



Ministerio de
Salud

Gobierno de Chile

SOLICITUDES CIUDADANAS

Danilo Leighton González, Paola Arancibia Valdés
Coordinadores de solicitudes ciudadanas
Dpto. Asistencia Remota en Salud
Ministerio de Salud

¿Que es la oficina de informaciones reclamos y sugerencias (OIRS) ?

- La oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS) es un espacio de participación ciudadana y una vía de comunicación con los Servicios de Salud, hospitales, CESFAM, SEREMIs de salud, Ministerio de Salud, facilitando el acceso a la información sobre el funcionamiento y atención en las prestaciones de salud otorgadas en sus establecimientos.
- Su finalidad es garantizar el derecho de los ciudadanos a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, acerca de las diversas materias en salud, retroalimentando la gestión de las reparticiones públicas.

¿ Cual es su misión?

- Ser un espacio eficiente de atención a las personas, que favorezca la interacción con la administración de los establecimientos de salud, que garantice su derecho a informarse, sugerir, consultar, reclamar o felicitar, para contribuir a lograr una atención oportuna, de calidad, excelencia y sin discriminación.



¿ Cuales son sus objetivos?

- **Facilitar** el acceso de la población a la información sobre el funcionamiento y servicios otorgados por el sistema de salud público.
- **Entregar** atención oportuna, clara, transparente y de calidad a todas las personas.
- **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.
- **Recibir y gestionar** todas los requerimientos ciudadanos, con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento de las instituciones involucradas, constituyéndose en un espacio de participación.

¿ Cuales son sus funciones?

- **Informar** al usuario en relación al funcionamiento y prestación de servicios, plazos, requisitos, procedimientos y horarios de los distintos establecimientos de salud.
- **Orientar** a las personas en todas las materias relacionadas con los servicios del sector salud y en la competencia de otros organismos de la administración pública.
- **Recibir, gestionar** (derivando cuando el caso lo requiera) y responder todas las solicitudes y reclamos, en relación a la atención de salud o respecto de alguno de sus funcionarios, que expresen cualquier tipo de irregularidad que afecten los intereses del usuario.

¿ Que tipo de requerimientos ciudadanos existen?

- **Consulta:** son solicitudes de información u orientación sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, programas de salud, instituciones etc.
- **Solicitud:** solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual.
- **Sugerencia:** es aquella proposición o idea que tiene por objetivo incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio.
- **Felicitaciones:** manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios por la calidad del servicio prestado.
- **Reclamo:** solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos en salud.

¿Como se ingresa un requerimiento ciudadano?

- **Presencial:** en cualquier oficina OIRS de los establecimiento de salud, SEREMIs de salud o departamento de atención al usuario del MINSAL.
- **No presencial:** a través de sistema OIRS: <http://oirs.minsal.cl>, el sitio web del Ministerio de Salud www.minsal.cl o llamando al fono Salud Responde: 600 360 7777

Protocolos de ingreso de requerimientos en web OIRS:

- Requerimientos pertinentes de ingreso.
- Solicitudes ciudadanas a entidades de la red pública de salud.
- Tipo, institución, área, tema, fecha del evento que informa y motivo que origina el requerimiento.
- Recopilación de datos específicos.
- Redacción y ortografía (usuario/a).
- Observación y transcrito por.
- Confirmación de medio de envío de respuesta.

OIRS EN LÍNEA

Protocolos de derivación de requerimientos ciudadanos

- Filtro de derivación de requerimientos.
- Derivación en primera instancia.
- Donde derivar en caso de que el recinto aludido no aparezca en listado OIRS.
- Derivación a SEREMI de Salud.
- Requerimientos derivados a nivel central MINSAL.



Apelación en segunda instancia, frente a inconformidad o no respuesta del requerimiento

- Que hacer en caso de inconformidad con la respuesta.
- Donde reclamar en caso de no obtener respuesta en los plazos estipulados.
- Entidad máxima y última instancia de apelación.



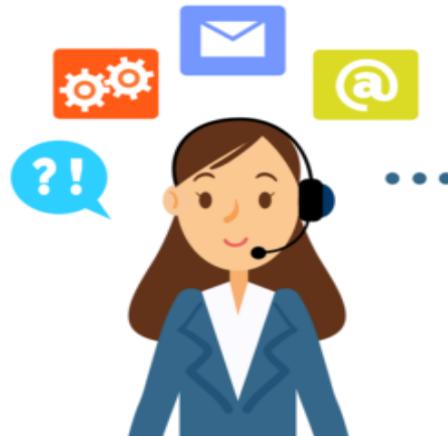
SUPERINTENDENCIA
DE SALUD



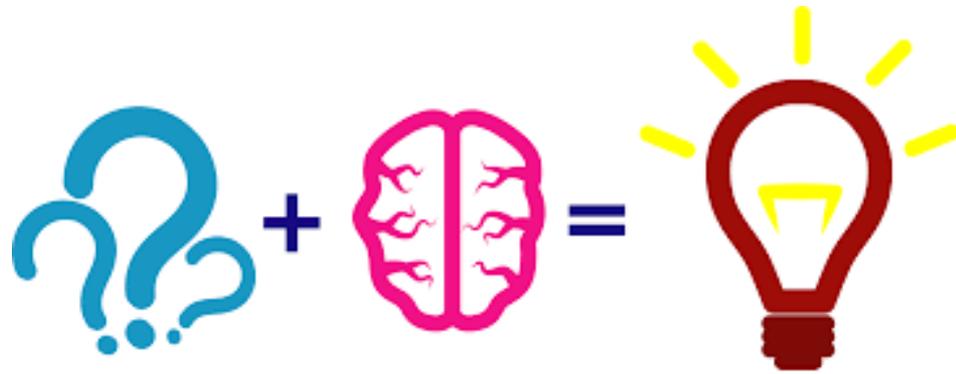
CONSEJO DE
DEFENSA DEL
ESTADO

Orientación y punto de término del requerimiento ciudadano

- Orientación final relacionada a la verificación de estado del requerimiento.
- Recomendaciones para poder efectuar solicitudes a través de las distintas plataformas disponibles , telefónica, web y presencial.



Conclusión.



Fuentes bibliográficas

- <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=210676>
- <https://oirs.minsal.cl/atencionusuario.aspx>



Ministerio de
Salud

Gobierno de Chile

Chile
en marcha