



Ministerio de  
Salud

Gobierno de Chile

LLAME A SALUD RESPONDE

**600-360-7777**

PROFESIONALES DE LA SALUD ATENDIENDO SUS DUDAS LAS 24 HORAS,  
LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA

## Denuncias y fiscalizaciones

Marco Lara Vera – Relator Policomp.

## Denuncias y fiscalizaciones:

---

- Denuncia de farmacias
- Alimentos en mal estado
- Solicitudes de Fiscalizaciones dirigidas a la SEREMI, en diferentes contextos que involucren riesgos a la salud pública.
- OIRS- reclamos, felicitaciones, sugerencias, consultas a: MINSAL, SEREMIS, recintos de salud públicos como: Hospitales, CRS, SAR, CESFAM
- Reclamos instituciones privadas de salud, con la Superintendencia de Salud

## Denuncias de farmacias:

---

A raíz de la Política Nacional de Medicamentos, y el contexto de potenciar el acceso de medicamentos bioequivalentes, a la ciudadanía. Por medio del servicio Salud Responde, se puede ingresar Denuncia de Farmacias, enfocado, en una primera instancia, a la negativa de cualquier farmacia, de venta de medicamentos bioequivalentes.

Además, se pueden ingresar denuncias ante cualquier irregularidad que la usuaria o usuario, identifique, siempre y cuando tenga que ver con temas de salubridad o venta de medicamentos.

Una vez ingresada esta denuncia, es revisada directamente por el gabinete ministerial, quien derivará, si corresponde al: Instituto de Salud Pública o a la SEREMI de Salud, dependiendo de la situación.

Importante.

Datos del denunciante, datos de la farmacia y medicamento involucrados. Además de otros datos, para realizar seguimiento del proceso o de requerir más información.

Presentar todos los medios probatorios e información sobre el lugar donde se compró el alimento. Este trámite se realiza directamente en las oficinas de la SEREMI de Salud.

Solo si lo estiman, con una muestra del alimento la cual deberá ser mantenida en condiciones adecuadas a su naturaleza y entregada a esta institución al momento de ingresar la solicitud de fiscalización pertinente. Ejemplo: Productos lácteos: seguir indicaciones del fabricante, es decir mantener refrigerado, no exponer a altas temperaturas.

Debe advertirse que las muestras serán analizadas en el Laboratorio de Salud Ambiental, y por lo tanto, las condiciones generales que se describan en la documentación por el funcionario de recepción al momento del ingreso de la muestra, hacen referencia única y exclusivamente al estado aparente en que el producto en cuestión se encuentra al momento de su recepción por esta Secretaria.

Los productos abiertos no tienen validez legal como muestras de alimentos.

El análisis de laboratorio es útil solo para dirigir la fiscalización.

La autoridad sanitaria es la encargada, principalmente de fiscalizar temas competentes, relacionados riesgos a la salud pública. Esta autoridad sanitaria es SEREMI de Salud.

Además, también actúa como ente fiscalizador de COMPIN.

### **Importante:**

**Salud Responde, no ingresa reclamos relacionados por Licencias Médicas, dirigidas a COMPIN. Pero puede orientar al usuario en el llenado del formulario OIRS.**

Actualmente, en el contexto Covid-19, se ingresan solicitudes de fiscalización a instituciones públicas y privadas, donde no se cumplan las normas y protocolos que la Autoridad Sanitaria, haya instaurado.

También, es encargado de fiscalizar:

- Resolución para la importación de medicamentos
- Resolución para la importación de alimentos específicos
- Resolución para la importación de cosméticos
- Dosimetría Normativa
- Radiación No ionizante
- Fiscaliza los hogares de larga estadía, funerarias, centro de estéticas, temas de ambulancia, Internación de medicamentos olores operación rayos X Retención de productos en la aduana.
- Fiscaliza chimenea (GEC), restaurantes, hilo curado, piscinas, etc.

Por intermedio de la OIRS y su plataforma web: [oirs.minsal.cl](http://oirs.minsal.cl), Salud Responde es la primera opción que tienen los usuarios para ingresar su requerimiento dirigidos a un Hospital, Cefam, Cecosf, SAPU, SAR, COSAM, etc. En resumen, a cualquier centro asistencial público.

Además, se pueden ingresar felicitaciones, reclamos y sugerencias al servicio Salud Responde. Ya sea por una buena atención de los ejecutivos o por alguna mala atención. Estos requerimientos son dirigidos al mismo Ministerio de Salud, ya que nuestro servicio es dependencia de este ministerio.

Medicamentos: En caso que la persona manifieste que quiere reclamar por no entrega de medicamentos. En este caso sería importante transferir con un profesional de la salud de nuestro servicio, para que evalúe si este medicamento está en el Ges/AUGE o pertenece a algún otro plan ministerial como el FOFAR. Ellos pueden determinar si el reclamo corresponde por otro medio, sino, ellos derivarán con las líneas administrativas, para que se ingrese el reclamo por la OIRS.

## Ejemplo de solicitud de fiscalización

### Ingrese el Tipo, Institución y Motivo que origina su Solicitud

Tipo *	SOLICITUD DE FISCALIZACION
Región *	Región de Valparaíso
Comuna *	El Quisco
Institución *	SEREMI VALPARAISO
Área *	SALUD PUBLICA

## Orientación de reclamos a COMPIN

### Ingrese el Tipo, Institución y Motivo que origina su Solicitud

Tipo *	RECLAMO
Región *	Región Metropolitana
Comuna *	Santiago
Institución *	SEREMI METROPOLITANA
Área *	INCAPACIDAD TRANSITORIA
Tema	LICENCIA MEDICA

## Felicitación a agentes del servicio

### Salud Responde

### Ingrese el Tipo, Institución y Motivo que origina su Solicitud

Tipo *	FELICITACIONES
Región *	Región Metropolitana
Comuna *	Santiago
Institución *	MINSAL
Área *	MINSAL

## Reclamo a algún Cesfam

### Ingrese el Tipo, Institución y Motivo que origina su Solicitud

Tipo *	RECLAMO
Región *	Región Metropolitana
Comuna *	Ñuñoa
Institución *	CENTRO DE SALUD FAMILIAR
Área *	AGENDA MEDICA Y COORDINACION
Tema	COMPETENCIA TECNICA
Fecha del evento que genera el reclamo	



### Palomas

El control de las palomas es de exclusiva responsabilidad del propietario o copropietarios del inmueble afectado.

El Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) entrega listado de las empresas correspondientes al control de estas, fono 600 8181 724 de lunes a viernes, entre 09:00 y 18:00 horas.

Cabe recordar que las palomas están protegidas por la Ley de caza, por lo que está prohibida su eliminación (Ley N° 19.473: sustituye texto de la Ley N° 4.601, sobre caza, y artículo 609 del código civil)

### Perros vagos

Existen ordenanzas municipales sobre control de perros vagos pero las municipalidades no tienen facultades legales para proceder al control masivo de la población de perros vagos mediante la exterminación, lo que está fuera de su competencia.

Departamento de higiene ambiental del municipio.

## Reclamos a instituciones privadas de salud

---

Si una usuaria o usuario manifiesta que quiere reclamar por una institución de salud privada. Este tema es competencia de la Superintendencia de Salud, quien tiene un rol de mediador.

Estos reclamos se ingresan, previamente con el documento de respuesta formal de aquella institución privada.

Más consultas y procedimientos con los canales de atención de esta superintendencia.

<http://supersalud.gob.cl/>

# GRACIAS.

LLAME A SALUD RESPONDE

**600•360•7777**

PROFESIONALES DE LA SALUD ATENDIENDO SUS DUDAS LAS 24 HORAS,  
LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA

