
	<b>PROTOCOLO</b> <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_09
		Edición : 02
		Fecha : JULIO 2023
		Página : 1 de 15
		Vigencia : 2023 - 2028

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES**  
**CIUDADANAS: OFICINA DE INFORMACIONES,**  
**RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, OIRS.**

<b>Elaborado por:</b>    Alfredo Vera Pizarro Encargado de OIRS  Fecha: Mayo 2023	<b>Revisado por:</b>    Cristóbal Meneses Solar Encargado de Calidad  Fecha: Mayo 2023	<b>Aprobado por:</b>   <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b> DIRECTOR 312-501005 - 342-501962 direccion@cesfamputaendo.cl  Alfredo Elías Vera Pizarro Director CESFAM Valle de los Libertadores (S) Fecha: JULIO 2023
---	--	---

	<b>PROCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_09
		Edición : 02
		Fecha : MAYO 2023
		Página : 2 de 15
		Vigencia : 2023 - 2028
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS: OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, OIRS.</b>		

### **Introducción:**

La Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias es un espacio abierto de comunicación entre el centro de salud y la población usuaria, constituyéndose en la principal y más importante vía de información necesaria para el adecuado ejercicio de sus derechos.


El presente protocolo busca estandarizar los procesos involucrados en la correcta gestión de cada uno de los Reclamos presentados por los usuarios, como asimismo de las Consultas, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones a las que puede acceder el usuario a través del Formulario de Solicitudes Ciudadanas.

### **1. Objetivo.**

Establecer un sistema estandarizado que asegure la oportuna y correcta gestión de Reclamos presentados al CESFAM Valle de los Libertadores a través de su OIRS o del sitio web del MINSAL, como también de las Consultas, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones en el ejercicio de sus derechos ciudadanos, promoviendo el mejoramiento continuo de la calidad de atención y la satisfacción usuaria en el centro.

### **2. Alcance.**

Toda persona, natural o jurídica, que haga presentación de un Reclamo al CESFAM Valle de Los Libertadores, todos los funcionarios del centro de Salud Familiar sin importar su relación contractual y personal que cumple funciones de servicio en el CESFAM por medio de empresas externas.

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_09
		Edición : 02
		Fecha : MAYO 2023
		Página : 3 de 15
		Vigencia : 2023 - 2028
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS: OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, OIRS.</b>		


### 3. Asignación de responsabilidades.

**Funcionario OIRS:** será responsabilidad del funcionario OIRS:

- A) Captar las Solicitudes Ciudadanas que sean presentadas a través del formulario impreso, el cual deberá ser completado por el usuario con todos los datos requeridos con letra clara.
- B) Entregar copia al usuario en el momento de la presentación, hacer llegar el documento original durante el mismo día al Encargado OIRS y, archivar en un lugar resguardado la segunda copia de la Solicitud Ciudadana.

**Encargado OIRS:** están dentro de las responsabilidades del Encargado OIRS en la gestión de los Reclamos y otras Solicitudes Ciudadanas:

- A) Transcribir las Solicitudes Ciudadanas en un documento de Word a cuya impresión se deberá anexar el manuscrito original y archivar junto a la respuesta que finalmente se envíe al reclamante.
- B) Entregar una copia impresa al jefe del Sector que corresponde al usuario, consignando la fecha de la entrega y el día en que se cumple el plazo de 5 días hábiles para entregar el resultado de la investigación.
- C) Preparar una respuesta escrita según lo establecido en el Decreto N° 35 del 04 de julio de 2012, conteniendo los principales aspectos aportados por el jefe de Sector y entregar la propuesta para revisión al Director del Centro.
- D) Entregar a la secretaria de Dirección las cartas con las respuestas corregidas para el envío por correo tradicional. Esto es, todas las Solicitudes Ciudadanas serán respondidas por correo tradicional sin perjuicio de la respuesta en persona o telefónica que pueda hacerse al usuario dentro del plazo legal de 15 días hábiles.
- E) Abastecer oportunamente a la OIRS el Formulario de Registro de Solicitudes Ciudadanas foliadas consecutivamente.

	<b>PROCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_09
		Edición : 02
		Fecha : MAYO 2023
		Página : 4 de 15
		Vigencia : 2023 - 2028
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS: OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, OIRS.</b>		

F) Participar de las reuniones de Comité de Gestión de Consultas Ciudadanas.

**Jefa de Sector:** La/el jefe de Sector tiene como responsabilidad:


- A) Investigar personalmente los hechos descritos por el usuario, incluyendo si es necesario una reunión con el funcionario implicado si éste pertenece a su dependencia o entrevistarse con el encargado de la Unidad donde ocurrieron los hechos.
- B) Dentro del plazo de cinco días hábiles que la Jefa de Sector tiene para investigar los hechos, debe hacer entrega por escrito de sus resultados de lo indagado como de las medidas adoptadas para resolver o subsanar las circunstancias que dieron origen al reclamo.
- C) Recabar los antecedentes a fin de realizar un seguimiento cuando la relevancia de los hechos lo ameriten.
- D) Participar de las reuniones de Comité de Gestión de Consultas Ciudadanas.

**Director:** por su parte, al Director del establecimiento le corresponderá:

- A) Tomar conocimiento de todas las Consultas Ciudadanas,
- B) Analizar las respuestas propuestas por el Encargado de OIRS en base a lo reclamado por el usuario y considerando lo aportado por la Jefa de Sector en su investigación.
- C) Dirigir las reuniones de Comité de Gestión de Consultas Ciudadanas.

**Comité de Gestión de Consultas Ciudadanas:** Al Comité le corresponderá:

- A) Sesionar quincenalmente en cuya oportunidad se analizarán los procesos mayormente involucrados en las Consultas Ciudadanas, identificando las principales causas que pueden estar afectando la calidad de atención y la satisfacción usuaria.
- B) Proponer medidas que ayuden a mitigar o resolver los hechos que dan pie a la presentación de una Solicitud Ciudadana.

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_09
		Edición : 02
		Fecha : MAYO 2023
		Página : 5 de 15
		Vigencia : 2023 - 2028
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS: OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, OIRS.</b>		

Es importante destacar que cada una de estas responsabilidades son plenamente asumidas por quien subrogue o reemplace al titular del cargo, cualquiera sea el tiempo que esté en el cargo. Esto obedece a uno de los principios fundamentales de este Protocolo, el que busca asegurar el cumplimiento del plazo de quince días hábiles establecidos por la Ley.

#### 4. Desarrollo.


##### **Definiciones:**

**Formulario de Registro de Solicitud Ciudadana:** es el documento oficial por medio del cual el usuario podrá presentar un requerimiento o “Solicitud Ciudadana” al director del CESFAM, expresado a través de una de las seis alternativas que este documento ofrece: Consulta, Solicitud, Sugerencia, Denuncia, Reclamo y Felicitación según corresponda. Este documento está disponible en formato impreso autocopiativo en la OIRS del Centro o en el sitio web <http://oirs.minsal.cl/>

**OIRS:** Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias ubicada en el hall central del CESFAM

**Funcionario OIRS:** Personal del CESFAM que cumple funciones destinadas a dar respuesta a las solicitudes de información, de dar las orientaciones necesarias que lleven a la satisfacción del requerimiento, de derivar de manera asistida al usuario con el/la funcionario pertinente que ciertamente dará respuesta a la solicitud. Además, está a cargo de captar los requerimientos hechos por los usuarios a través del Formulario de Registro de Solicitudes Ciudadanas y de hacer entrega de éstos al Encargado de OIRS durante el día de la presentación.

**Encargado OIRS:** Funcionario del CESFAM a cargo de la supervisión y correcto funcionamiento de la OIRS, como también de la recepción, digitación en Sistema OIRS DEL MINSAL, entregar copia al/la Jefe de Sector al cual pertenece el requirente, proponer una respuesta al Director del CESFAM en base a los

	<b>PROCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_09
		Edición : 02
		Fecha : MAYO 2023
		Página : 6 de 15
		Vigencia : 2023 - 2028
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS: OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, OIRS.</b>		

antecedentes entregados por la Jefa de Sector y, despachar respuesta por carta al interesado.

**Jefe de Sector:** Profesional a cargo de un Equipo de Cabecera.


**Comité de Gestión de Consultas Ciudadanas:** espacio común de participación y control ciudadano entre el CESFAM y la comunidad usuaria a través de sus representantes, en el que se da lectura a todas las Consultas Ciudadanas, se analizan las causas concomitantes y las acciones destinadas a evitar su ocurrencia. También podrá sugerir al director del Centro medidas que busquen mejorar la calidad de atención.

**Consulta:** Corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, entre otros.

**Solicitud:** Son aquellas que permiten corregir un problema específico de necesidad o carencia. Requiere una gestión puntual del funcionario de la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS) y eventualmente en coordinación con otra unidad o servicio.

**Sugerencia:** Es aquella proposición, idea o iniciativa, que 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 consideradas en la toma de decisiones sobre modificaciones técnicas y administrativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la Satisfacción Usuaría.

**Felicitaciones:** Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios de la institución, por la calidad del servicio prestado. Al igual que las sugerencias, es importante que sea de conocimiento de los directivos, equipo y funcionarios involucrados.

	<b>PROCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_09
		Edición : 02
		Fecha : MAYO 2023
		Página : 7 de 15
		Vigencia : 2023 - 2028
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS: OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, OIRS.</b>		

**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, extravíos de documentos, probables negligencias médicas, y/u otros actos de falta de probidad administrativa. En algunos casos, además de los directivos, será necesaria la actuación de auditorías internas, se llevará a cabo sumario interno o investigación sumaria u otros procedimientos dependiendo de la naturaleza de la denuncia.

**Reclamo:** Es aquella solicitud donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos ciudadanos en salud. Estos se clasifican en: trato, competencia técnica, infraestructura, tiempo de espera, información, procedimiento administrativo, Acceso universal a garantías explícitas (AUGE) y probidad administrativa.

**Definición de Reclamo:**

A su vez los reclamos se definen por la razón que dio origen a su presentación:


- a) **Trato:** Se clasifican en esta categoría, todos aquellos reclamos de usuarios que se refieran a la actitud de los funcionarios en relación al lenguaje, privacidad, confidencialidad, identificación de los funcionarios, acogida, atención, maltrato físico, Supervisión de la atención de alumnos (establecimiento docente – asistencial) y entrega de información y comunicación.
- b) **Competencia Técnica:** Son aquellos reclamos relacionados con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud y que el usuario considere que no tiene relación con el motivo de consulta o su tratamiento.
- c) **Infraestructura:** Corresponde a todos aquellos reclamos que realicen los usuarios referentes a las condiciones estructurales y del ambiente del

	<b>PROCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_09
		Edición : 02
		Fecha : MAYO 2023
		Página : 8 de 15
		Vigencia : 2023 - 2028
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS: OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, OIRS.</b>		

establecimiento de salud con relación a: Acceso, condiciones de seguridad, mantención de equipos, condición de salas de espera, baños públicos, condiciones de temperatura y ventilación, condiciones higiénicas y estéticas, entre otros.

- d) **Tiempo de Espera:** Dentro de esta categoría se clasificarán los reclamos de los usuarios relacionadas con los márgenes de espera subjetivamente evaluados por los usuarios.
- e) **Información:** Se clasifican en esta categoría, aquellas opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del equipo de salud con los usuarios, tanto respecto al contenido como a la forma utilizada en la entrega de la información. Deberán considerarse elementos como el lenguaje, oportunidad, comprensión, capacidad de respuesta a los requerimientos del usuario considerando las características personales del individuo y su condición de salud. Considera además el Consentimiento Informado y el derecho a que el paciente y familia directa, puedan obtener los datos que requieran de la Historia Clínica.
- f) **Procedimiento Administrativo:** Corresponde a todos los reclamos de los usuarios relacionados con procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo del establecimiento como los siguientes: ingreso, procedimientos o trámites durante la estadía en el establecimiento, funcionamiento con relación a los horarios de atención, cartera de servicios, referencia y contrarreferencia, entre otros.
- g) **Acceso universal a garantías explícitas – AUGE:** Son 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.



	<b>PROCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_09
		Edición : 02
		Fecha : MAYO 2023
		Página : 9 de 15
		Vigencia : 2023 - 2028
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS: OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, OIRS.</b>		

h) **Probidad Administrativa:** Se entenderá por probidad administrativa el actuar honradamente en el cumplimiento de las actividades funcionarias.

**Procedimiento de Solicitudes Ciudadanas:**


**A) Captación de “Formulario de Registro de Solicitud Ciudadana” impreso por parte de funcionario OIRS.**

El usuario tiene el derecho a requerir un “Formulario de Registro de Solicitud Ciudadana” en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, OIRS. La oficina OIRS atenderá de lunes a jueves desde las 08:00 a las 13:00 y de 14:00 a 17:00, viernes de 08:00 a 13:00 y de 14:00 a 16:00.

En horario en que no funciona la OIRS como el que corresponde a “Extensión Horaria” es decir de lunes a viernes de 18:00 a 20:00 horas y, en horario de “Turno de Apertura” los días sábado de 08:00 a 12:00, el Formulario foliado estará disponible en el mesón central de SOME para lo cual el funcionario OIRS deberá suministrar al término de su jornada al menos cinco ejemplares (a contar del último documento foliado) al funcionario que esté de turno en dicha unidad. Al retomar sus funciones, el funcionario OIRS debe recuperarlos y dar continuidad al procedimiento.

En los dispositivos de salud CECOSF y Posta de Salud Rural, serán los Técnicos Paramédicos de Nivel Superior (TENS) los capacitados para la recepción de solicitudes ciudadanas y el registro de estas. Recibiendo la solicitud en el SOME del respectivo dispositivo de salud, a través del mismo formulado único antes señalado. Recepcionada la solicitud, el TENS lo remitirá a la oficina OIRS de CESFAM en sobre cerrado rotulado durante el mismo día de la notificación

En los casos en que el usuario presente alguna discapacidad físico, mental o sensorial que no le permita escribir en el Formulario, el Funcionario OIRS podrá realizar una transcripción literal de los aspectos esenciales que el usuario desea reclamar, debiendo dar lectura al escrito a fin de verificar que su contenido esté

	<b>PROCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_09
		Edición : 02
		Fecha : MAYO 2023
		Página : 10 de 15
		Vigencia : 2023 - 2028
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS: OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, OIRS.</b>		

ajustado a los hechos descritos. Una vez obtenido esto, el usuario deberá firmar el formulario o en su defecto dejar estampada su huella digital.

De igual manera se pueden recepcionar “Formulario de Registro de Solicitud Ciudadana” de manera remota a través del sistema OIRS: <http://oirs.minsal.cl>, o llamando al fono salud responde: 600 360 7777.

En caso de que el reclamo sea por incumplimiento de garantía ges, se puede realizar en las oficinas de FONASA, llamando al 600 360 3000 o en el sitio web de [www.fonasa.cl](http://www.fonasa.cl), el cual tiene un plazo máximo de dos días para dar respuesta.


Los reclamos que sean producto de eventuales fallas en la dispensación de medicamentos de nuestro CESFAM, para personas que tengan enfermedades crónicas, se puede formular un reclamo el cual procura dar respuesta de entrega en las 24 horas hábiles siguientes, para acceder a este reclamo, se realiza el mismo procedimiento antes mencionado, ya se vía presencial en el establecimiento, llamando al fono salud responde o vía sistema OIRS: <http://oirs.minsal.cl>

**B) Recepción y derivación de Formulario de Registro de Solicitud Ciudadana.**

Una vez recepcionado el Formulario, el Encargado OIRS procederá a su transcripción literal en un documento *Word*. De este trabajo imprimirá dos copias una de las cuales será entregada a la Jefa de Sector en el que está inscrito el reclamante y, la segunda, será archivada junto con el manuscrito original. Simultáneamente el Encargado OIRS ingresará la solicitud en la página web del Ministerio de Salud (<http://oirs.minsal.cl/>) adjuntando el documento Word con la transcripción literal.

**c) Recepción y devolución de la Consulta Ciudadana por parte del Jefe de Sector.**

El Jefe del sector al que pertenece el reclamante recibirá una copia de la transcripción, a fin de iniciar una investigación de los hechos señalados, verificar sus

	<b>PROCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_09
		Edición : 02
		Fecha : MAYO 2023
		Vigencia : 2023 - 2028
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS: OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, OIRS.</b>		

causas y entregar un informe con la(s) acciones implementadas para dar respuesta satisfactoria al usuario y evitar se reiteren las circunstancias. El plazo para este procedimiento será de 5 días hábiles y estará consignado en el documento transcrito.

Dentro de este plazo, el Jefe de Sector deberá entregar en el mismo documento impreso un manuscrito con los principales antecedentes recabados en la investigación, como de las medidas tomadas para evitar su repetición.

#### **D) Recepción de la Consulta Ciudadana por parte del Encargado de OIRS.**

Con la información aportada por el Jefe de Sector el Encargado OIRS elaborará una respuesta escrita según lo establecido en el Decreto N° 35 del 04 de julio de 2012, la que será analizada por el Director del Centro, en cuyo acto hará las correcciones o aportes que estime necesarios.


La dirección en conjunto con encargado de Satisfacción Usuaría preparará una carta formal de respuesta al usuario en un plazo total no mayor a 15 días hábiles desde iniciado el reclamo.

#### **E) Análisis en el Comité de Gestión de Consultas Ciudadanas.**

El Comité sesionará quincenalmente para dar lectura a las consultas ciudadanas y conocer las gestiones implementadas por el centro para dar respuesta.

Cada seis meses el Encargado OIRS hará una presentación con un análisis transversal de las solicitudes ciudadanas, desagregadas por tipo, sector, oportunidad de respuesta y unidades implicadas en los hechos denunciados con el objetivo de iniciar un Plan de Trabajo tendientes a resolver los focos conflictivos y mejorar la calidad de atención.

Este análisis deberá ser revisado por la Dirección.

	<b>PROTOCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_09
		Edición : 02
		Fecha : MAYO 2023
		Vigencia : 2023 - 2028
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS: OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, OIRS.</b>		

#### **5. Registro de Información.**

- Formulario de Registro de Requerimiento.
- Informe Análisis Global de Reclamos.



# PROTOCOLO CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_09

Edición : 02

Fecha : MAYO 2023

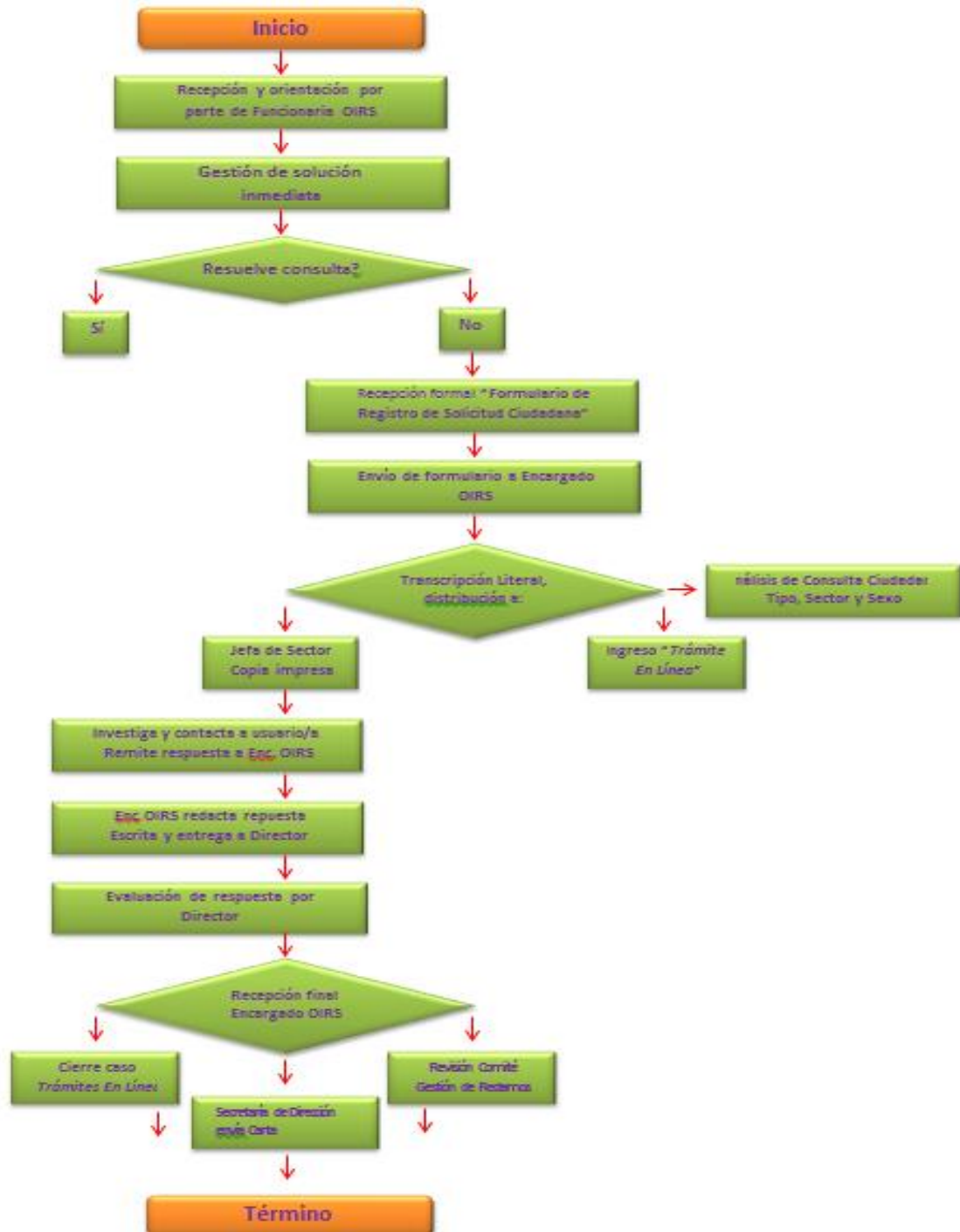
Página : 13 de 15

Vigencia : 2023 - 2028

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS: OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, OIRS.

### 6. Anexos.

#### Anexo 1: Flujograma del Proceso.





## PROTOCOLO CEFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES

Código : PRO\_CAL\_09

Edición : 02


Fecha : MAYO 2023

Página : 14 de 15

Vigencia : 2023 - 2028

### PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS: OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, OIRS.

#### Anexo 2: Formulario de Registro de Requerimiento.



### FORMULARIO DE REGISTRO DE REQUERIMIENTO

FOLIO: \_\_\_\_\_

Reclamo     Consulta     Sugerencia     Solicitud     Felicitación

Ciudad y Fecha: \_\_\_\_\_

**INSTITUCION QUE RECIBE EL REQUERIMIENTO**

Establecimiento	Fono(s)
Unidad o Servicio que origina su requerimiento	

**IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA (REQUIRENTE - AFECTADO/A)**

Nombres	Apellidos	Usuario(a) PRAIS	SI	No
Nombres Social				
Cédula de Identidad	Fecha de Nacimiento			
Sexo	H <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>		
Nacionalidad	Género	F <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	Transgénero <input type="checkbox"/>
Domicilio	Pueblo Originario			
Teléfono (s)	Correo electrónico	Comuna		

**IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA SOLICITANTE (completar en caso que usted presente el requerimiento por la persona requirente - afectado/a)**

Nombres	Apellidos		
Nombre Social	Cédula de Identidad		
Nacionalidad	Pueblo Originario		
Relación con la persona (requirente - afectada)			

Autoriza envío de respuesta a su correo electrónico SI  NO  Correo electrónico: \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN DE LA SITUACION QUE ORIGINA SU REQUERIMIENTO (Si falta espacio puede usar una hoja anexa)**


**PETICIÓN(ES) CONCRETA(S)**

SI ADJUNTA DOCUMENTO(S), INDICAR CUAL(ES)

NOMBRE Y FIRMA RECEPTOR

FIRMA REQUIRIENTE

**NOTA 1:** El plazo para recibir la respuesta a su reclamo será dentro de quince días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción, donde el prestador reclamado deberá responder con los antecedentes de que disponga (Ley 20.584). Para consulta, sugerencia, solicitud y/o felicitación el plazo será de 30 días hábiles (Ley 19.880).  
**NOTA 2:** Si en 15 días hábiles no recibe respuesta de nuestra parte, o la respuesta recibida no le resulta satisfactoria, Ud. puede solicitar su revisión ante la Superintendencia de Salud (<http://www.superintendencia.cl>) dentro de los 5 días hábiles siguientes, debiendo acompañar todos sus antecedentes que disponga, así como la carta de respuesta, si cuenta con ella (Reclamos por Ley 20.584, Decreto N° 35, Artículo N° 14).  
**NOTA 3:** En caso que a partir de las prestaciones reclamadas, usted identifique que se ocasionó un daño a la salud, puede ejercer el derecho de presentar una solicitud de mediación, procedimiento que eventualmente podría proporcionar una solución de la problemática, de lograrse un acuerdo con el prestador asistencial (Ley 19.986, Artículo N°43 y siguientes). Dicho procedimiento es obligatorio si desea iniciar acciones jurisdiccionales, y debe solicitarse:  
 = Ante el Consejo de Defensa del Estado (Fono 800 800 233) para todo establecimiento de Salud (a excepción de los que son dependientes de una Corporación Municipal).  
 = Ante la Superintendencia de Salud, con un costo asociado a ser asumido por las partes, si el Establecimiento en que ocurrieron los hechos es de dependencia de una Corporación Municipal.

	<b>PROCOLO</b>  <b>CESFAM VALLE DE LOS LIBERTADORES</b>	Código : PRO_CAL_09
		Edición : 02
		Fecha : MAYO 2023
		Página : 15 de 15
		Vigencia : 2023 - 2028
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS: OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, OIRS.</b>		

**7. Distribución.**

- Dirección.
- Jefes de Sector.
- OIRS.
- CECOSF Estación las Coimas
- Postas de Salud Rurales
- Consejo de desarrollo local.
- Archivo

**8. Revisión.**

Registro de Modificaciones

Revisión	Registro de Modificaciones	Memorando <b>que dispone</b> (si corresponde)	
Nº	Detalle	Nº	Fecha
01	Creación Protocolo		10-2021
02	Actualización de Protocolo		05-2023