



MODELO DE ATENCIÓN OIRS

Definición y consideraciones para la
implementación de un modelo de atención integral de
usuarios para el sector salud

Gobierno de Chile \ Ministerio de Salud



Copyright © 2005 MINISTERIO DE SALUD

PUBLICADO POR MINISTERIO DE SALUD

Primera impresión, Diciembre 2005

[Transcripción de imagen a texto para reducir su tamaño]



Índice

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Introducción | 7 |
| 2 | Marco legal y normativo | 9 |
| 3 | Diagnóstico de situación | 11 |
| 4 | Modelo de atención integral a usuarios del sector salud | 15 |
| 4.1 | Definiciones estratégicas | 15 |
| 4.2 | Misión de la OIRS del sector salud | 16 |
| 4.3 | Objetivos de la OIRS del sector salud | 17 |
| 4.4 | Funciones de la OIRS del sector salud | 17 |
| 4.5 | Dependencia | 19 |
| 4.6 | Información | 19 |
| 4.7 | Espacios de atención | 19 |
| 4.7.1 | Recursos materiales | 20 |
| 4.7.2 | Recursos humanos | 22 |
| 4.7.3 | Capacitación | 23 |
| 4.7.4 | Horario de funcionamiento | 23 |
| 4.7.5 | Relacion con el usuario | 23 |
| 4.7.6 | Evaluación | 24 |
| 4.8 | Condiciones de operación requeridas | 26 |
| 5 | Operación del modelo | 29 |
| 5.1 | Tipificación de las solicitudes ciudadanas | 31 |
| 6 | Descripción del modelo | 35 |
| 6.1 | Captura o recepción de solicitudes ciudadanas | 35 |
| 6.1.1 | Formas de contacto | 36 |
| 6.1.2 | Registro de las solicitudes ciudadanas | 36 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 6.2 | Derivación de las solicitudes ciudadanas | 37 |
| 6.3 | Respuesta a los requerimientos ciudadanos | 37 |
| 6.4 | Informes de gestión | 38 |
| 7 | Otros componentes del modelo | 39 |
| 8 | Anexos | 41 |
| 8.1 | Anexo N° 1 | 41 |
| 8.2 | Anexo N° 2 | 42 |
| 8.3 | Anexo N° 3 | 43 |
| 8.4 | Anexo N° 4 | 44 |
| 8.5 | Anexo N° 5 | 45 |
| 8.6 | Descripción del proceso | 45 |
| 8.6.1 | Definición de columnas | 45 |
| 8.6.2 | Descripción del proceso | 46 |



Lista de figuras

| | | |
|-----|---|----|
| 3.1 | Diagrama de atención tradicional | 12 |
| 5.1 | Diagrama gestión y apoyo informático | 30 |
| 5.2 | Esquema de integración de los organismos | 33 |
| 5.3 | Diagrama de operación del modelo | 34 |
| 8.1 | Formulario N° 1: Información al usuario | 41 |
| 8.2 | Formulario N° 2: Registro diario de atención de público | 42 |
| 8.3 | Formulario N° 3: Registro mensual atenciones OIRS | 43 |
| 8.4 | Formulario de registro de solicitud ciudadana | 44 |
| 8.5 | Diagrama general de procedimientos: Proceso atención oficina OIRS | 45 |

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE SALUD

MODELO DE ATENCIÓN OIRS

Definición y consideraciones para la implementación
de un modelo de atención integral de usuarios para el
sector salud

2005



1. Introducción

El enfoque de la modernización del Estado, ha relevado el tema de la calidad de la atención al «usuario», constatándose que existe una percepción deteriorada del «usuario» respecto de su relación con los servicios estatales.

En el marco de las nuevas relaciones entre Estado y sociedad, a partir de los años 90, la calidad de los servicios se constituye en un componente clave que puede vincular la participación funcional con la participación ciudadana.

Las *Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias* —OIRS— constituyen la puerta de entrada al Sistema Público y la primera posibilidad de ejercicio de los derechos ciudadanos.

La relación entre los usuarios y los servicios públicos es un proceso de interacción complejo dada la diversidad de intereses, preocupaciones, formas de enfrentar las necesidades y relación con el poder.

Un cambio en las relaciones de poder entre usuarios y entes públicos supone la existencia de ciudadanos alertas, informados, activos, con motivación y capacidad para influir en la definición de los servicios y sus características, y por otro lado, agentes públicos dispuestos a considerar la opinión de los usuarios en la medida que esta contribuye a una mayor pertinencia y adecuación de los servicios a las necesidades de los usuarios.

En este marco político, el Ministerio de Salud, sus instituciones autónomas y la red de Servicios de Salud han asumido el compromiso de crear Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias

con vistas a la instalación de un Modelo Integral de Atención de Usuarios para el sector salud.

El presente documento recoge la experiencia desarrollada en la Red de Servicios de Salud, FONASA, Superintendencia de Isapres, Instituto de Salud Pública, OIRS del Ministerio de Salud y, a partir de un diagnóstico de situación, entrega una propuesta de modelo de gestión de las solicitudes ciudadanas en el marco de la Reforma de Salud.



2. Marco legal y normativo

La instalación del Sistema OIRS se sustenta en los siguientes marcos legales y normativos:

Ley de Autoridad Sanitaria N° 19.937 de 24 de febrero de 2004 y sus Reglamentos:

- Decreto Supremo N° 680 de 21 de septiembre de 1990.
- Programas de Mejoramiento de la Gestión en los Servicios Públicos, Art. 6 Ley 19.553 de 1998.
- Ley de Bases de Procedimientos Administrativos N° 19.880 de 29 de mayo de 2003.
- Ley Auge.
- Ley de financiamiento de la Reforma de la Salud.
- Ley de Isapres: Asegura la estabilidad del sistema, mejora transparencia y potencia el rol de la Superintendencia (parcialmente aprobada en la «Ley Corta»).
- Instructivo Presidencial sobre Simplificación de Trámites de 1998.
- Instructivo sobre Gobierno Electrónico 11 de mayo de 2001.
- Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana de 7 de Diciembre de 2000 Programa de Tolerancia y No Discriminación conforme a Artículos 1, 5, 6 y 19 de la Constitución de la República de Chile y Leyes que favorecen a los grupos vulnerables presentes en el Código Civil.

A su vez, se enmarca dentro de una serie de Convenciones y Pactos Internacionales que aportan el sustento valórico y político:

- Convención Americana de Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP).
- Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)
- Convención relativa a la lucha contra las discriminaciones en la Esfera de la Enseñanza.
- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación racial.
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Convención sobre los Derechos del Niño.

El Código Civil aporta, también, una serie de disposiciones que complementan el sustento legal para la implementación de sistemas de atención a usuarios:

- Igualdad de filiación y los derechos de los hijos.
- Igualdad ante los cónyuges.
- Igualdad entre Iglesias y entre las personas que profesan diversos cultos.
- No Discriminación en la legislación laboral.
- No discriminación en la educación.
- Protección y promoción de los indígenas.
- Protección de los consumidores.
- Integración de las personas con discapacidad, entre otras.



3. Diagnóstico de situación

El grupo de tarea conformado para la revisión y análisis de situación de las OIRS¹ en el sector salud identificó, en el período observado, problemas como los siguientes:

- *Cada organismo resuelve su demanda en forma independiente y a su manera.* En efecto, existe escasa coordinación entre los organismos del sector para la entrega de una atención basada en una metodología compartida e integrada que evite duplicidad, optimice los tiempos y no genere trámites redundantes.
- *Inexistencia de mediciones sistemáticas de efectividad y de satisfacción homologables en todos los componentes del sistema.* No se cuenta con una visión respecto de la calidad de las respuestas al público, no se dispone de instrumentos del todo confiables para obtenerlas, las encuestas basadas en muestreo se realizan al interior de cada Organismo, pero no se dispone de mediciones a nivel del sector.
- *No existen estimaciones seguras de volumen de casos atendidos.* Considerando que el funcionamiento de las oficinas OIRS actualmente en general es eminentemente manual, la inexistencia de procesos automatizados dificulta la realización de mediciones de las distintas variables del proceso.

¹Diagnóstico de la situación de los sistemas de gestión de solicitudes ciudadanas en el sector salud (MINSAL, FONASA, ISP, Superintendencia de Salud —ex de isapres—, Red Asistencial).

- *Posible duplicación del trabajo.* Por otra parte, la descoordinación y desintegración existente en el esquema de funcionamiento actual, impide visualizar y controlar los posibles eventos de duplicación de las consultas ciudadanas, es decir, una consulta puede ser efectuada varias veces en una misma o distintas oficinas OIRS, por diferentes razones, con la desconfianza o insatisfacción del ciudadano ante la calidad y/o oportunidad de la respuesta, sin que esto se pueda pesquisar y corregir. Lo anterior genera una duplicación del trabajo, ocultamiento de la ineficiencia, malestar del ciudadano, y en general una potencial pérdida de legitimidad de la función OIRS.
- *No existe gestión del volumen.* La inexistencia del registro sistematizado e integral de la información relativa a las consultas ciudadanas en los distintos componentes del sistema, dificulta la obtención de visiones agregadas del problema y medidas orientadoras para incrementar la calidad del servicio.
- *Insuficiente preparación para el nuevo escenario.* Si consideramos que las exigencias al modelo de atención, generadas por la Reforma de Salud, o la nueva legislación de derechos ciudadanos, deben ser atendidas en un nivel creciente de satisfacción a las personas, tanto en oportunidad como en calidad de las respuestas, se hace evidente que el modelo actual no tiene la capacidad de responder a este desafío.

El modelo de atención tradicional se puede, a grandes rasgos, representar por el siguiente diagrama:



Figura 3.1: Diagrama de atención tradicional

Desde un punto de vista operativo este modelo tradicional se caracteriza principalmente por:

- *Dependencia casi total de las personas ejecutantes* (operadores de las OIRS): La calidad conseguida en el trámite administrativo depende, en gran medida, de las personas que lo realizan y que conocen dónde se encuentra y el estado en que se haya el proceso conforme a la acción sobre la que tienen responsabilidad.
- *Materialización sobre papel*: Todos los trámites generan papel, produciéndose problemas de almacenamiento y archivo del mismo con riesgo de pérdida o deterioro, ineficiencias en la localización, excesos en el uso de copias, etc. La utilización de medios informáticos supone indudablemente una eficaz ayuda, pero no cubre normalmente todas las necesidades e incluso en ocasiones tiene un carácter exclusivamente auxiliar.
- *Poca información sobre la situación de los procesos*: El seguimiento sobre el estado en que se haya un procedimiento concreto es en general difuso, no pudiendo informarse fácilmente a los interesados sobre el progreso del mismo o haciendo costosa y complicada su determinación.
- *Insatisfacción en el personal*: Gran parte de las tareas que se realizan aportan muy poco valor añadido a los procesos, son monótonas e ineficientes, causando desmotivación y frustración entre los que las realizan. Además ocupan recursos que no pueden dedicarse a tareas de mayor interés, produciéndose un descenso del rendimiento y de la satisfacción, tanto de los ejecutantes como de los ciudadanos.
- *Dificultad de acceso de los directivos al conocimiento del proceso* lo que dificulta la eficiente gestión de las solicitudes ciudadanas.
- *Insatisfacción en los ciudadanos por escasa transparencia y efectividad del sistema* lo que se asocia además con la subutilización de este medio de ejercicio ciudadano por miedo a las represalias.

Se hace necesario entonces la formulación de un nuevo Modelo de Atención al ciudadano en las oficinas OIRS en el marco de un Modelo Integral de Atención a Usuarios.

Es necesario además, avanzar en la definición de perfiles de competencia de los Recursos Humanos adecuados para la función, desarrollar programas de capacitación, instalar recursos tecnoló-

gicos, fortalecer el compromiso institucional con la atención de usuarios.



4. Modelo de atención integral a usuarios del sector salud

4.1 Definiciones estratégicas

El Modelo Integral de Atención a Usuarios es la coordinación de todos los espacios de atención en los servicios públicos (OIRS, Buzones Ciudadanos, Presenciales y Virtuales, Oficinas Móviles, Centros de Documentación, Sitios en Internet u otros), mediante la modernización de su gestión en las metodologías de atención, los sistemas de derivación, los mecanismos de registro y los planes de difusión, basada en una perspectiva comunicacional participativa y no discriminatoria entre el Gobierno y los Ciudadanos.

El Modelo Integral de Atención a Usuarios, propuesto por la Secretaría General de Gobierno, tiene como fin que la OIRS se coordine con todos los espacios de comunicación de la Institución para trabajar una metodología común de atención, derivación y registro. Mirando más a largo plazo, se pretende que los usuarios sean atendidos de la misma manera en cualquier repartición pública, mostrando una unidad en la forma en que el Gobierno comunica sus servicios, programas sociales, beneficios y prioridades.

Las acciones específicas se pueden agrupar en tres grandes fases:

- a) Coordinación comunicacional.
- b) Canalización de solicitudes ciudadanas.,
 - Confeccionar un sistema de registro.
 - Establecer procedimientos formales para la derivación de las solicitudes.
 - Establecer una metodología de atención.
 - Realizar planes de difusión.

- c) Apoyo a la gestión institucional para la rectificación de procesos.
- Aplicar instrumentos para medir satisfacción del usuario.
 - Elaborar una sistematización del trabajo.
 - Incorporar el perfil del usuario en la evaluación.
 - Socializar experiencias.

El propósito del Modelo Integral de Atención de Usuarios es contar con espacios de atención ciudadana en los servicios públicos que faciliten la interacción entre ellos y las personas, mediante instrumentos comunes (sistemas de registro, metodología de atención, procedimientos de derivación y planes de difusión), que respondan a una misma lógica comunicacional y representen una forma de atención propia y distintiva de las instituciones gubernamentales, transparente, participativa y no discriminatoria.

El sector salud, atendiendo a los resultados del diagnóstico de situación, ha elaborado una propuesta que sirve de base para un Modelo Integral de Atención a Usuarios para el Sector Salud que involucra al conjunto de componentes que constituyen el Sistema de Salud: MINSAL, FONASA, ISP, Super Intendencia de Salud, Red Asistencial.

Este modelo, implementado y validado durante el año 2005 forma parte de la cartera de proyectos de la Agenda Digital en fase de prueba para realizar expansión durante el año 2006. Se espera contribuir a la transparencia, eficiencia, eficacia con la instalación de soportes tecnológicos compatibles en los distintos componentes del sector salud.

El modelo propuesto, pone énfasis en la coordinación y articulación de los procesos de gestión de los reclamos y solicitudes ciudadanas existentes en el Sistema de Salud, consistencia interna en los procedimientos, homologación de lenguajes, registros y tipificación de las solicitudes ciudadanas, ya sea que cuenten con soporte tecnológico o se sustenten en registro y procesamiento manual de la información con vistas a la instalación de una ventanilla única para la captación de las solicitudes, reclamos y sugerencias de los usuarios.

4.2 Misión de la OIRS del sector salud

«Ser un espacio de participación, interacción y acceso de *las personas* a todas las Instituciones que correspondan al Sector Salud, con la finalidad de garantizar el derecho de los ciuda-

danos sin discriminación, a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, acerca de las materias propias del sector, *en un marco de respeto a todas las personas que constituyen el medio y la finalidad de las acciones del sector y de una atención de excelencia.*»

Deben constituirse como espacios comunicacionales que permitan coordinarse con otras reparticiones públicas, atendiendo a la ciudadanía sin discriminaciones, entregando a todos los ciudadanos y ciudadanas una atención oportuna y de calidad. Por lo tanto, la OIRS debe ser el reflejo del Modelo Integral de Atención de Usuarios que el Sector ha establecido, teniendo claridad en los procedimientos y plazos de entrega de servicios/beneficios/trámites, la canalización de solicitudes ciudadanas al interior de la institución, sus mecanismos y plazos de respuesta, y los medios de información utilizados para con el ciudadano.

4.3 Objetivos de la OIRS del sector salud

1. Facilitar el acceso de la población a la información sobre el funcionamiento y servicios otorgados por el Sistema de Salud y otros órganos, servicios o empresas del Estado.
2. Entregar atención oportuna, clara, transparente y de calidad a *todas las personas* sin discriminación.
3. Establecer coordinación con otras reparticiones públicas dentro y fuera del Sector Salud, con el fin de optimizar la calidad de la atención a las personas.
4. Recibir y gestionar todas las solicitudes ciudadanas, con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento de las instituciones involucradas, constituyéndose en un *espacio de participación*.

4.4 Funciones de la OIRS del sector salud

1. INFORMAR SOBRE:
 - Servicios, competencia, funcionamiento y horarios que presta cada repartición
 - Requisitos para obtener la prestación o servicio.
 - Formalidades para el acceso.
 - Plazos para la tramitación de la prestación o servicio.

- Personas responsables de los procedimientos.
 - Documentación y antecedentes que deben acompañar la solicitud.
 - Procedimientos para la tramitación.
 - Ubicación, competencia y horarios de otras entidades del aparato gubernamental.
 - Prioridades gubernamentales.
2. **ATENDER A LOS INTERESADOS:**
Cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber en que estado de avance se encuentra su solicitud dentro del servicio.
 3. **ORIENTAR A LOS INTERESADOS:**
En todas las materias relacionadas con los servicios del Sector y en la competencia de otros organismos de la Administración Pública.
 4. **RECIBIR Y ESTUDIAR SUGERENCIAS:**
A fin de mejorar el funcionamiento de la Oficina o la calidad de los servicios que se entregan en la Institución.
 5. **RECIBIR RESPONDER Y/O DERIVAR RECLAMOS:**
Para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes y quejas a las autoridades y a los organismos competentes.
 6. **REGISTRAR LAS SOLICITUDES CIUDADANAS:**
Con el fin de identificar el perfil del usuario, categorizar las solicitudes, ofrecer un servicio focalizado, retroalimentar la gestión de la Institución y mejorar los niveles de satisfacción.
 7. **REALIZAR ENCUESTAS Y MEDICIONES:**
Sobre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de la atención y las expectativas de éstos al acercarse a los servicios.
 8. **ESTABLECER COORDINACIÓN CON DISPOSITIVOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:**
Tanto con los pertenecientes al propio sector como con aquellas reparticiones con las que exista relación.
 9. **SER UN ESPACIO EN EL CUAL SE DIFUNDA LA CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS DE LA INSTITUCIÓN:**
Este documento, elaborado por la Institución, deberá ser difundido en la OIRS u otras instancias de atención de público, para consignar los derechos y deberes de los usuarios respecto a la

Institución, los plazos estipulados para cada tarea y los medios de verificación a través de los cuales éstos se pueden hacer efectivos.

4.5 Dependencia

Todas las OIRS del Sector Salud deberán depender de la autoridad máxima de la Institución, a fin de garantizar la oportunidad, calidad y transparencia de la información, así como resguardar los derechos de las personas y la igualdad de oportunidades.

4.6 Información

Las OIRS del Sector Salud deberán contar con información mínima para su funcionamiento:

- Dossier Marco Legal:
 1. Decreto 680.
 2. Ley 19880.
 3. Oficios y Circulares relacionados con el tema.
 4. Tolerancia y No discriminación.
 5. Información sobre Leyes de la Reforma y su aplicación.

- Dossier Información general:
 1. Catastro de otras OIRS (Documento de la SEGEGOB).
 2. Manual de Trámites en la Administración Pública (Documento de la SEGEGOB).
 3. Teléfonos, correos electrónicos, nombres de encargados.
 4. Ambitos de competencia de cada componente sectorial.
 5. Directorio de organizaciones comunitarias y redes sociales de apoyo.
 6. Información sobre plazos asociados a Sistema de Garantías Explicitas en Salud (AUGE).
 7. Directorio de instituciones públicas y privadas vinculadas a salud.
 8. Directorio de instituciones públicas de otros sectores

4.7 Espacios de atención

Las normas del decreto supremo N° 680 son ampliamente flexibles con relación a la organización de las oficinas. De esta forma, cada organismo deberá definir las condiciones de su instalación de acuerdo a los recursos disponibles y atendiendo a la clase y

volumen de los servicios que presta y al carácter y cantidad de público que se dirige a ella.

4.7.1 Recursos materiales

4.7.1.1 Locales

La autoridad competente de cada institución debe adoptar las medidas para que el local en que funcionen las Oficinas de Información sea de fácil acceso y esté dotado de los recursos necesarios para una atención digna. Cuando varias instituciones comparten un mismo inmueble, puede coordinarse el establecimiento y operación de módulos de operación comunes con el fin de aprovechar mejor el espacio y los recursos disponibles, evitando la duplicación de esfuerzos.

Los locales deben tener un entorno agradable que propicie una favorable impresión al público y contribuya asimismo a brindarle comodidad y confianza. El orden y una buena presentación son factores que ayudan a lograr los objetivos del servicio, siendo también recomendable recurrir al auxilio de motivos decorativos, interiores o exteriores.

4.7.1.2 Mobiliario y equipo

El mobiliario y equipo que se requiere se determinará de acuerdo con la naturaleza y volumen de los servicios que se presten y debe responder a las necesidades mínimas de comodidad y funcionalidad. Es conveniente instalar uno o varios módulos de recepción, según las necesidades y volumen de actividad de cada institución.

Será necesario disponer de un servicio telefónico a fin de atender las demandas de información que por esta vía formule el público. Para un mejor servicio de esta naturaleza, es necesario que los locales de recepción e información estén intercomunicados con las diferentes oficinas de la Institución. También es conveniente contar con mesas o escritorios donde el público pueda escribir o llenar sus formularios con comodidad.

Se hace indispensable dotar a las Oficinas con equipamiento para apoyo tecnológico como citófonos, fax, computadores, conexión intra e internet.

4.7.1.3 Medios para transmitir la información y orientación

De acuerdo a los recursos con que cuente cada institución, pueden considerarse los siguientes elementos para uso de las oficinas:

Formularios. Que utiliza la institución para ser llenado por el público que recibe sus servicios.

Planos o mapas. Son auxiliares que permiten al público conocer en qué punto está ubicado respecto de las oficinas a que se desea acudir. En ellos se pueden señalar las áreas que ocupan los distintos servicios por medio de colores y letras que faciliten más la identificación de las unidades.

Señales o símbolos. Consisten en figuras representativas que complementan las indicaciones verbales de los agentes de información. Señalan los lugares a que debe acudir el público para realizar un trámite, el camino hacia las distintas unidades, entre otras. Su diseño debe expresar claramente las ideas, sin que se requieran explicaciones verbales para interpretarlos.

Directorios. La colocación de directorios en todos los pisos del inmueble, referentemente en puntos cercanos a los ascensores, lo cual facilita el desplazamiento del público por las instalaciones de la dependencia.

Numeración de oficinas. Conviene numerar las puertas de los despachos y oficinas de la diferentes unidades, haciendo corresponder el primer dígito con el piso de que se trate.

Gráficas. Son instrumentos utilizados para indicar la estructura orgánica de una dependencia con las unidades básicas que la integran, los distintos niveles jerárquicos y las principales líneas de autoridad y de comunicación existentes.

Folletos o instructivos. Cumplen el objetivo de informar sobre las funciones que realiza una institución, y sobre los trámites e instrucciones para realizar una gestión determinada.

Boletines. Son un medio que permite transmitir la información al público y comunicar entre sí al personal y a las distintas áreas sobre las actividades de la institución.

Manuales. Los manuales de organización, procedimientos y servicios al público, son valiosos auxiliares de consulta por cuanto ayudan a transmitir información a los usuarios.

Carteles. La utilización de éstos es una de las medidas más indicadas para fijar mensajes directos respecto a la obtención de servicios, cumplimiento de obligaciones, campañas específicas, entre otros. Por su naturaleza este material debe distribuirse en los lugares más concurridos.

Paneles de información. Es conveniente instalar paneles o pizarrones en las áreas de mayor concentración de público, en los que se fijen carteles, periódicos, murales, volantes e información en general.

Servicio de correspondencia. Debe establecerse un procedimiento ágil que responda prontamente la correspondencia en que el público plantea consultas y dudas acerca de las diversas prestaciones de la institución, haciéndole llegar, por vía postal, las respuestas a sus inquietudes.

Sistema informático. En determinadas circunstancias será necesario establecer tecnologías de información al alcance de los ciudadanos como terminales con conexión a intra e internet, como una forma de servir mejor a los usuarios.

4.7.2 Recursos humanos

El factor más importante en toda actividad administrativa es el elemento humano. Siendo los objetivos fundamentales de las Oficinas de Información, los de mejorar la prestación de los servicios y la imagen pública de la institución, se debe cuidar rigurosamente que el reclutamiento y selección del personal que se destine a dicha Oficina responda a esas necesidades.

Dependiendo de las tareas propias del personal que participe en el sistema, es aconsejable que reúna los siguientes requisitos:

1. Es recomendable que el personal esté familiarizado con los sistemas administrativos, procedimientos, gestión clínica, otros.
2. Se requiere personal que tenga como mínimo un nivel de escolaridad correspondiente a la Enseñanza Media completa, capacidad para relacionarse, interés social, vocación de servicio, manejo adecuado del lenguaje, iniciativa, amabilidad, cortesía, atención, buena presentación y pulcritud, habilidades de comunicación interpersonal efectiva, manejo de conflictos, capacidad de negociación y mediación, especialmente en situaciones de crisis.
3. Maneje habilidades y competencias para recepción, información, orientación y procesamiento de sugerencias y reclamos.
4. Conozca el funcionamiento de la red de instituciones públicas y privadas de salud como también de otros sectores (educación,

vivienda, justicia, entre otros) de manera de orientar y derivar efectiva y oportunamente a los ciudadanos.

4.7.3 Capacitación

El personal que se desempeñe en las Oficinas de Información será capacitado en conformidad a lo dispuesto en el Párrafo II «De la Capacitación» del Título II de la Ley N° 18.834.

4.7.4 Horario de funcionamiento

Las oficinas de información servirán al usuario, a lo menos, en el mismo horario de atención de público de la unidad a que corresponden.

4.7.5 Relación con el usuario

La relación con el usuario deberá darse en un marco de respeto mutuo, de tolerancia y no discriminación, atendiendo las particularidades culturales y condiciones físicas y psicológicas de los usuarios. Deberá comprender acciones como las siguientes:

4.7.5.1 Información y orientación

Esta actividad tiene como propósito dar a conocer al usuario las ubicaciones, horarios, competencias, servicios, requisitos y demás trámites establecidos por la dependencia para otorgarle el servicio que solicita, evitándole pérdida de tiempo y gestiones innecesarias. En otras palabras, se trata de contestar preguntas tales como:

- ¿Qué necesito hacer o qué trámite tengo que realizar para?
- ¿Dónde, en qué Oficina.?
- ¿Con quién?
- ¿Cuál es el horario de atención?
- ¿Cuáles son los documentos que necesito.?
- ¿Me faltan antecedentes?
- ¿Dónde puedo comprar los bonos para atención?

4.7.5.2 Asistencia

Debe proporcionarse apoyo técnico al público por la dificultad que algunas personas pudieran encontrar en la tramitación de sus asuntos, o por lo especializado o complejo de dichos trámites. Esto puede significar atender consultas del siguiente tipo:

- ¿Cómo puedo llenar este formulario?
- ¿Qué trámites adicionales?

4.7.5.3 Captación de sugerencias, reclamos y encuestas

A fin de que el público contribuya con sus opiniones al mejoramiento de los servicios, cada dependencia debe aplicar el procedimiento para la captación de las quejas, sugerencias y opiniones de los usuarios.

Las sugerencias y reclamos deberán presentarse, preferentemente, en forma escrita sin otra formalidad que la individualización, domicilio y firma del interesado. En caso de incapacidad de éste, el funcionario correspondiente le tomará directamente declaración, transcribiéndola al instante, firmando el interesado o estampando su huella digital o con la sola firma del funcionario, según el caso. Habrá formularios especiales para dichas presentaciones, en duplicado, debiendo entregarse una copia al peticionario. Es importante registrar, clasificar y evaluar periódicamente los reclamos y sugerencias, poniendo sus resultados en conocimiento directo del interesado y del público en general. Se recomienda utilizar formularios simples, siempre disponibles para el usuario. También es recomendable aplicar una encuesta usuaria de carácter simple como herramienta de medición de la satisfacción usuaria, haciendo periódicamente públicos sus resultados.

4.7.5.4 Actualización de la información

Esta actividad exige mantener una relación permanente con las fuentes internas y externas de información que alimentan al sistema.

4.7.6 Evaluación

Se considera de gran utilidad las consultas a los usuarios respecto a qué servicios o aspectos valoran como importantes. Así se permitirá un diagnóstico certero de la eficiencia, facilitando el perfeccionamiento a partir de la detección de problemas y sugerencias o soluciones. El análisis de la información proveniente de las OIRS puede constituirse en un insumo importante para la toma de decisiones y para sustentar planes de mejora en torno a áreas críticas del servicio. Se recomienda la participación de consejos técnicos y consejos de desarrollo o consejos consultivos en el análisis de esta información. Es recomendable además, incorporar dentro de la cuenta pública del establecimiento, los antecedentes recogidos acerca del contenido de las solicitudes ciudadanas como de la gestión de las soluciones y respuestas a los ciudadanos.

Otros aspectos importantes de considerar en la evaluación se refieren a:

- Desempeño del funcionario:
 - a) Atención al público.
 - b) Profesionalización del personal.
 - c) Gestión de los reclamos y sugerencias.

Es necesario establecer indicadores objetivos que nos permitan hacer seguimiento a la gestión de los reclamos y sugerencias como los siguientes:

- N° de reclamos/N° de atenciones por servicios. (tasa)
- N° de reclamos atendidos/N° de reclamos.
- N° de reclamos resueltos a satisfacción del usuario/ N° de reclamos.
- N° de sugerencias implementadas/N° de sugerencias.
- N° de reclamos respondidos en plazos legales/N° de reclamos.
- Calidad del servicio:
 - a) Accesibilidad a la información.
 - b) Exactitud en la entrega de información.
 - c) Simplicidad en la tramitación.
- Factores críticos de éxito del modelo.

Se estima que el éxito o fracaso del modelo se puede medir con indicadores como los siguientes:

- Indicadores de instalación del modelo:
 - Porcentaje de oficinas OIRS instaladas
 - Porcentaje de funcionarios capacitados para operar el modelo y los sistemas asociados
 - Cantidad de oficinas instaladas dentro del plazo calendarizado
- Indicadores de operación del modelo:
 - Porcentaje de solicitudes canalizadas.
 - Porcentaje de solicitudes canalizadas correctamente al Organismo resolutor.
 - Tiempos promedio de demora de la respuesta por tipo de solicitud.
 - Porcentaje de las solicitudes respondidas inmediatamente por el funcionario que atiende la oficina OIRS.

- Nivel de mejora en la percepción de los usuarios acerca de la calidad del servicio OIRS.

4.8 Condiciones de operación requeridas

Frente al modelo tradicional descrito en el diagnóstico situacional, y considerando las exigencias de un nuevo escenario, la misión de las nueva OIRS nos obliga a incorporar progresivamente el apoyo de tecnologías de información respecto de la automatización de procesos administrativos. En consecuencia el Modelo Integral de Atención de Usuarios deberá ser capaz de satisfacer las siguientes condiciones de operación:

- OIRS del Sector Público de Salud como parte de la agenda digital del Estado.
El servicio OIRS se incorpora, en el contexto de una visión integrada de atención al ciudadano, a una red de atención de los servicios del Estado.
- Integración de los Organismos del Sector Público de Salud con implementación de ventanilla única.
Igualmente, se espera brindar un servicio que optimice el tiempo y la tramitación al ciudadano, |con lo cual se espera integrar a todos los organismos del sector, recibiendo las solicitudes a quien corresponda resolverla y luego recibiendo la respuesta y entregándola al ciudadano en la misma ventanilla en que ésta fue ingresada.
- La Administración de un volumen creciente de solicitudes.
Se requiere disponer de la capacidad de administrar un volumen creciente de solicitudes que se producirá con la difusión de los derechos ciudadanos y debido a la mayor capacidad de atención que se implementará. Lo anterior permitirá visiones u ordenamiento de los volúmenes por diversos conceptos, como ser: por Institución, por tipo de Consulta, por origen de la consulla, etc.
- Asignación del «caso» a quien corresponda.
Se requiere que el caso sea recibido, evaluado y asignado correctamente, ya que de eso depende también su adecuada resolución. Se trata de evitar que las consultas ciudadanas «circulen» por oficinas y escritorios que no son los indicados para resolverla, afectando la oportunidad de la respuesta. Esto agregado al concepto de ventanilla única y la integración de los Organismo del

sector, hace imprescindible la capacidad de derivar oportuna y correctamente las solicitudes.

- Seguimiento y control por etapas, caso a caso y a nivel masivo. También se plantea la necesidad de que el caso pueda ser monitoreado, esto es poder realizar un seguimiento para poder informar al público sobre el estado de su solicitud. Se visualiza aquí el uso de una herramienta informática de tipo Workflow (sistema de alerta) que nos permite identificar y controlar etapas del proceso, de tal forma de saber en todo momento en qué estado está el trámite.
También se requiere un monitoreo a nivel de volúmenes de casos, permitiendo con esta información una gestión que perfeccione el proceso.
- Lograr tiempos de respuesta de acuerdo a lo exigido. Parte de las exigencias del nuevo modelo de atención, es responder al derecho del ciudadano en cuanto al cumplimiento oportuno de su solicitud. Para esto el modelo de atención debe contemplar la capacidad de controlar el tiempo que demora el proceso, y a la vez avisar cuando el trámite interno se encuentre en riesgos de incumplir.
- Necesidad de gestión del volumen desde el más alto nivel. La disponibilidad de información de gestión por volumen, en los distintos niveles, ya sea operativo, de dirección o político, permitirá una intervención que detecte ineficiencias y la adopción de medidas tendientes a la mejora del proceso o de la ejecución de éste.



5. Operación del modelo

Ya sea que se trate de una OIRS con apoyo informático o que cuente con sólo conexión a red telefónica y registro manual, toda solicitud ciudadana debe iniciar desde su acogida o captura, un proceso en el que están involucrados distintos componentes del sistema dependiendo de su complejidad y gravedad.

Si existe sólo registro manual, es imprescindible utilizar los formularios de registro y sistemas de derivación interna y externa habitualmente utilizados por el establecimiento o institución, de manera que toda acción quede registrada como medio de prueba o verificación de los procesos involucrados en la captura, registro, derivación y resolución de la solicitud.

Si se cuenta con apoyo informático, es posible realizar seguimiento de todos los procesos involucrados en la resolución de la solicitud, acciones realizadas y preparación de la respuesta a través de este medio, contando los funcionarios responsables; Directivo(a) de la Institución o Establecimiento, encargado Sistema OIRS, otro funcionario encargado según delegación de responsabilidad por parte de la autoridad o jefatura, con sus respectivas claves de acceso al sistema.

Considerando el modelo de gestión propuesto y el apoyo informático el proceso de atención al ciudadano puede graficarse de la siguiente forma:

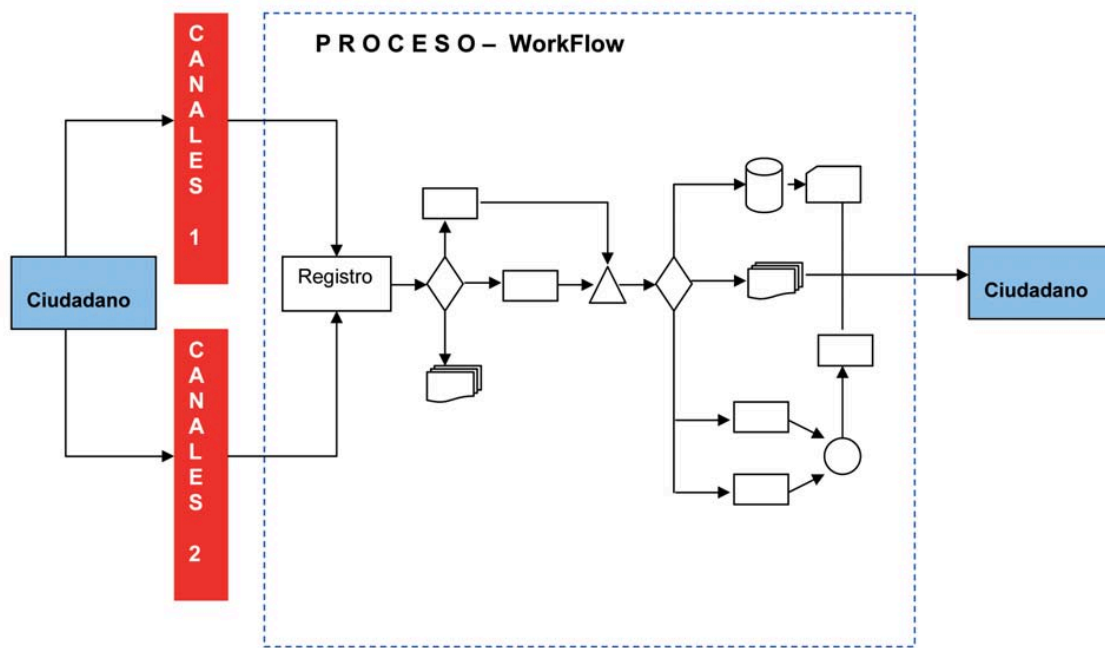


Figura 5.1: Diagrama gestión y apoyo informático

El modelo cuenta con canales presenciales y no presenciales.

- Canales 1: Canales presenciales
- Canales 2: Canales NO presenciales

La aplicación del modelo con soporte informático, en cada circunstancia particular, proporciona una serie de beneficios, permitiendo:

- Incrementar la eficiencia de los Recursos Humanos y medios materiales empleados en la realización de los procedimientos, facilitando una reducción del tiempo de ejecución de los mismos.
- Acceder inmediatamente a la información por un conjunto de personas a la vez y desde cualquier posición.
- Facilitar la toma de decisiones en cualquiera de las fases de un procedimiento, ya que la información disponible será la adecuada para la persona solicitante.
- Mejorar sensiblemente los plazos de ejecución o respuesta a peticiones de terceros. En paralelo, reducción o eliminación de los tiempos de espera para el ciudadano.
- Reducir la circulación física de documentos, y por tanto eliminar su pérdida.

5.1 Tipificación de las solicitudes ciudadanas

Podemos identificar y clasificar las distintas solicitudes ciudadanas, dependiendo de su naturaleza, complejidad y destino de derivación para su respuesta:

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.

Solicitud solicitudes específicas de ayuda o asistencia 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.

Sugerencia es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación o acción 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.

Felicitaciones 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.

Denuncia Es la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular desde uno o varios funcionarios de una Institución o establecimiento del Sector Salud, la que obligará a una respuesta formal de la institución. Por ejemplo; malos actos, robos, extravío de documentos, probable negligencia médica u otros actos de falta de probidad administrativa. En algunos casos, además de los directivos, será necesaria la actuación de auditoría interna; se llevará a cabo sumario interno o investigación sumaria; o bien, otros procedimientos dependiendo de la naturaleza de la denuncia.

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. Ej.: calidad de atención, acceso, cobertura financiera, demora en

tramitación de resoluciones sanitarias, subsidios por licencias médicas, prestación indebida de un servicio sanitario, la atención inoportuna de una solicitud, etc.).

La complejidad de cada solicitud es variable y depende de si el funcionario a cargo de la OIRS tiene la capacidad de dar respuesta satisfactoria a ésta. Idealmente se espera que la oficina OIRS resuelva la mayor cantidad de solicitudes, no obstante aquellas que superen esa capacidad, deberán ser derivadas a la unidad interna que se designe.

Igualmente, en el esquema de integración de los organismos del sector, una ventanilla única debe recibir cualquier solicitud, evaluarla, decidir qué organismo deberá resolverla, y derivarla a ese organismo de acuerdo a los ámbitos de competencia de cada uno de los componentes del sistema de acuerdo al siguiente diagrama:

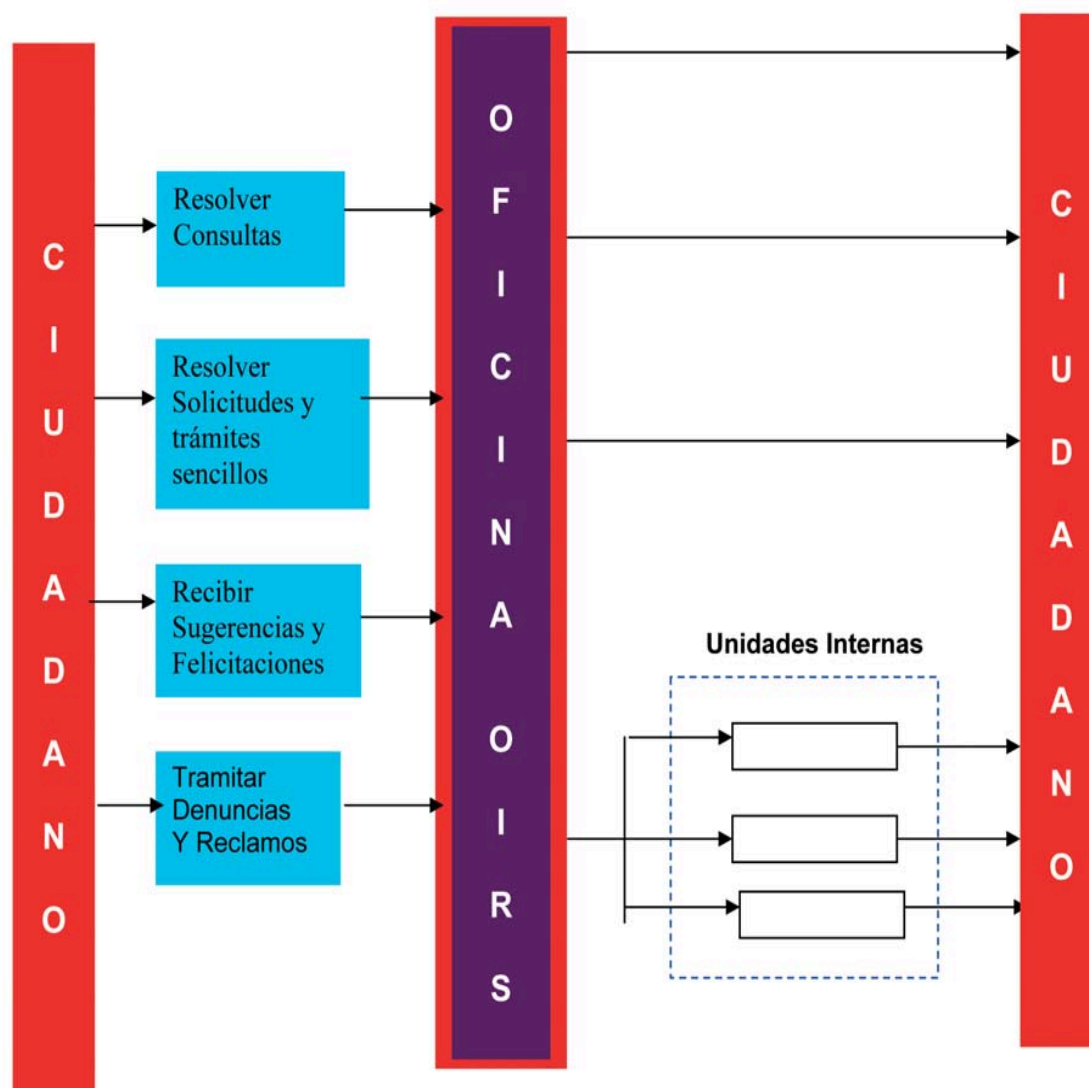


Figura 5.2: Esquema de integración de los organismos

De acuerdo al diagrama anterior, las distintas entradas generadas por el usuario deben tener asociadas un flujo o proceso (acciones encaminadas a su resolución y respuesta) y dependiendo de su grado de complejidad, se resolverán en la oficina OIRS o serán derivadas a instancias al interior de la Institución (Anexo 5).

Tomando en cuenta los requerimientos anteriores, se plantea un modelo de operación para las OIRS del sector, factible de implementar en una modalidad con apoyo de tecnología de la información, o en una modalidad de registro y seguimiento con procedimientos manuales.

En ambas situaciones, este modelo debe tener la posibilidad de efectuar el seguimiento y evaluación de la gestión para cada tipo de

solicitud que se encuentra en trámite. Lo anterior se ve facilitado cuando se dispone de un soporte tecnológico adecuado.

Igualmente, se debe contar con un modelo aplicable en diferentes grados de profundidad, según sea la necesidad de la Institución que lo adopte, de acuerdo a criterios de disponibilidad tecnológica o de procesos administrativos o en definitiva de políticas internas. A la vez, debe resolver la necesidad de integración, para efectos de la disponibilidad de información de gestión, entre las Instituciones que conforman el sector.

Podemos visualizar a continuación un diagrama que representa la operación del modelo planteado:

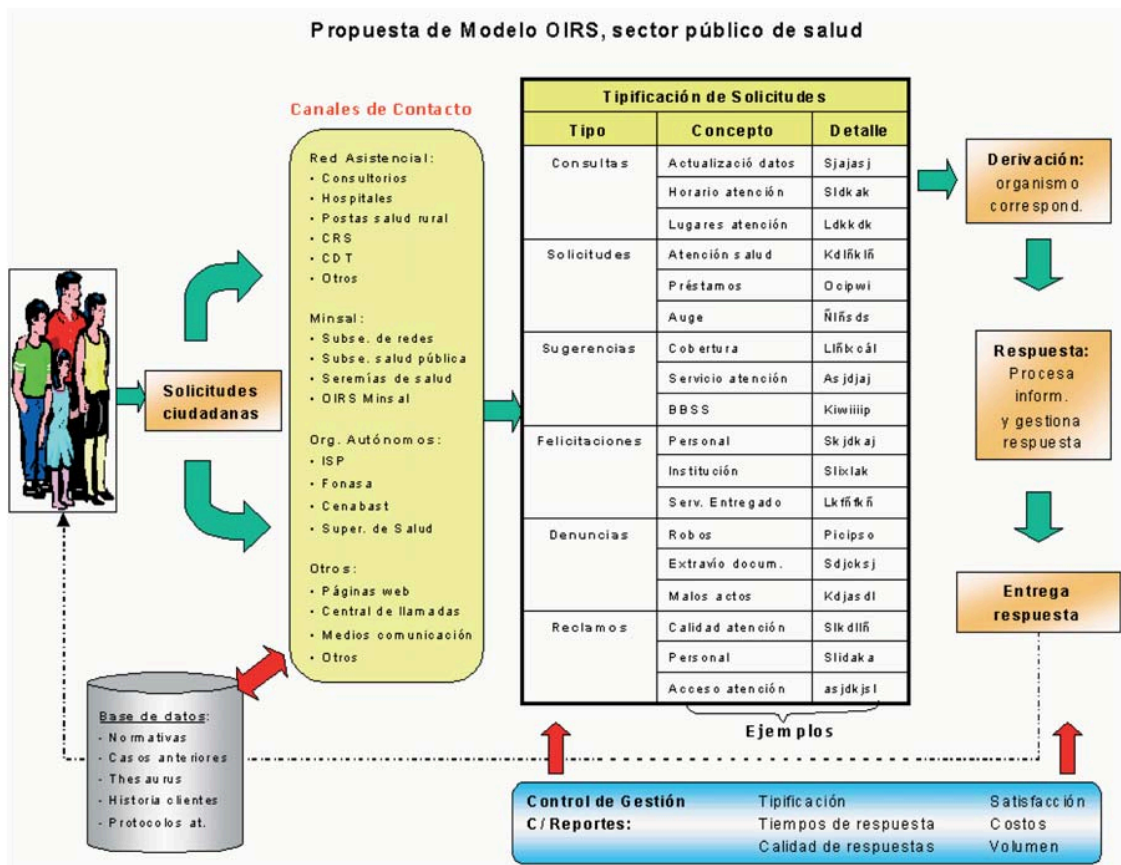


Figura 5.3: Diagrama de operación del modelo



6. Descripción del modelo

6.1 Captura o recepción de solicitudes ciudadanas

Las Solicitudes Ciudadanas podrán ser presentadas en cualquier Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de las instituciones del Sector Salud y desde esta oficina, si es necesario, se referirán o derivarán al organismo o entidad competente para su trámite y respuesta. En el caso de que no se disponga de un sistema computacional para el registro y seguimiento de la solicitud, esta deberá registrarse en forma manual en el formulario «Formulario de registro de solicitud ciudadana» (Anexo N° 4).

En ambos casos, el funcionario de la oficina OIRS deberá entregar al ciudadano una copia foliada, con timbre, firma y fecha de recepción, como comprobante de la recepción de la solicitud.

Los canales o puntos de contacto del Sector Público de Salud, serán las oficinas de atención OIRS de:

1. Postas rurales, Consultorios Rurales y Urbanos, Hospitales, Centro de Referencia, Centros de Tratamiento, Institutos Nacionales, Servicios de Salud, Autoridades Sanitarias (Seremis) y otros.
2. Ministerio de Salud: Gabinete Ministro, Subsecretaría de Salud Pública, Subsecretaría de Redes, OIRS del Ministerio.
3. Organismos Autónomos: Instituto de Salud Pública, Fondo Nacional de Salud, Central Nacional de Abastecimientos, Superintendencia de Salud, otros.

6.1.1 Formas de contacto

La forma de contacto con dichas Instituciones podrá ser presencial, es decir la persona se presenta en la oficina OIRS, o no presencial, esto es por ejemplo a través de teléfono, correo, fax, email, página web, centro de llamados u otros medios que se habiliten. En todos los casos, la solicitud deberá ser enviada a la oficina OIRS del establecimiento y registrada, ya sea en medio electrónico o en formulario en papel, que permita efectuar el seguimiento posterior (Anexo N°4).

6.1.2 Registro de las solicitudes ciudadanas

Recibidas las solicitudes ciudadanas mediante el llenado del formulario N° 4, se deberá registrar adicionalmente al menos la siguiente información:

1. Asignación de correlativo único y anual.
2. Tipificar la Solicitud ciudadana de acuerdo a la clasificación definida en el punto N° 3.

Si se trata de una Consulta, usará el *Formulario N° 1: Información al Usuario*, para entregar la información solicitada o derivar cuando corresponda y, en ese caso, actualizará el *Formulario N° 2: Registro diario de Atención de Público*.

Si se trata de Denuncias, Reclamos, Consultas, Sugerencias, o Felicitaciones, se usará el *Formulario N° 4: Formulario de Registro de Solicitud Ciudadana*, consignando la siguiente información:

- Identificación de la Institución receptora del requerimiento.
- Canal de contacto: Nombre institución, dirección, comuna, región, teléfono, servicio de salud (si corresponde).
- Identificación del ciudadano afectado (beneficiario): Nombre, R.U.N., año de nacimiento, sexo, dirección, teléfono, correo electrónico.
- Identificación del reclamante (en caso de ser diferente que el afectado): Nombre, RUT, dirección, teléfono, correo electrónico.
- Sistema de salud: Fonasa o Isapre, GRUPO si corresponde a Fonasa, Nombre si es Isapre.

3. Descripción de la Materia del Requerimiento: (breve exposición de los hechos del requerimiento y peticiones concretas)
4. Datos de la Recepción del requerimiento: Fecha de Recepción, folio del requerimiento (si corresponde), nombre y firma del receptor, timbre de la Institución receptora, fecha probable de respuesta.

6.2 Derivación de las solicitudes ciudadanas

Las Solicitudes Ciudadanas serán derivadas cuando corresponda, en el plazo definido ya sea, por la *Ley de Base de Procedimientos Administrativos o el Sistema de Garantías Explícitas en Salud (GES)* por los medios que se definan, dependiendo de la realidad de cada institución. (fax, valija, correo, correo electrónico, etc.), al Organismo que debe resolver la solicitud.

Cuando el funcionario encargado de la OIRS deriva una Solicitud Ciudadana a otra institución del Sector Salud o de otra repartición pública, debe guardar una copia con la fecha de envío de la Solicitud.

6.3 Respuesta a los requerimientos ciudadanos

- A. Dependiendo de la naturaleza del requerimiento, la OIRS la resolverá de acuerdo las atribuciones delegadas en ella y hará llegar la respuesta al ciudadano, actualizando la fecha de respuesta en el sistema de registro.
- B. En los casos que corresponda, la OIRS la enviará a la Instancia interna o externa asignada y responsable de generar una respuesta, la que deberá remitir copia de ella a la OIRS receptora.

Corresponderá al funcionario de la OIRS efectuar el seguimiento de la respuesta a las solicitudes ciudadanas de acuerdo a plazos legales.

La oficina OIRS recibirá copia de las solicitudes ciudadanas derivadas a otras instancias del Sector Salud. Actualizará el sistema de registro. En caso que fuera procedente, entregará copia al interesado.

En Anexo 6 se visualiza y describe el procedimiento que aplica el funcionario OIRS para cada una de las solicitudes ciudadanas. Aquí se refleja el concepto de ventanilla única de acuerdo al cual, el ciudadano ingresa su solicitud y retira la respuesta por la misma ventanilla.

6.4 Informes de gestión

La oficina OIRS debe proveer información útil para gestionar los procesos que siguen las solicitudes ciudadanas. La dificultad para preparar y emitir estos informes disminuye cuando se cuenta con un sistema de información computacional, en cuyo caso esta información se emitirá automáticamente.

En caso de no disponer de un sistema de este tipo, el funcionario evaluará la factibilidad y oportunidad de emisión de estos instrumentos.

Para estos efectos, se sugieren los siguientes informes:

Reportes por períodos:

1. Informes y estadísticas por tipo de Solicitudes Ciudadanas
2. Informes y estadísticas por Organismo resolutor
3. Informes y estadísticas de solicitudes pendientes de responder
4. Informes de evaluación de las respuestas
5. Informes de evaluación de indicadores de gestión
6. Informes de derivación de solicitudes
7. Relación personas atendidas vs tipos de solicitudes por oficina OIRS

Por otra parte, la utilización y operación de este modelo, ya sea por métodos administrativos manuales o mediante el apoyo de sistemas computacionales, hará posible la medición del proceso de recepción de las solicitudes ciudadanas y su tramitación al interior de las reparticiones del sector.

Se requiere entonces obtener indicadores que permitan visualizar los distintos aspectos del proceso, los que deberán ser emitidos por métodos manuales o automáticos.

Se pueden mencionar por ejemplo los siguientes indicadores:

8. Tiempos de respuesta por tipo de solicitud y por Organismo resolutor
9. Indicadores de operación del modelo (punto Evaluación).



7. Otros componentes del modelo

A continuación se presentan algunos componentes del modelo que deben ser tomados en cuenta ya que influyen en la operación de éste, ya sea desde un punto de vista positivo o como factores obstaculizadores.

El modelo deberá contar con una herramienta, que denominaremos Base de Conocimientos, cuya funcionalidad será el registro, procesamiento y utilización de a lo menos los siguientes conceptos de información:

Normativas.– Textos legales y procedimientos administrativos de las instituciones del sector.

Casos anteriores.– Serán alimentados y utilizados por el usuario–operador de la OIRS, mediante la ocurrencia de casos, sentando jurisprudencia para la resolución de casos futuros.

Thesaurus.– diccionario jerárquico de términos relativos a la temática del sector. Será construido por el usuario–operador de la OIRS, pero el sistema debe ser inteligente respecto a proveer facilidades para esta construcción.

Historia clientes.– Es la acumulación de la historia del cliente respecto a las solicitudes efectuadas.

Protocolos de atención.– Instrucciones al funcionario acerca de la forma de atender al público.

Ambito temático de cada institución.– Información sobre los temas, ámbitos de acción, servicios, cobertura geográfica, dependencias, etc. de cada establecimiento o institución.

Otros.– Será necesario incorporar nuevos conceptos o materias que los encargados consideren necesarios para apoyar su trabajo de atención al público.

8.2 Anexo N° 2

FORMULARIO N° 2: REGISTRO DIARIO DE ATENCION DE PUBLICO

SEREMI/ _____ Servicio _____ de _____ Salud

Comuna _____

Establecimiento/ _____ Institución _____ -

Fecha

| | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
| 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 |
| 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 |
| 61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 |
| 71 | 72 | 73 | 74 | 75 | 76 | 77 | 78 | 79 | 80 |
| 81 | 82 | 83 | 84 | 85 | 86 | 87 | 88 | 89 | 90 |
| 91 | 92 | 93 | 94 | 95 | 96 | 97 | 98 | 99 | 100 |

Nombre y firma funcionario

Figura 8.2: Formulario N° 2: Registro diario de atención de público

8.3 Anexo N° 3

FORMULARIO N°3: REGISTRO MENSUAL ATENCIONES OIRS

SEREMI/ Servicio de Salud

 Comuna

 Establecimiento/ Institución

 Fecha

| | | N° | % |
|---|---|----|---|
| 1 | INFORMACIONES Y CONSULTAS ENTREGADAS ² | | |
| 2 | RECLAMOS RECIBIDOS | | |
| 3 | SUGERENCIAS RECIBIDAS | | |
| 4 | FELICITACIONES RECIBIDAS | | |
| 5 | TOTAL PERSONAS ATENDIDAS EN EL MES | | |

| | | N° | % |
|---|--------------------------------------|----|---|
| 6 | N° DE RECLAMOS RESPONDIDOS EN EL MES | | |
| 7 | N° DE SUGERENCIAS ACOGIDAS EN EL MES | | |

| | |
|---|---|
| 8 | TIPO Y TITULO MATERIAL EDUCATIVO E INFORMATIVO ENTREGADO EN EL MES |
| | Ejemplos: volantes campaña PAP |
| | Cartillas Hanta virus |
| | Díptico difusión OIRS |

Nombre y firma funcionario

Figura 8.3: Formulario N° 3: Registro mensual atenciones OIRS

8.5 Anexo N° 5

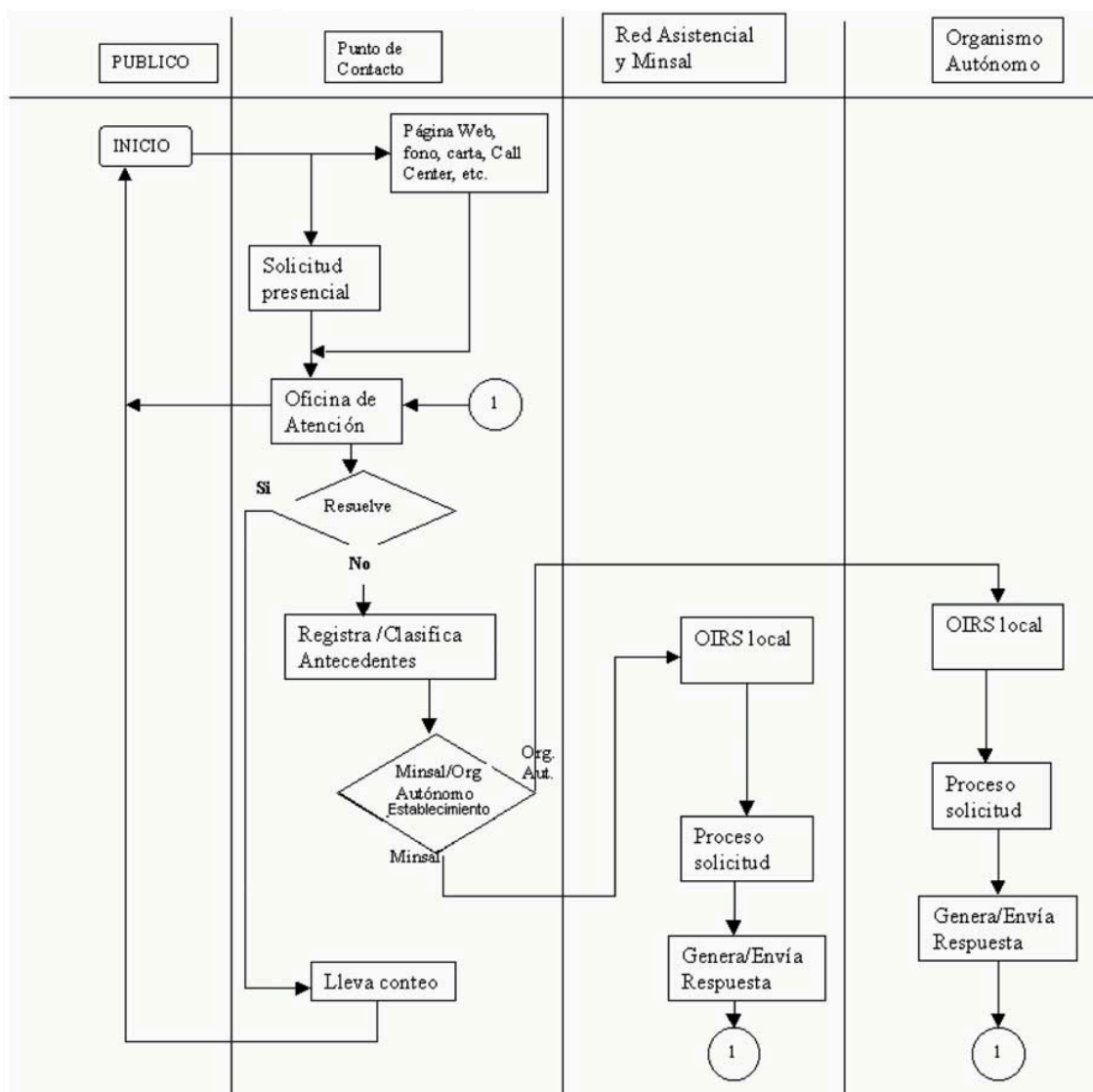


Figura 8.5: Diagrama general de procedimientos: Proceso atención oficina OIRS

8.6 Descripción del proceso

8.6.1 Definición de columnas

Columna *Público* Se trata de las personas que realizan alguna solicitud ciudadana, para lo cual concurren a alguna OIRS de la Autoridad sanitaria, algún establecimiento, Servicio de Salud, organismo autónomo, OIRS del Minsal.

Columna *Punto de contacto* Se refiere a la oficina OIRS instalada en una repartición pública del sector salud, a la cual concurren las personas a presentar su solicitud ciudadana,

o a algún otro medio con el que el público hace el contacto, como ser por ejemplo: página web, teléfono, carta, centro de llamados u otros.

Columna *Red asistencial y Minsal* Se refiere a todas las dependencias de la Autoridad Sanitaria, todos los establecimientos pertenecientes a la red asistencial, como ser: Servicios de Salud, Hospitales, Consultorios, SAPU, otros y a cualquier oficina del Ministerio de Salud.

Columna *Organismo autónomo* Incluye a los Organismos del Sector Salud que tienen un funcionamiento autónomo del Minsal, estos son: Fondo Nacional de Salud (FONASA), Super-Intendencia de Salud, Instituto de Salud Pública (ISP) y Central Nacional de Abastecimiento (CENABAST).

8.6.2 Descripción del proceso

a) Columna *Punto de contacto*:

- El público se acerca a una oficina OIRS en la que va a realizar su solicitud, en la oficina es atendida de la siguiente forma: se recibe y registra la solicitud (Anexo 4: Formulario Registro Solicitud Ciudadana Sector Salud), si es posible que el funcionario la responda inmediatamente, lo hace, de lo contrario la clasifica según el Organismo que debe responderla y la deriva.
- Si el Organismo es el mismo al que pertenece la oficina OIRS, lo deriva al interior o en su defecto, lo deriva al Organismo que corresponda.
- En el caso que la solicitud sea respondida inmediatamente, el funcionario lleva una estadística de este tipo de respuestas.
- Cuando la solicitud es recibida por otro conducto (página web, carta, email) el funcionario la registra, la clasifica y la deriva a quien corresponda.
- En el caso de existir un centro de llamados, el receptor telefónico registra y deriva la solicitud al Organismo que le corresponda responderla.

b) Columna *Red Asistencial y Minsal*:

- La solicitud ciudadana es recibida en la oficina OIRS del Establecimiento o dependencia de la Autoridad Sanitaria que

debe responder, es derivada internamente, esta es procesada según los procedimientos internos definidos para tal efecto.

- La respuesta es enviada a la oficina OIRS de donde provino, y esta es hecha llegar a la oficina de origen para ser entregada al ciudadano.

c) Columna *Organismo autónomo*:

- La solicitud ciudadana es recibida en la oficina OIRS del Establecimiento que debe responder y que pertenece al Organismo Autónomo, es derivada internamente y procesada según los procedimientos internos definidos para tal efecto.
- La respuesta es enviada a la oficina OIRS de donde provino, y esta es hecha llegar a la oficina de origen para ser entregada al ciudadano.