



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

Mesa Central del Ministerio de Salud

Marco Lara Vera – Relator Policomp.

Es un servicio de transferencias de llamados, a departamentos internos del Ministerio de Salud.

El usuario que nos llame, debe indicar el departamento al cual quiere ser derivado, en caso que no sepa, podemos tratar de vincular la información que nos entregue, con los departamentos del MINSAL, para así poder derivar, si corresponde.

Si al intentar realizar una transferencia a los departamentos, no tenemos éxito, se le solicitamos al usuario que llame en otro momento.

Muchas llamadas que llegan a Mesa Central, no van a corresponder al servicio.

Las llamadas son recibidas en Mesa Central, donde el ejecutivo después de la presentación, se consulta, por el nombre de la persona que llama (para realizar la personalización de la llamada).

Posteriormente realiza el sondeo, dependiendo de lo indicado por el usuario, se procede a realizar la transferencia de la llamada. (Transferencia asistida).

- **Transferencia asistida**: Esta consiste en llamar al anexo solicitado y esperar el contacto con la persona del departamento interno del MINSAL, para entregar la información del usuario que nos llamó en primera instancia, posteriormente a esto, se realiza la transferencia, si así se nos indica.
- En el caso de no establecer contacto con el anexo, se debe retomar la comunicación con el usuario e indicar que no fue posible el contacto. En ese momento, le podemos comentar la opción de volver a llamar en otro horario.
- Anexo MINSAL, es una red ministerial de comunicación, el cual se compone, principalmente de 6 dígitos.

En el caso de llamadas a jefaturas y de transferencias a oficinas ministeriales, se contactará a la secretaria correspondiente al área solicitada, siendo ella quien determine si recibe la llamada.

En el caso de llamadas para audiencias con el ministro o subsecretarios, debemos indicar que esa gestión está regulada en la ley del lobby. Podemos indicar la página: www.leylobby.gob.cl

www.leylobby.gob.cl/

Esta plataforma permite gestionar audiencias, viajes y donativos de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.730 y su reglamento.

¿Qué regula?

Las reuniones y audiencias solicitadas por lobbistas y gestores de intereses particulares que tengan como finalidad influir en una decisión pública.

Los viajes que realicen en el ejercicio de sus funciones.

Los regalos que reciban.

(Sólo indicamos la página para que ingresen, no entregamos mayor orientación sobre ella)

POR PROTOCOLO, NO SE ENTREGAN

Números telefónicos directos, Correos electrónicos, anexos. Porque la base de datos que tenemos, es de uso interno.

Si el usuario requiere datos del ejecutivo o de su jefe de plataforma, este debe entregar nombre y apellido. Esta es la única información que está autorizado a entregar.

Si el usuario consulta si la mesa central es externa al ministerio. Se debe indicar que está llamando al ministerio, que se está contactando con la mesa central del Minsal.

Excepciones

Servicio Salud Responde: 600 360 7777, Al usuario le podrán entregar información sobre consultas administrativas y orientación en salud

Se entregarán teléfono directo EXCLUSIVAMENTE, con autorización del Supervisor, en casos en que la llamada sea Inter-Ministerial, Poder Judicial, Senado o La Moneda).

Que desde el anexo, nos indiquen información para entregar al usuario.

Reclamos

Si el usuario desea realizar un reclamo al ministerio, se le debe indicar, que lo puede realizar a través de la OIRS del Minsal (desde la página web, o se le comenta el número de Salud Responde.

<https://oirs.minsal.cl/>

Reclamos al ministerio, contra la gestión del agente o servicio, felicitaciones, consultas formales, o sugerencias.

Transferencias asistidas a departamentos interno de:

- Gabinete Ministerial

- Subsecretaría de Salud Pública

<https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2019/08/Organigrama-actualizado-20082019.pdf>

- Subsecretaría de Redes Asistenciales

https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2018/05/ORGANIGRAMA_SUBSECRETARIA-DE-REDES-ASISTENCIALES.pdf

Gabinete Ministerial

Gabinete ministerial	Asesores	Departamento de Auditoría	Depto. Comunicaciones RRPP	Depto. Control de Gestión
Ministro	Asesor legislativo	Jefe de departamento	Jefa Depto.	Jefa de Departamento
Secretaria	Secretaria	Secretaria	Secretaria	Secretaria
Jefe de gabinete	Asesora Ministro		Periodista asesor de prensa	Profesional
Secretaria jefe de Gabinete	Coordinador asesoría		Relacionadora pública	
			Periodista RRSS	
			Camarógrafo	
			Diseñador	
DARS	División jurídica	TIC	Emergencias y desastres	OCAI
Jefe de departamento	Jefe división	Jefe departamento	Jefa de departamento	Jefatura OCAI
Secretaria	Secretaria división	Torre de Control	Secretaria	Coordinador
Enlaces y difusión	Abogado	Unidad de infraestructuras	Radio Operador	
Jefa unidad técnica	Procurador	Mesa 1	Periodista	
Periodista		Mesa 2		
Encargada TICs		Soporte técnico		
		Directora Hospital Digital		
OIRS	Secretaría Técnica GES	Unidad de género	Unidad de Transparencia	
Jefatura	Jefa ST GES	Profesional	Jefa UT	
Trabajadora social	Secretaria	Secretaria	Secretaria	
Coordinador OIRS	Profesional			
Casos Presidencia				
Casos Parlamentarios				
Solicitudes ciudadanas				

GRACIAS.

LLAME A SALUD RESPONDE

600•360•7777

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

