



OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS
Y SUGERENCIAS (OIRS)

Característica

D.P. 1.2

Versión

4

**PROTOCOLO
GESTIÓN DE RECLAMOS**

Próxima
Revisión

Junio
2027

Página

1 de 21



Hospital Clínico
MAGALLANES

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Actualizado por:	Jessie Cárcamo S.	TS Encargada Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias	06/06/2022	
Revisado por:	Lorena Andrade G.	Jefa Departamento Participación Ciudadana	08/06/2022	
Aprobado por:	Maira Martinich S.	Jefa Unidad de Calidad Asistencial	10/06/2022	
Autorizado por:	M ^a Isabel Iduya L.	Directora (S)	15/06/2022	

	OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Característica	D.P. 1.2	
		Versión	4	
	PROTOCOLO GESTIÓN DE RECLAMOS	Próxima Revisión	Junio 2027	
		Página	2 de 21	

Distribución de copias:

Servicio	Cargo
Dirección Hospital	Director Institucional
	Oficina de Partes
Subdirección Administrativa	Subdirector Administrativo
	Jefe Dpto. Finanzas y Contabilidad
	Jefe Dpto. Abastecimiento
	Jefe Dpto. Venta de Servicios
	Jefe Unidad Administración de Contratos
Subdirección Médica	Subdirectora Médico
Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas	Subdirectora de Gestión y Desarrollo de las Personas
	Jefe Dpto. Administración de Información de las Personas
	Jefe Dpto. de Capacitación
	Jefe Dpto. Gestión de la Dotación
	Jefe Dpto. Calidad de Vida Laboral
	Jefe Dpto. Control de Gestión de RRHH
	Jefe Dpto. Desarrollo Organizacional
	Jefe Dpto. Salud de Personal
	Directora Sala Cuna y Jardín Infantil
	Subdirección de Enfermería
Subdirección de Operaciones	Jefe Unidad Equipos Médicos
	Jefe Unidad Equipos Industriales
	Jefe Unidad Control Centralizado
	Jefe Unidad Mantenimiento de Infraestructura
	Jefe Departamento Prevención de Riesgo
	Jefe Dpto. Informática
	Jefe Unidad Servicios Generales
	Jefe Unidad Movilización
	Jefe Área Lavandería
Jefe Área Mayordomía	
Departamento de Gestión y Procesos clínicos	Jefe del departamento
	Enfermera
	Jefe Dpto. Control de Gestión de la Información
	Jefe Dpto. Gestión de la demanda
	Jefe Unidad GES
	Unidad Programación quirúrgica y Lista de espera
	Unidad Paciente Traslado



OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS
Y SUGERENCIAS (OIRS)

Característica

D.P. 1.2

Versión

4

Próxima
Revisión

Junio
2027

Página

3 de 21

**PROTOCOLO
GESTIÓN DE RECLAMOS**



Hospital Clínico
MAGALLANES

	Unidad Gestión de Camas
	Jefe Unidad de Registros Clínicos GRD
Unidad de Administración del Cuidado de Matronería	Jefe Unidad de Administración del Cuidado de Matronería
CR. Anestesia y Pabellón Quirúrgico	Médico Jefe
	E.U. Supervisor
	Encargada Círculo de Calidad
C.R. de la Mujer	Médico Jefe
	Matrona Supervisora C.R. de la Mujer
	Encargada Círculo de Calidad
	Matrona Encargada Unidad Atención Ginecológica
	Matrona Encargada Unidad Emergencia
	Matrona Encargado Unidad Atención Obstétrica
	Matrona Encargada Unidad Atención Recién Nacidos
CAE de la Mujer	Médico Jefe
	Matrona Supervisora
Unidad de Diálisis y Nefrología	Médico Jefe
	E.U. Supervisora
	Encargada Círculo de Calidad
C.R. Infantil	Médico Jefe
	E.U. Supervisora
	Médico Jefe Cirugía Infantil
	M.T. Supervisor UPC Neonatal
	Encargada Círculo de Calidad
CAE Infantil	Médico Jefe
	E.U. Supervisora
C.R. Quirúrgico	Médico Jefe Cirugía General y Digestiva
	Médico Jefe Cirugía de Especialidades
	E.U. Supervisora
	Encargada Círculo de Calidad
C.R. Medicina	Médico Jefe
	E.U. Supervisora
	Jefe Unidad Cardiología
	Jefe Unidad Endocrinología, Nutrición y Diabetes
	Jefe Unidad Gastroenterología
	Jefe Unidad Neurología
	Jefe Unidad Respiratorio
	Jefe Unidad Reumatología



OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS
Y SUGERENCIAS (OIRS)

Característica

D.P. 1.2

Versión

4

**PROTOCOLO
GESTIÓN DE RECLAMOS**

Próxima
Revisión

Junio
2027

Página

4 de 21



Hospital Clínico
MAGALLANES

Médico Quirúrgico 5to. piso	Encargada Círculo de Calidad
	Médico Jefe Pensionado
	Médico Jefe Traumatología
	E.U. Supervisora
Unidad Paciente Crítico Adulto	Encargada Círculo de Calidad
	Médico Jefe
	E.U. Supervisora
Unidad de Hospitalización Cuidados Intensivos Psiquiátricos	Encargada Círculo de Calidad
	Médico Jefe
C.R. Laboratorio	E.U. Supervisora
	T.M. Jefe
C.R. Unidad Emergencia Hospitalaria	Encargada Círculo de Calidad
	Médico Jefe
	E.U. Supervisora
Central de Esterilización	E.U. Supervisora
C.R. Imagenología	E.U. Supervisora
	Médico Jefe
	T.M. Supervisora
C.R. Anatomía Patológica	Encargado Círculo de Calidad
	Médico Jefe
C.R. Farmacia y Prótesis	T.M. Supervisor
	Q.F. Jefe
C.R. Odontología	Encargada Círculo de Calidad
	Médico Jefe
Unidad de Hemodinamia	Encargada Círculo de Calidad
	Médico Jefe
Unidad Radioterapia	E.U. Supervisora
	Médico Jefe
	T.M. Supervisora
C.R. Rehabilitación	Enfermera
	Jefe C.R. Rehabilitación
C.R. Banco de Sangre	Kinesióloga Supervisora
	Médico Jefe
	T.M. Supervisora
C.R. Medicina Ambulatoria	Encargado Círculo de Calidad
	Jefe Unidad Médica Ambulatoria
	Unidad Curaciones Avanzadas
C.R. Oncología	Unidad Hospitalización Domiciliaria
	Médico Jefe C.R. Oncología
	Enfermera Supervisora
	E.U. Clínica Quimioterapia Adulto
	E.U. Encargada Unidad Alivio del dolor y Cuidados Paliativos



OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS
Y SUGERENCIAS (OIRS)

Característica

D.P. 1.2

Versión

4

Próxima
Revisión

Junio
2027

Página

5 de 21



Hospital Clínico
MAGALLANES

**PROTOCOLO
GESTIÓN DE RECLAMOS**

CAE Especialidades	Médico Jefe CAE Adulto
	E.U. Supervisora CAE Adulto
	Médico Jefe CAE Infantil
	E.U. Supervisora CAE Infantil
	CAE Dermatología
	Médico Jefe CAE Oftalmología
	T.M. Supervisor CAE Oftalmología
	Médico Jefe CAE Otorrinolaringología
	T.M. Otorrinolaringología
	Fonoaudióloga Otorrinolaringología
	Cirujano Dentista Jefe Cirugía y TMT Bucomáxilo-facial
	Médico Jefe Neurocirugía
	Médico Jefe Urología
	Médico Jefe Unidad Cirugía Vascular
	CR Medicina Ambulatoria
S.O.M.E.	Enfermera Supervisora
	Jefe SOME
	Jefe Archivo
Unidad Nutrición y Alimentación	Call Center
Unidad Prevención y Control IAAS	Jefe Unidad Nutrición y Alimentación
	Jefe Unidad Prevención y Control IAAS
Unidad Auditoria	Enfermera Encargada
Unidad Jurídica	Jefe Unidad Auditoria
Departamento Participación Ciudadana	Asesor Jurídico
	Jefe Unidad Servicio Social
Redes de Cuidado	Jefe Unidad O.I.R.S.
Unidad Relación Asistencial Docente (RAD)	SDE Redes de Cuidados
Unidad Control Interno	Encargada RAD
Unidad Proyectos y Desarrollo	Encargado Unidad Control Interno
Damas de Rojo	Jefe Unidad Proyectos y Desarrollo
Aula Hospitalaria	Encargada Damas de Rojo
Unidad Comunicaciones y RRPP	Encargada
	Periodista

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Característica	D.P. 1.2	 <p>Hospital Clínico MAGALLANES</p>
	PROTOCOLO GESTIÓN DE RECLAMOS	Versión	4	
		Próxima Revisión	Junio 2027	
		Página	6 de 21	

I N D I C E

I.	INTRODUCCIÓN	07
II.	OBJETIVO	07
III.	ALCANCE	07
IV.	APLICABILIDAD	07
V.	ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD	08
VI.	CRITERIOS DE TIPIFICACION PARA EL REGISTRO DE RECLAMOS	09
VII.	PROCEDIMIENTO CAPTURA DE RECLAMOS	13
	a) Presenciales	13
	b) Buzones	14
	c) Virtuales	14
VIII.	OTRO TIPO DE RECLAMOS	15
IX.	INFORME DE ANÁLISIS DE LOS RECLAMOS	15
X.	ANEXOS	16
	Anexo 1: Flujograma Procedimientos Gestión de Reclamo Presencial en OIRS	16
	Anexo 2: Flujograma Procedimientos Recepción mediante buzones	17
	Anexo 3: Formulario de Registro de Solicitud Ciudadana	18
	Anexo 4: Flujograma Reclamos GES o AUGE	19
X.	REGISTRO HISTORICO DE CONTROL DE CAMBIOS	20

	OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Característica	D.P. 1.2	 Hospital Clínico MAGALLANES
		Versión	4	
	PROTOCOLO GESTIÓN DE RECLAMOS	Próxima Revisión	Junio 2027	
		Página	7 de 21	

I. INTRODUCCIÓN

El sistema Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (O.I.R.S) se establece con el decreto 680 del año 1990 y cruza transversalmente a todas las instituciones del Estado en el marco del Plan de Modernización de la Gestión Pública.

Dentro del marco del Plan de Modernización de la Gestión Pública, el Ministerio de Salud adquiere el compromiso de implementar estrategias en el área "atención del usuario" y conforme al proceso de Reformas a la salud que se desarrolla en Chile, ha implementado sus O.I.R.S a nivel nacional.

La O.I.R.S es un espacio de comunicación que facilita al usuario el ejercicio del derecho a plantear solicitudes, informarse, sugerir, felicitar o reclamar respecto de la atención en los establecimientos del área pública, garantizando el acceso sin discriminación a los diferentes servicios. Además, permite a la institución, mediante la gestión y la respuesta de toda solicitud ciudadana, retroalimentarse para la mejora de sus procesos y cumplir con el ciclo de mejora continua.

II. OBJETIVO

Describir el acceso y contribuir a la oportunidad en los procedimientos, derivaciones y los tiempos establecidos que experimenta un reclamo desde el ingreso hasta la respuesta entregada al usuario.

III. ALCANCE

Todos los funcionarios del hospital deben conocer el funcionamiento de la O.I.R.S. especialmente aquellos con atención directa a público.

IV. APLICABILIDAD

Aplica a todos los reclamos ingresados a la O.I.R.S. del Hospital Clínico de Magallanes desde los diferentes canales de captura.

	OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Característica	D.P. 1.2	
		Versión	4	
	PROTOCOLO GESTIÓN DE RECLAMOS	Próxima Revisión	Junio 2027	
		Página	8 de 21	

V. ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD

Director: Dar cumplimiento a la Solicitud Ciudadana.

Encargada OIRS: Gestionar respuesta oportuna y eficaz de los reclamos; para entregar atención pertinente, clara, transparente y de calidad a todas las personas sin discriminación. Mantener estadística actualizada de solicitudes ciudadanas y retroalimentar a servicios y equipo directivo con esta información. Analizar, evaluar y gestionar reclamos. Realizar seguimiento de las solicitudes. En caso de sospecha por medio de algún reclamo de los usuarios de algún evento adverso o evento centinela esto debe ser notificado al día hábil siguiente a la Unidad Calidad Asistencial.

Operador OIRS: Recepcionar los reclamos e ingresar los datos al sistema vigente, confeccionar memos a los diferentes Servicios a los que corresponda la solicitud y actualización diaria de la planilla interna de registro de solicitudes.

Secretaria Dirección: Gestionar con el director del establecimiento las Solicitudes Ciudadanas derivadas por Operadora de la O.I.R.S.

Jefes de C.R.: Obtener los antecedentes del reclamo y dar respuesta en el plazo establecido.

Secretarias Jefes C.R.: Entregar las respuesta del reclamo emitidas por la Jefatura correspondiente, a la operadora O.I.R.S.

 <p>Servicio de Salud Magallanes Región de Magallanes Ministerio de Salud</p>	OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Característica	D.P. 1.2	 <p>Hospital Clínico MAGALLANES</p>
	PROTOCOLO GESTIÓN DE RECLAMOS	Versión	4	
		Próxima Revisión	Junio 2027	
		Página	9 de 21	

VI. CRITERIOS DE TIPIFICACIÓN PARA EL REGISTRO DE RECLAMOS

Para el registro de reclamos se utilizará los siguientes criterios de tipificación:

1. **CONSULTA:** corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, entre otros. Pueden resolverse en forma inmediata en la propia O.I.R.S.
2. **SOLICITUD:** solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión específica del funcionario de la O.I.R.S, y, eventualmente en coordinación con otra unidad o servicio.
3. **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 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. **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.
5. **RECLAMO:** es aquella solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se ha vulnerado sus derechos ciudadanos en salud. Ej.: calidad de atención, acceso, cobertura financiera, prestación indebida de un servicio sanitario, la atención inoportuna de una solicitud, etc. Deberá ser registrado en el Sistema Informático oirs.minsal.cl utilizando los siguientes criterios de tipificación:

5.1 Información

Quando la persona refiere que la información que se le entregó es incompleta, deficiente o inoportuna.

Información en Pacientes Hospitalizados: Todos aquellos requerimientos que involucren a pacientes hospitalizados, y que tengan relación con cambio de médicos, acceso a información del paciente, régimen de visita, suspensiones de pabellón, etc., es decir toda solicitud propia de pacientes hospitalizados, deberán ser resueltos directamente en el servicio clínico donde se encuentra el paciente hospitalizado.

	OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Característica	D.P. 1.2	
		Versión	4	
	PROTOCOLO GESTIÓN DE RECLAMOS	Próxima Revisión	Junio 2027	
		Página	10 de 21	

5.2 Trato

En esta categoría se incluye cualquier menoscabo hacia la persona que es atendida por funcionarios del hospital, toda vez que ella implique falta de cortesía y buenas maneras.

- 5.2.1 Negarse a dar el nombre
- 5.2.2 Ignorar a la persona
- 5.2.3 No responder lo que la persona pregunta
- 5.2.4 Responder en forma vaga, poco clara o en lenguaje incomprensible
- 5.2.5 Utilizar lenguaje ofensivo
- 5.2.6 Responder de malos modos
- 5.2.7 Insultos y/o agresiones verbales
- 5.2.8 Portazos en cara
- 5.2.9 Empujones
- 5.2.10 Golpes de puño
- 5.2.11 Golpes de pies

5.3 Tiempo de espera

Tiempo de Espera por Información: Dentro de esta categoría se clasifican las opiniones de usuarios/ as relacionadas con los márgenes de espera subjetivamente aceptados por los usuarios/as para recibir información en sala de espera.

Tiempo de Espera por atención: Se consideran en este ítem todo tipo de reclamos relacionadas con tiempo de espera en salas de espera (urgencia, consultas médicas, farmacia, laboratorio imagenología, etc.)

Tiempo de espera en lista de espera: Se consideran en este ítem todo reclamo relacionado con espera para: intervención quirúrgica o interconsulta para especialista.

	OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Característica	D.P. 1.2	
		Versión	4	
	PROTOCOLO GESTIÓN DE RECLAMOS	Próxima Revisión	Junio 2027	
		Página	11 de 21	

5.4 Competencia técnica

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

5.5 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. Se clasificarán dentro de esta categoría todas aquellas opiniones relacionadas con los procedimientos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud relacionado a la dignidad en el desempeño de su cargo. Es importante, destacar que al clasificar una opinión en esta categoría sólo se está aceptando que desde el punto de vista del usuario(a), con la información que posee y desde su propia percepción, está disconforme con la actitud, procedimiento o acción de un/a funcionario(a).

5.6 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:

- 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.

5.6.1 Cambio de Médico

El usuario tendrá la opción de solicitar cambio de profesional médico, en las siguientes situaciones:

- Cuando médico tratante ya no cumpla funciones en el Hospital Clínico de Magallanes. Ya sea por ausentismo prolongado, renuncia, despido, o jubilación.
- Cuando la relación médico-paciente se encuentra irremediabilmente dañada.
- El trámite deberá ser realizado por el mismo paciente solicitante, y solo podrá ser realizado por un tercero con autorización simple emitida por el paciente, acompañado de cedula de identidad.

	OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Característica	D.P. 1.2	
		Versión	4	
	PROTOCOLO GESTIÓN DE RECLAMOS	Próxima Revisión	Junio 2027	
		Página	12 de 21	

5.7 Infraestructura

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

5.8 Acceso Universal a Garantías Explícitas - AUGE:

Se clasificará en esta categoría a 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.



OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)

Característica	D.P. 1.2
Versión	4
Próxima Revisión	Junio 2027
Página	13 de 21

PROTOCOLO
GESTIÓN DE RECLAMOS



VII. PROCEDIMIENTO CAPTURA DE RECLAMOS (Anexo 1 y 2)

- a) **Presenciales:** Recepción de la solicitud ciudadana clasificada como RECLAMO en oficina O.I.R.S., especialmente para capturar reclamos de atención abierta.

Secuencia Etapas	Actividad	Días Hábiles	Responsable
1. Etapa de Inicio.	<ul style="list-style-type: none">Se saluda al usuario e invita a tomar asiento.Escucha con atención cual es el sentido de la visita, para identificar la naturaleza del requerimiento y de este modo poder asesorar correctamente.El usuario puede manifestar su reclamo en la O.I.R.S., el cual es ingresado directamente a la plataforma oirs.minsal.cl.El horario de atención es de lunes a jueves de 8:00-17:00hrs y el día viernes de 8:00-16:00hrs.En horario inhábil el usuario puede manifestar su reclamo en los buzones (*) dispuestos para ello.Se entrega copia de reclamo con número de código, con el cual el reclamante puede realizar el seguimiento.	DÍA 0	Usuario
2. Etapa al Interior de la Institución	<ul style="list-style-type: none">Registra el reclamo en base de datos Excel de la Unidad. (expediente digital)Entrega el reclamo a la encargada OIRS.	DÍA 1	Encargado u Operador OIRS
3. Derivación al interior de la Institución (Departamentos, Unidades o Centro de Responsabilidad)	<ul style="list-style-type: none">Cada solicitud ciudadana es tipificada y clasificada según su contenido, se elabora memo conductor dirigido a los Jefes de Servicio involucrados previa revisión del Director del Establecimiento, quien firma dicho memo.	DÍA 1	Encargado y Operador OIRS
4. Respuesta de Jefes de Servicio.	<ul style="list-style-type: none">Los Jefes de Servicio deben contestar el reclamo a la Dirección en un plazo no superior a 5 días hábiles.	DÍA 5	Director y Encargado OIRS.
5. Etapa de Terminación	<ul style="list-style-type: none">O.I.R.S. elabora una respuesta que es visada y firmada por el Director/a del establecimiento.Envío de respuesta al reclamante mediante carta certificada o correo electrónico de acuerdo con lo explicitado por el usuario al momento de efectuar la solicitud ciudadana.	DÍA 6	Encargado y Operador OIRS.

	OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Característica	D.P. 1.2	 Hospital Clínico MAGALLANES
		Versión	4	
	PROTOCOLO GESTIÓN DE RECLAMOS	Próxima Revisión	Junio 2027	
		Página	14 de 21	

- b) **Buzones (*):** El usuario efectúa el reclamo mediante el llenado del formulario respectivo (Anexo 3) que se encuentra en portafolleto del mismo buzón, realiza la descripción del planteamiento y finalmente lo deposita en el buzón. Este formulario será retirado al día hábil siguiente por administrativo de O.I.R.S. para ser ingresado formalmente al sistema O.I.R.S. para continuar con el procedimiento correspondiente.

Instalados en las **salas de espera** de cada piso de las unidades o servicios de nuestra Institución, especialmente para la captura en atención cerrada/hospitalización:

Piso 1: 1 buzón en Sala de espera en CR Emergencia Hospitalaria.
1 buzón en Sala de espera CAE Adulto Edificio C.
1 buzón en Sala de espera CR Imagenología.

Piso 2: 1 buzón en Sala de espera común de Obstetricia/Pediatría.
1 buzón en Sala de espera de UPC Adulto.
1 buzón en Sala de espera CAE Procedimientos.

Piso 3: 1 buzón en Sala de espera de Cirugía.

Piso 4: 1 buzón en Sala de espera de Medicina.

Piso 5: 1 buzón en Sala de espera común a Médico Quirúrgico 5º piso.

Todos los buzones pueden ser utilizados para recepcionar solicitudes de cualquier sector del hospital todos los días del año y durante las 24 horas del día.

- c) **Virtuales:** Ingreso de reclamo vía internet directamente a través de la página web <http://oirs.minsal.cl>, o a través de la página web del establecimiento <https://hospitalclinicomagallanes.cl> (en el link de la O.I.R.S).

	OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Característica	D.P. 1.2	
		Versión	4	
	PROTOCOLO GESTIÓN DE RECLAMOS	Próxima Revisión	Junio 2027	
		Página	15 de 21	

VIII. OTRO TIPO DE RECLAMOS

Reclamos GES o AUGE (Anexo 4)

Se debe informar al usuario que debe realizar su reclamo GES o AUGE en FONASA, quienes emitirán el expediente a la Dirección del Servicio de Salud, y éste derivará el reclamo a la oficina O.I.R.S, quien coordinará el caso con los Jefes respectivos, quienes en un plazo máximo de 48 horas deberán reenviar la respuesta a O.I.R.S, para que ésta a su vez la remita a la Dirección del Servicio de Salud. Finalmente, la Dirección del Servicio de Salud es el encargado de enviar la respuesta a FONASA para que estos respondan al usuario.

IX. INFORME DE ANÁLISIS DE LOS RECLAMOS

Reporte de Resultados

El análisis deberá ser semestral, debiendo ser la fecha de entrega dentro de los 15 días hábiles del mes del semestre siguiente y se enviará a Dirección y cada uno de las Subdirecciones, Unidad Calidad Asistencial, Unidad Auditoria, Unidad de Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, Centro de Responsabilidad y Unidades de Apoyo un análisis global de los reclamos que considera al menos: evaluación por áreas, causas principales y oportunidad de respuesta.



OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)

**PROTOCOLO
GESTIÓN DE RECLAMOS**

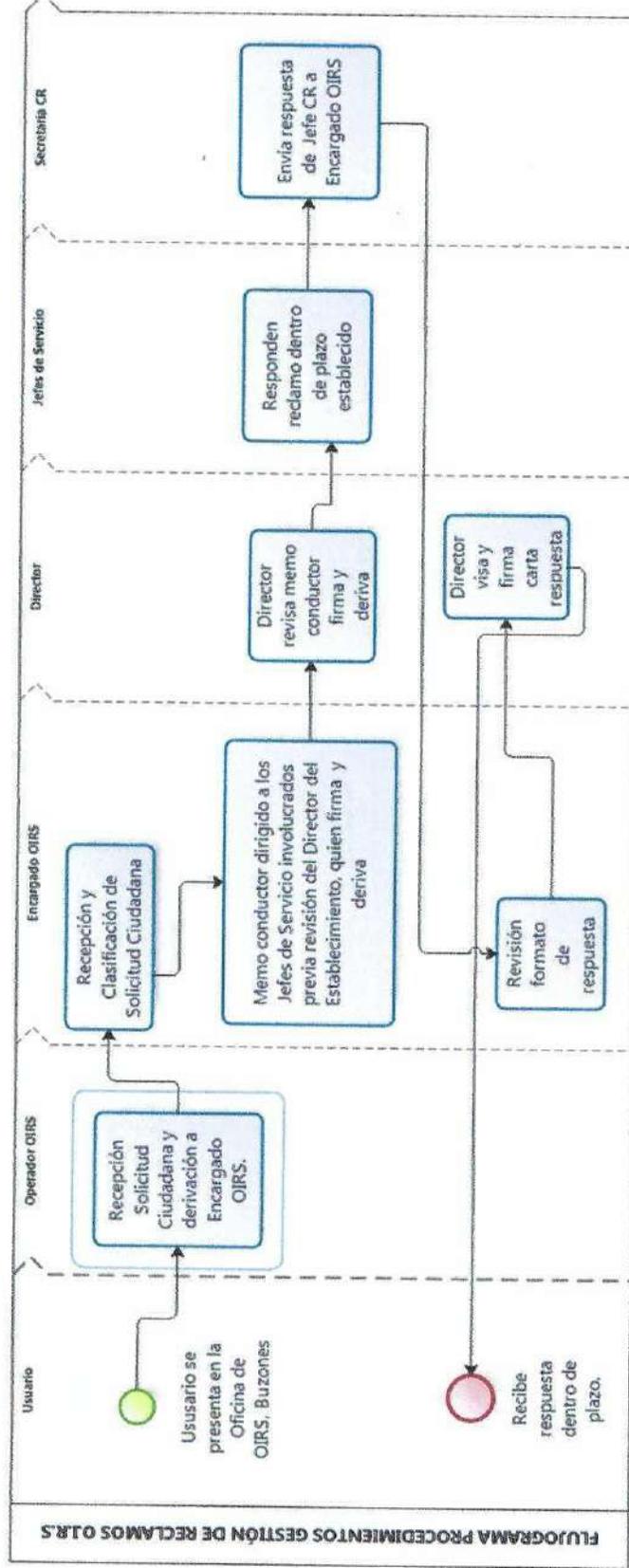
Característica	D.P.	1,2
Versión	4	
Próxima Revisión	Junio 2027	
Página	16 de 21	



X. ANEXOS

Anexo 1

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE RECLAMO PRESENCIAL EN O.I.R.S





OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)

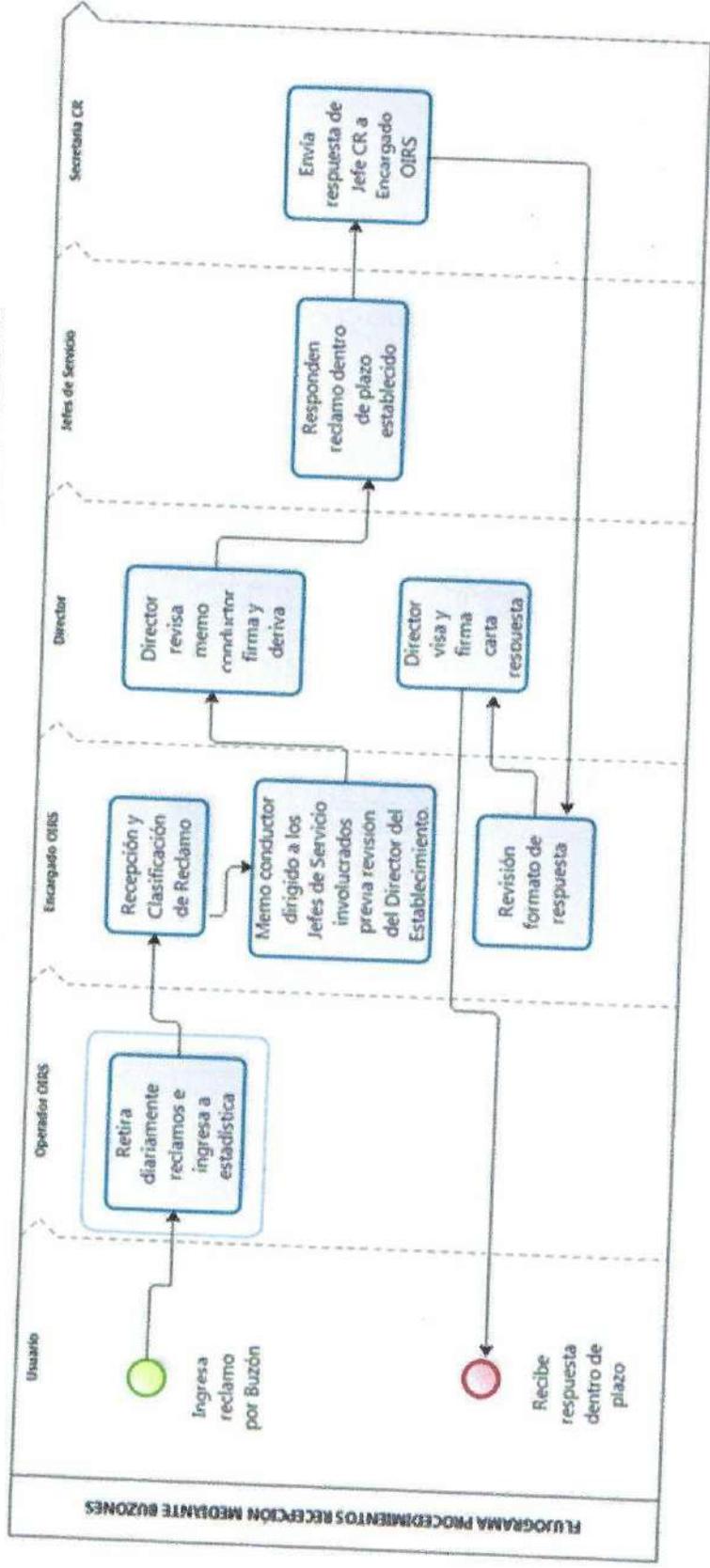


Característica	D.P. 1,2
Versión	4
Próxima Revisión	Junio 2027
Página	17 de 21

PROTOCOLO GESTIÓN DE RECLAMOS

Anexo 2

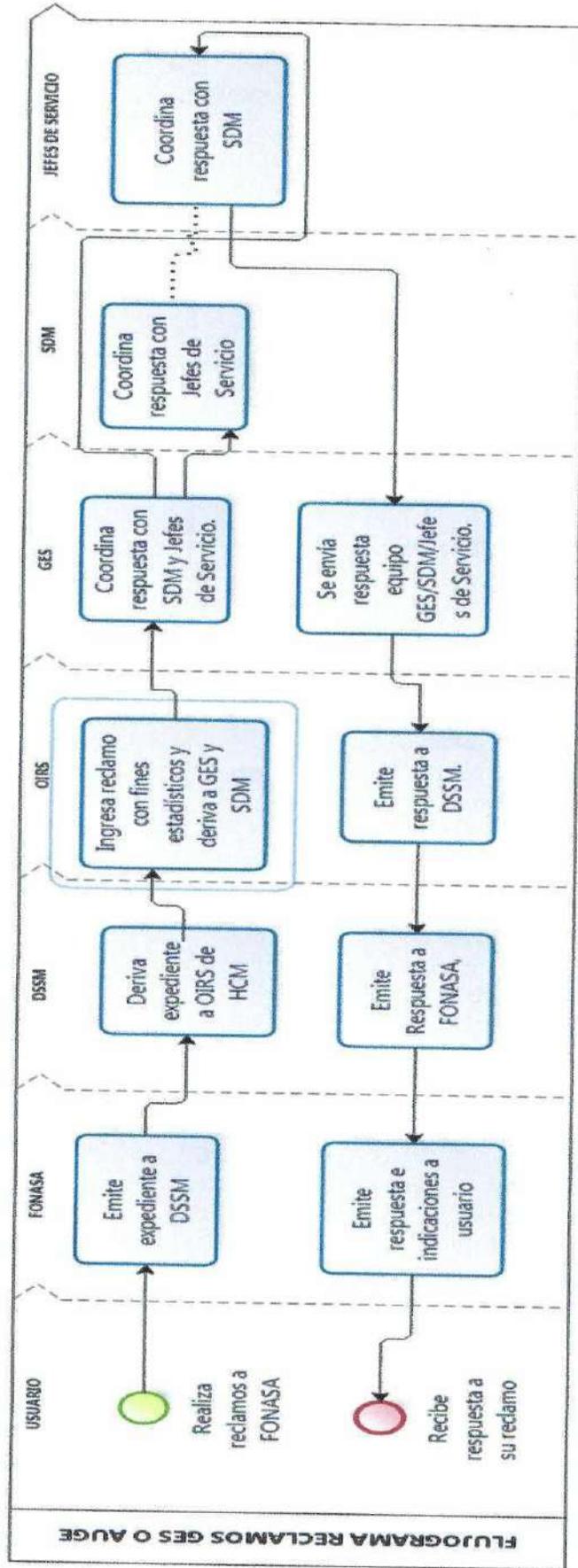
FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTOS RECEPCIÓN MEDIANTE BUZONES



	OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)			Característica	D.P. 1,2	
	PROTOCOLO GESTIÓN DE RECLAMOS			Versión	4	
			Próxima Revisión	Junio 2027		
			Página	19 de 21		

Anexo 4

FLUJOGRAMA RECLAMOS GES O AUGÉ



	OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)	Característica	D.P. 1.2	
		Versión	4	
	PROTOCOLO GESTIÓN DE RECLAMOS	Próxima Revisión	Junio 2027	
		Página	20 de 21	

XI. REGISTRO HISTÓRICO CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Revisada por	Fecha	Cambios ingresados
0	Srta. Makarena Oñate Chávez	22/01/2013	Se efectúa modificación referente a la recepción de las solicitudes ciudadanas, reemplazando a las Orientadoras por los buzones.
1	Sra. Andrea Andrade Kingma	02/06/2014	<p>Se elimina el concepto <i>DENUNCIA</i> del ítem V.</p> <p>En ítem VII, se agrega un buzón en sala de espera del CAE 1º piso edificio C y un buzón en sala de espera de Imagenología, además de un buzón en sala de espera CAE procedimientos del edificio C 2º piso.</p> <p>Se efectúa modificación referente a la captura de las solicitudes ciudadanas, reemplazando la dirección de acceso y los plazos de respuesta que fueron acortados.</p> <p>Se modifica el horario de atención de la oficina OIRS.</p>
2	Sra. Andrea Andrade Kingma	05/06/2017	<p>Cambio de flujograma Gestión de Reclamos incorporando la revisión y visación de las respuestas de la Dirección, además de la repuesta final, con un Oficio del Director/a al Usuario/a.</p> <p>Cambio Flujograma Respuesta reclamos de Buzón.</p> <p>Cambio de Formulario de Registro de Solicitud Ciudadana, agregando email del usuario.</p>



OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS
Y SUGERENCIAS (OIRS)

Característica

D.P. 1.2

Versión

4

Próxima
Revisión

Junio
2027

Página

21 de 21



Hospital Clínico
MAGALLANES

**PROTOCOLO
GESTIÓN DE RECLAMOS**

2	Sra. Andrea Andrade Kingma	05/06/2017	<p>Se replantea el objetivo del documento.</p> <p>Se incluye el alcance. Se modifica la aplicabilidad del protocolo dejándolo solo para reclamos.</p> <p>En el ámbito de responsabilidad se incluye al Director del Hospital, a la secretaria de la Dirección, jefe y secretaria de los CR, cambiando el nombre de la Secretaria OIRS por Operador, y de Jefe OIRS a Encargada OIRS. Se incorpora dentro de las responsabilidades de la Encargada de la OIRS la notificación de eventos adversos y eventos centinelas a la Unidad de Calidad Asistencial.</p> <p>Se agrega cuadro explicativo del procedimiento de captura de reclamos.</p> <p>Se elimina el indicador del documento, incorporándose las características que debe cumplir el informe de análisis de resultados.</p> <p>Se modifica el flujograma del procedimiento de gestión de reclamos OIRS</p>
3	Jessie Cárcamo Sánchez	06/06/2022	<p>Se incorpora ítem con referencia a solicitud de información respecto de pacientes hospitalizados.</p> <p>Se incorpora la tipificación de "Cambio de Médico".</p>