento de ocurrir el primer contacto con el paciente que efectúa dicha solicitud o reclamo, para brindarle una atención de calidad, personalizada y respuesta oportuna a sus demandas.

## 2. OBJETIVOS GENERAL

Facilitar el acceso de la población usuaria del establecimiento a presentar reclamos, sugerencias y felicitaciones respecto del funcionamiento, organización y atención general otorgada por la institución; con el propósito de entregar respuesta oportuna y pertinente al usuario.

## 3. ALCANCE

El alcance está dirigido a todos los departamentos clínicos y unidades de apoyo del Hospital de Santa Cruz.

## 4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Atención Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del Ministerio de Salud (MINSAL).
- Ley base de Procedimiento Administrativo N°19.880 (29 de mayo 2003)
- Ley de Financiamiento de la Reforma de la Salud N° 19.888
- Ley que Regula los Derechos y Deberes que tienen las personas con acción vinculada con la atención de Salud, N° 20.584, octubre 2012.
- Decreto 35, Reglamento sobre el procedimiento de Reclamo de la Ley N° 20.584. Noviembre 2012.


## 5.- RESPONSABLES

### Funcionarios clínicos y administrativos del Hospital Santa Cruz de Departamentos Clínicos y Unidades de Apoyo:

- Responsables de conocer el mecanismo para efectuar una solicitud ciudadana y facilitar al usuario el formulario correspondiente.

### Operador OIRS:

- Colaborar con el usuario para que tenga fácil acceso a la elaboración de reclamos y entregar información general respecto a la gestión de éste en horario hábil.

	CODIGO: HSC - DP - 15	Versión: 5
	CARACTERISTICA: DP 1.2	Vigencia: 5 años
	Protocolo Gestión de Reclamos Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Octubre 2021 Fecha Término Vigencia: Octubre 2026

**Encargado OIRS:**

- Velar por el procedimiento de gestión solicitudes ciudadanas.
- Derivar los casos más graves para analizar con el Director del hospital y jefaturas correspondientes.
- Mantener catastro al día de los estados de respuesta de cada reclamo.
- Realizará análisis e informe “Análisis Global de Reclamos”.

**Secretarias de los departamentos clínicos:**

- Responsables de conocer el mecanismo para efectuar una solicitud ciudadana, recibir del usuario el formulario y mantenerlo en resguardo hasta su retiro por funcionario de OIRS.

**Jefes de departamento:**

- Realizar una investigación acerca del origen del reclamo y responder al reclamo cuando está dirigido a un funcionario de su servicio.
- Instruir al personal sobre la existencia, ubicación y uso correcto de los formularios de solicitudes ciudadanas y tomar conocimiento de las observaciones que afectan o destaquen en su unidad.

**Sub Director Gestión Asistencial:**

- Responder los descargos cuando están dirigidos a los Jefes de departamentos Clínicos y Unidades de Apoyo.
- Supervisar que los reclamos sean contestados por los jefes de servicios y unidades de apoyo dentro de los cinco días hábiles estipulados.

**Director del Hospital:**

- Encargado (a) de emitir las respuestas a los usuarios reclamantes, en base a lo respondido por las jefaturas respectivas.


**Comité de Gestión de Reclamos y participación:**

- Responsables de analizar en conjunto, las solicitudes ciudadanas, específicamente los reclamos.

**6.- DEFINICIONES**

**OIRS:** Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias

**Solicitudes Ciudadanas:** Son todas aquellas expresiones y/u opiniones de los usuarios respecto del funcionamiento del establecimiento, Servicios Clínicos o Unidades de Apoyo, así como también de otras entidades públicas. Definidas como tipificación de solicitudes ciudadanas de la siguiente manera:

	CODIGO: HSC - DP - 15	Versión: 5
	CARACTERISTICA: DP 1.2	Vigencia: 5 años
	Protocolo Gestión de Reclamos Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Octubre 2021 Fecha Término Vigencia: Octubre 2026

**1. Consulta:** Corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Pueden resolverse en forma inmediata en la propia OIRS.

**2. Solicitud:** Son aquellas 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. Es importante, difundirla a los directivos para ser considerada en la toma de decisiones sobre modificaciones técnicas y administrativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.

**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.

**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.

## 7.- DESARROLLO

La Oficina de Información, reclamos y sugerencias, ubicada en el acceso principal del Hospital Santa Cruz al costado de imagenología cuenta con una Operadora OIRS, en horario de lunes a viernes de 08:15 a 16:40 hrs. Cabe destacar, que en horario inhábil se encuentran disponibles los buzones de solicitud ciudadana.


### 7.1 ACCESO A LA FORMULACION DE LA SOLICITUD CIUDADANA:

Un usuario que desee realizar un reclamo puede concretarlo mediante los siguientes mecanismos:

#### 7.1.1. Presenciales (sin documento):

Las solicitudes ciudadanas tipificadas como consultas, solicitudes y orientaciones que pueden ser resueltas en el mismo lugar de captura, recibirá de inmediato una respuesta de la operadora o encargada OIRS.

Si esta consulta, solicitud y orientación es realizada en los departamentos clínicos y unidades de apoyo, el funcionario quién recibe lo planteado por el usuario es el responsable de dar respuesta.

	CODIGO: HSC - DP - 15	Versión: 5
	CARACTERISTICA: DP 1.2	Vigencia: 5 años
	Protocolo Gestión de Reclamos Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Octubre 2021 Fecha Término Vigencia: Octubre 2026

### 7.1.2. Presenciales (con documento)

Para efectuar una solicitud ciudadana tipificadas como reclamos, sugerencias y felicitaciones, los usuarios deben realizarla a través de algunos de los siguientes canales establecidos:

#### **OIRS:**

El funcionario de OIRS hace entrega al usuario de “formulario de registro de requerimiento” foliado, el cual debe ser completado con todos los antecedentes personales del reclamante y/o afectado para dar curso a su solicitud y gestionar internamente su respuesta.

En caso de que el usuario se vea imposibilitado de redactar el reclamo (por ejemplo: analfabetismo o discapacidad física o psíquica), se presentan las siguientes alternativas:

- Redactar el reclamo a través de un tercero (tutor legal o familiar).
- Redactar el reclamo a través del funcionario OIRS con un ministro de fe presente (familiar, acompañante u otro funcionario).

Posteriormente se hace entrega de una copia del formulario foliado con timbre y fecha de recepción como comprobante.

- **Virtuales:**

Se realizan mediante las siguientes plataformas virtuales (web) que están disponibles las 24 horas de día, los 365 días del año:


- a. Sistema OIRS Ministerio de Salud: <http://oirs.minsal.cl>
- b. En la página web de FONASA: [www.fonasa.cl](http://www.fonasa.cl)
- c. A través de código QR.

- **Buzones:**

El horario de funcionamiento es de 24 hrs. de Lunes a Domingo.

Los buzones de solicitudes ciudadanas se encuentran ubicados en los lugares donde existe mayor flujo de personas, que corresponden a los siguientes:

Emergencia Adulto, Emergencia Pediátrica, en la sala de espera de Pabellón, Hall Central (1 piso), Sala de espera Unidad de Atención ambulatoria y Centro de Especialidades Odontostomatológicas

	CODIGO: HSC - DP - 15	Versión: 5
	CARACTERISTICA: DP 1.2	Vigencia: 5 años
	Protocolo Gestión de Reclamos Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Octubre 2021 Fecha Término Vigencia: Octubre 2026

de la Micro red (2 piso), Sala de Espera Hospitalizados (3 piso), y por último, sala de espera pensionado (4 piso).

Los usuarios realizan su solicitud ciudadana a través de “Formulario de registro de requerimiento”, ubicados al costado derecho de cada buzón.

Funcionarios del Dpto. de Participación Social, son responsables de revisar diariamente las posibles solicitudes depositadas en los buzones.

Por otra parte, es importante mencionar que, si la solicitante requiere copia del reclamo, lo puede realizar en recaudación del departamento de emergencia, cuyo horario de funcionamiento es de 24 horas de lunes a Domingo.

En lo que respecta al procedimiento de los reclamos por FONASA, la respuesta es remitida al correo electrónico de quién deriva el requerimiento (funcionaria/o de Fonasa), puesto que dichas solicitudes no ingresan por plataforma Oirs.minsal.cl

En cuanto a las solicitudes de transparencia, los antecedentes son remitidos al correo del referente de transparencia de la Dirección de Servicio de Salud O’Higgins, para que otorgue respuesta formal al solicitante, puesto que al ser un establecimiento de mediana complejidad, no tiene acceso al portal de transparencia.

#### **Secretaria Departamentos Clínicos y Unidades Apoyo.**


La secretaria de departamento clínicos o unidad de apoyo contará con formularios de registro de solicitudes ciudadanas a disposición de los usuarios. El usuario deberá completarlo y entregarlo a secretaria.

Al iniciar la jornada laboral la encargada de OIRS u Operadora deberá retirar los requerimientos recepcionados.

#### **7.2 REGISTRO INTERNO DE LAS SOLICITUDES CIUDADANAS:**

Se asigna número correlativo por talonario de Formularios de Solicitudes Ciudadanas en OIRS, departamentos Clínicos y unidades de Apoyo.

La encargada de OIRS da lectura, revisa las solicitudes ciudadanas, y las ingresa en una base de datos (excel), tipificadas de acuerdo a la clasificación de RECLAMO que corresponda, según su categorización, y gestionándolo hacia la Dirección.

	CODIGO: HSC - DP - 15	Versión: 5
	CARACTERISTICA: DP 1.2	Vigencia: 5 años
	Protocolo Gestión de Reclamos Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Octubre 2021 Fecha Término Vigencia: Octubre 2026

En caso de los buzones, éstos no contarán con folio interno, debido que son fotocopias de formulario.

### 7.3 RESPUESTA A LAS SOLICITUDES CIUDADANAS:

Los plazos establecidos de acuerdo al decreto 35 sobre el procedimiento de reclamos de la ley n° 20.584, son los siguientes:

Respuesta al RECLAMOS en 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a la recepción del formulario de registro de solicitud ciudadana.

### 7.4 PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A RECLAMOS.

Toda solicitud ciudadana, efectuada a través de la oficina de OIRS, buzones y por secretaría de departamentos clínicos y unidades apoyo, es ingresada al sistema informático plataforma de la OIRS.

Posteriormente se realiza Memorándum, dirigido a la Dirección del Hospital, para su revisión y firma, en donde se establece que los jefes de servicios y unidades de apoyo deberán responder la solicitud ciudadana realizada.


Una vez efectuada la respuesta por parte de Sub Dirección Gestión Asistencial o Jefatura respectiva de los departamentos clínicos y/o unidad de apoyo, según corresponda, deberá ser remitida a la oficina de OIRS

La encargada de OIRS elabora el formato de respuesta en relación a lo respondido por Sub Dirección Gestión Asistencial o Jefatura de departamentos clínicos y/o unidades de apoyo, enviando un oficio a la Dirección.

La Dirección revisa y firma la respuesta. OIRS recepciona y entrega la copia de la respuesta a la Oficina de Partes, para que éstas sean despachadas a los usuarios a su domicilio, mediante carta certificada.

Cuando los usuarios desean ser notificados a sus correos electrónicos, la encargada OIRS u Operadora deberán orientarlo sobre la manera de acceder a ver su respuesta, a través de la página oirs.minsal.cl, mediante el código de atención y el Rut del solicitante.

**Cabe destacar, que, si no se completan todos los datos de los formularios de solicitud ciudadana, no se podrá dar curso a la solicitud. Ver "Instructivo de llenado" (Anexo 1).** Asimismo, la encargada Oirs y operadora, deberán contactarse telefónicamente con el solicitante para

	CODIGO: HSC - DP - 15	Versión: 5
	CARACTERISTICA: DP 1.2	Vigencia: 5 años
	Protocolo Gestión de Reclamos Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Octubre 2021 Fecha Término Vigencia: Octubre 2026

informarle que a su requerimiento le faltan datos personales y que debe acercarse a la oficina OIRS, o que puede realizarlo de manera virtual mediante la plataforma Oirs.minsal.cl

## 7.5 ANÁLISIS GLOBAL DE LOS RECLAMOS

EL encargado de OIRS procederá a realizar un análisis global de los reclamos con el fin de que se cuente con datos consolidados que permitan tomar decisiones de gestión tendientes a producir mejoras en el servicio entregado.

Este análisis será presentado al Director del Hospital mediante el informe **“Análisis Global de los Reclamos”** de forma trimestral, dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al período evaluado.

El Informe “Análisis Global de los Reclamos” tiene un componente cuantitativo y cualitativo y entregará la siguiente información:

### 7.5.1 ANÁLISIS POR ÁREAS

Las áreas consideradas en el Análisis Global de los Reclamos del Hospital de Santa Cruz, son las siguientes:


- Servicio de Urgencias.
- Departamento del adulto.
- Servicio de atención Ambulatoria.
- Otros servicios que estén involucrados en el reclamo.

### 7.5.2 ANÁLISIS SEGÚN CAUSAS PRINCIPALES

Las causas principales consideradas en el Análisis Global de los Reclamos del Hospital de Santa Cruz, son las siguientes según criterios definidos por el Ministerio de Salud:

**Información:** Todos aquellos reclamos relacionadas 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. Deberán considerarse elementos como el lenguaje, oportunidad, comprensión, capacidad de respuesta a los requerimientos del usuario, considerando las características personales del individuo y su condición de Salud.



	CODIGO: HSC - DP - 15	Versión: 5
	CARACTERISTICA: DP 1.2	Vigencia: 5 años
	Protocolo Gestión de Reclamos Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Octubre 2021 Fecha Término Vigencia: Octubre 2026

**Trato:** En esta categoría se incluyen cualquier menoscabo hacia la persona que es atendida por funcionarios del hospital, en relación al trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, identificación de funcionarios, acogida, atención, agresiones verbales, empujones, entrega de información, comunicación.

**Tiempo de espera:** En esta categoría se consideran la espera por atención y la espera por horas de especialidad, cuyo tiempo excede lo que la persona considera como normal.

**Competencia técnica:** Descuidos, diagnósticos, fármacos o tratamientos erróneos, con consecuencias para el bienestar de las personas.

**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.

**Procedimiento Administrativo:** Se clasifican dentro de esta categoría, todas las opiniones de los usuarios/as relacionadas con procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo de la Institución, tales como:


- Procesos de tramitaciones en los Servicios Públicos.
- Procedimientos o trámites en 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.

**Infraestructura:** Reclamos referidos a la mantención, aseo, ornato, seguridad y estado de las dependencias.

**Garantías Explícitas de Salud - GES:** Se clasificará en esta categoría aquellos reclamos en que según la información que tiene el usuario no se han respetado las garantías explícitas a las que tiene derecho y que están establecidas en el reglamento de la Ley N° 19.966 sobre las garantías explícitas en salud.

**Ley N° 20.285 de Transparencia:** Es la ley que Regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información.

### 7.5.3 ANÁLISIS SEGÚN OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

	CODIGO: HSC - DP - 15	Versión: 5
	CARACTERISTICA: DP 1.2	Vigencia: 5 años
	Protocolo Gestión de Reclamos Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Octubre 2021 Fecha Término Vigencia: Octubre 2026

Se realizará un análisis que dé cuenta de la oportunidad con que se da respuesta a los reclamos según lo establecido por la normativa, esto es 15 días hábiles. Se presentará información consolidada global de los reclamos del período en la institución.

## 7.6 COMITÉ GESTION DE RECLAMOS Y PARTICIPACION

Se reunirán los integrantes del comité al menos una vez al año, citándose de forma extraordinaria en caso de requerirse por temas relevantes; como eventos adversos graves y avisándose a lo menos con 48 horas de anticipación.

Excepto cuando al menos 3 de sus integrantes se encuentren con feriado legal, permiso administrativo o cometido funcionario, dicha sesión no se realizará.


Cabe destacar, que la función del comité es analizar los requerimientos recepcionados en OIRS y eventos adversos o centinela que se presenten, implementar mejoras a partir de las solicitudes ciudadanas y mantener registro que evidencien el funcionamiento del comité (acta, asistencia), y por último, realizar un plan de participación institucional.

## 08.-DISTRIBUCION

Dirección  
Dpto. de Calidad.

## 9.- REVISION Y CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Cambios
Versión N°2	Enero 2016	Se mejora redacción, se elimina anexos. Se detalla los criterios de análisis de reclamos.
Versión N°3	Diciembre 2018	Se mejora redacción y se agrega el procedimiento de reclamos por Fonasa y superintendencia de salud, asimismo, se incorpora las funciones del comité gestión de reclamo y participación.
Versión N° 4	Octubre 2019	Se modifica el punto sobre el análisis global de reclamos, y se modifica el anexo con el nuevo "formulario de registro de solicitud ciudadano"
Versión N° 4 (origina V5)	Octubre 2021	Se agrega un nuevo Buzón, el que está ubicado en Sala de espera Pabellón. Se agrega código QR. Se mejora redacción. Se mejora la calidad de la imagen del anexo del formulario de registro de Requerimiento

	<b>CODIGO: HSC - DP - 15</b>	<b>Versión: 5</b> <b>Vigencia: 5 años</b> <b>Fecha Aprobación: Octubre 2021</b> <b>Fecha Término Vigencia: Octubre 2026</b>
	<b>CARACTERISTICA: DP 1.2</b>	
<b>Protocolo Gestión de Reclamos</b> <b>Hospital Santa Cruz</b>		

## ANEXOS N°1: FORMULARIO DE REGISTRO DE REQUERIMIENTO



### FORMULARIO DE REGISTRO DE REQUERIMIENTO

FOLIO: \_\_\_\_\_

Reclamo     Consulta     Sugerencia     Solicitud     Felicitación

Ciudad y Fecha: \_\_\_\_\_

**INSTITUCIÓN QUE RECIBE EL REQUERIMIENTO**

Establecimiento:	Folio(s):
Unidad o Servicio que origina la requerimiento:	

**IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA (REQUERENTE - AFECTADO/A)**

Nombre:		Apellidos:		Usuario(s) PRAX:		Si	No
Nombre Social:		Cédula de Identidad:		Fecha de Nacimiento:			
Sexo:	H	M	Género:	F	M	Transgénero	
Nacionalidad:		Pueblo Originario:					
Domicilio:		Correo electrónico:		Celular:			
Teléfono (s):		Correo electrónico:					

**IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA SOLICITANTE (completar en caso que usted presente el requerimiento por la persona requeriente - afectado/a)**

Nombre:		Apellidos:	
Nombre Social:		Cédula de Identidad:	
Nacionalidad:		Pueblo Originario:	
Relación con la persona (requerente - afectado)			

Autoriza envío de respuesta a su correo electrónico Si  NO  Correo electrónico: \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN QUE ORIGINA SU REQUERIMIENTO (Si falta espacio puede usar una hoja anexa)**


**PETICIÓN(ES) CONCRETAS**


**SI ADJUNTA DOCUMENTO(S), INDICAR CUALES**

--

---

**NOMBRE Y FIRMA RECEPTOR**

NOTA 1: El plazo para recibir la respuesta a su reclamo será dentro de quince días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a la recepción, siendo el procedimiento reclamosa deberá responder con los antecedentes de que dispone (Ley 21.584). Para consulta, sugerencia, solicitud y/o felicitación el plazo será de 30 días hábiles (Ley 21.092).


NOTA 2: Si en 10 días hábiles no recibe respuesta de su entidad, o la respuesta recibida no le resulta satisfactoria, usted puede solicitar su revisión ante la Superintendencia de Salud (SUPERINTENDENCIA) o el Director de los 5 días hábiles siguientes, debiendo acompañar todos los antecedentes que disponga, así como la carta de requerido, o cuenta con ella (Reclamos por Ley 20.584, Decreto N° 39, Artículo N° 14).

NOTA 3: En caso que a partir de las prestaciones reclamadas, usted identifique que se ocasionó un daño a la salud, puede ejercer el derecho de presentar una solicitud de mediación, conciliatorio que eventualmente podría proponer una solución de la problemática, de lograr un acuerdo con el prestador asistencial (Ley 21.064, Artículo N° 33 y siguientes). Dicho procedimiento es obligatorio si desea iniciar acciones penales, civiles, y demás acciones.

El Arco el Consejo de Defensores del Estado (Ley 20.000, Ley 20.001) para todo establecimiento de Salud de municipalidad de las que son dependientes de una Corporación Municipal.

El Arco de Superintendencia de Salud, con un costo asociado a ser asumido por los usuarios, si el establecimiento en que presentaron los hechos es de dependencia de una Corporación Municipal.

**FIRMA REQUERENTE**

	CODIGO: HSC - DP - 15	Versión: 5
	CARACTERISTICA: DP 1.2	Vigencia: 5 años
	Protocolo Gestión de Reclamos Hospital Santa Cruz	Fecha Aprobación: Octubre 2021 Fecha Término Vigencia: Octubre 2026

## ANEXOS N°2: INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMULARIO

# OIRS

## OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

### Estimados Usuarios:

Las siguientes indicaciones deben ser consignadas en su **SOLICITUD CIUDADANA** (Reclamo – Sugerencia – Felicitación) para dar cumplimiento a la Ley 19.880 de Procedimiento administrativo y para que usted pueda tener la certeza que los antecedentes serán de pleno conocimiento por parte de las autoridades del establecimiento:

- Datos generales del Servicio de la Institución.
- Nombre del afectado y/o del reclamante
- Rut del afectado y/o demandante
- Fecha de Nacimiento
- Teléfono de contacto
- Dirección completa (Indicar calle, N°, Villa, Comuna)
- Descripción del caso que origina la "**Solicitud ciudadana**". Si lo desea puede adjuntar una carta más detallada la que deberá quedar adjunta al formulario.
- Es muy importante que usted mencione **IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS, DÍA, HORA Y LUGAR DEL ACONTECIMIENTO**.
- **Es obligatorio completar todos los datos solicitados para poder dar curso a su solicitud.**

¡GRACIAS POR SU COMPRENSIÓN, SU OPINIÓN ES UN APOORTE A NUESTRO

QUEHACER EN SALUD!

DIRECCIÓN DEL HOSPITAL DE SANTA CRUZ