



DIRECCION  
SR.PME/eno.

RESOLUCION EXENTA N°

3473

LOTA,

01 OCT 2019

**VISTOS:** estos antecedentes, correo electrónico de Profesional Oficina de Calidad y Seguridad en la Atención del Paciente, Hospital de Lota, D.F.L. 29/2004, Ley Autoridad Sanitaria N° 19.337/2005, el D.S. N° 38/2005 y teniendo las facultades que me confiere la Resolución N°14 del 20.01.2018 del Servicio de Salud Concepción, y la Resolución 1600/2008 de la Contraloría de la República dicto lo siguiente:

**RESOLUCION:**

**1.- APRUEBASE, a contar de la fecha de la presente resolución, 5ta Versión "Procedimiento de Gestión de Reclamos, Hospital de Lota, Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias".**

ANOTESE Y COMUNÍQUESE



SR. PEDRO MARTINEZ ESPINOZA  
DIRECTOR HOSPITAL DE LOTA

Lota, 27-09-2019

Res. Int. N°

Distribución:

- Subdirecciones Médicas (3)
- Enfermero Gestión del Cuidado
- Encargada Calidad y Seg. de Paciente
- Oficina OIRS
- Oficina de Partes
- Archivo.



Transcribe Fielmente  
Ministro de Fe

**COPIA NO CONTROLADA**



OFICINA OIRS

## Procedimiento de Gestión de Reclamos Hospital de Lota.

Código: AP DP1.2

Versión: 05

Revisión: 04

Fecha: 16/09/2019

Vigencia: Septiembre 2024

Página: 1 de 12

## Procedimiento de Gestión de Reclamos Hospital de Lota Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias

2019

Elaborado Por:

  
Srta. Evelin Campos Hernández  
Encargada Oficina OIRS.  
Hospital de Lota.


Fecha de Elaboración  
16 Septiembre 2019

Revisado Por:

  
Dra. Yasmín Delucchi Silva  
Encargada Of. de Calidad  
Hospital de Lota.

Fecha de Revisión  
23 Septiembre 2019

Aprobado Por:

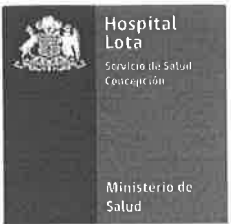
  
Sr. Pedro Martínez Espinoza  
Director  
Hospital de Lota.

Fecha de Aprobación

RES N°  
3473

01 OCT 2019

COPIA NO CONTROLADA

 <p><b>OFICINA OIRS</b></p>	<h2>Procedimiento de Gestión de Reclamos Hospital de Lota.</h2>	Código: AP DP1.2
		Versión: 05
		Revisión: 04
		Fecha: 16/09/2019
		Vigencia: Septiembre 2024
		Página: 2 de 12

### 1.Objetivo:

- Facilitar el acceso de la población usuaria del Hospital de Lota a presentar consultas, solicitudes, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones respecto del funcionamiento, organización y atención general otorgada por el Establecimiento.
- Dar respuesta a registros de requerimientos de reclamos, sugerencias o felicitaciones en los plazos estipulados en Ley N° 20.584 de Procedimientos de Reclamos y en Ley N° 19.880 de Procedimientos Administrativos.

### 2.Alcance / Campo de Aplicación:

Todos los Servicios y/o Unidades de Atención Cerrada y Abierta del Hospital de Lota.

### 3.Documentación de Referencia

- Ley n° 20.584
- Ley n° 19.880
- Manual de organización y funcionamiento DE OIRS.

### 4.Responsable:

Encargada OIRS del Hospital de Lota.

### 5.Definiciones:

**5.1 Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS):** Son espacios de atención y participación ciudadana en los servicios públicos que facilita el acceso de la población a la información, entrega atención oportuna, clara, transparente y de calidad a todas las personas sin discriminación. Permite establecer coordinación con otras reparticiones públicas, recibe y gestiona todas las solicitudes ciudadanas, constituyéndose en un espacio de participación.

### 5.2 Tipificación Requerimientos Ciudadanos:

#### 5.2.1 Consulta:

Demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Pueden resolverse en forma inmediata en la propia OIRS.



OFICINA OIRS

## Procedimiento de Gestión de Reclamos Hospital de Lota.

Código: AP DP1.2

Versión: 05

Revisión: 04

Fecha: 16/09/2019

Vigencia: Septiembre 2024

Página: 3 de 12

### 5.2.2. 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 OIRS, y, eventualmente en coordinación con otra unidad o servicio.

### 5.2.3. 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.

### 5.2.4. Felicitación

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.

### 5.2.5. Reclamo

Es aquel requerimiento ciudadano en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han 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 utilizando los siguientes criterios de tipificación:

#### 5.2.5.1 Información

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


#### 5.2.5.2 Trato

En esta categoría se incluyen cualquier menoscabo hacia la persona que es atendida por funcionarios del hospital, toda vez que ella implique falta de cortesía y buenas maneras, por ejemplo: Negarse a dar el nombre, Ignorar a la persona, No responder lo que la persona pregunta, Responder en forma vaga, poco clara o en lenguaje incomprensible, Utilizar lenguaje ofensivo, Responder de malos modos, Insultos y/o agresiones verbales, Portazos en cara, Empujones, Golpes de puño, etc.

#### 5.2.5.3 Tiempo de espera:

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

COPIA NO CONTROLADA

 <p><b>OFICINA OIRS</b></p>	<h2>Procedimiento de Gestión de Reclamos Hospital de Lota.</h2>	Código: AP DP1.2
		Versión: 05
		Revisión: 04
		Fecha: 16/09/2019
		Vigencia: Septiembre 2024
		Página: 4 de 12

**Tiempo de Espera por consulta de especialidad:** Se consideran en este ítem todo tipo de reclamos relacionadas con tiempo de espera por interconsultas (otorrino, cirugía, urología, etc.)

**Tiempo de Espera por procedimiento:** Se consideran en este ítem todo tipo de reclamos relacionadas con tiempo de espera por procedimientos ya sea diagnósticos o de otro tipo (biopsias, escáner, rayos x, endoscopia, etc.)

**Tiempo de espera por cirugía:** Se consideran en este ítem todo reclamo relacionado con espera para: intervención quirúrgica.

#### **5.2.5.4 Competencia técnica**

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

#### **5.2.5.5 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).

#### **5.2.5.6 Procedimiento Administrativo**

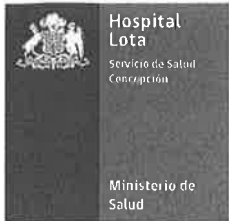
Se clasifican dentro de esta categoría, todas las opiniones de los usuarios/as relacionadas con Procesos, Procedimientos o Funcionamiento Administrativo de la Institución:

- 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

#### **5.2.5.7 Infraestructura**

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

Es importante destacar que al clasificar un reclamo en esta categoría sólo se está aceptando que desde el punto de vista del usuario, con la información que posee y desde su propia percepción, está disconforme con la actitud, procedimiento o acción que ha efectuado ese o esa funcionario/a. Esto no implica un juicio o auditoria del actuar del funcionario, aunque sí puede dar origen a ella.

 <p><b>OFICINA OIRS</b></p>	<h2>Procedimiento de Gestión de Reclamos Hospital de Lota.</h2>	Código: AP DP1.2
		Versión: 05
		Revisión: 04
		Fecha: 16/09/2019
		Vigencia: Septiembre 2024
		Página: 5 de 12

## 6. Desarrollo del Procedimiento:

### 6.1 Captura

El registro de requerimiento ciudadano podrá ser presentado en forma:

- **No presencial** a través de sistema OIRS: <http://oirs.minsal.cl>, en página web del establecimiento o en [www.minsal.cl](http://www.minsal.cl)
- **Correo Electrónico:** En caso de requerimientos GES, puede realizar una solicitud a través de FONASA, llamando al teléfono 600 360 3000, acudiendo a sus oficinas a lo largo del país o a través de la página web: [www.fonasa.cl](http://www.fonasa.cl) el que será derivado a correo electrónico institucional [oirshl@ssconcepcion.cl](mailto:oirshl@ssconcepcion.cl)
- **Presencial:** acudiendo a dependencias del establecimiento

<b>Oficina OIRS</b>	Lunes a Domingo de 08:00 a 20:00 horas
<b>Oficina de Partes</b>	Lunes a Jueves en horario de 08.00 a 17.00 y Viernes de 8.00 a 16.00 horas
<b>PROSAM</b>	
<b>COSAM</b>	
<b>Servicios Urgencias</b>	Lunes a Domingo 24 horas
<b>Urgencias Maternidad</b>	

### 6.2 Tipificación:

Encargada de OIRS clasifica los registros de requerimientos ciudadanos según procedencia, derivándolas al Director del establecimiento para su conocimiento y posterior derivación a Jefatura que corresponda.

### 6.3 Etapa de respuesta.

**6.3.1.** El Director resuelve, derivando las solicitudes ciudadanas a los encargados de cada Servicio o Unidad, los cuales deberán responder en un plazo no superior a 5 días hábiles de recibido el documento.

**6.3.2.** Las respuestas son analizadas por Director y Encargada de OIRS determinando si ésta es satisfactoria, o no.

**6.3.3.** Una vez determinada su validez la respuesta será enviada al domicilio o correo electrónico, indicado por el usuario que ha registrado su requerimiento, por medio de correos de Chile (en caso de carta a domicilio) en plazo no superior a 15 días hábiles.

**COPIA NO CONTROLADA**

 <p><b>OFICINA OIRS</b></p>	<h2>Procedimiento de Gestión de Reclamos Hospital de Lota.</h2>	Código: AP DP1.2
		Versión: 05
		Revisión: 04
		Fecha: 16/09/2019
		Vigencia: Septiembre 2024
		Página: 6 de 12

### 7. Evaluación:

#### Revisión del 100% de solicitudes ciudadanas.

Trimestralmente se realizará un análisis global de todos los registros de requerimientos ciudadanos ingresados, el que considerará al menos una evaluación por áreas, causas principales y oportunidad de respuesta de las jefaturas de servicios y unidades.

Este informe será enviado a Dirección, Oficina de Calidad y Subdirecciones médicas de Atención Abierta, Cerrada y Urgencias, y de Unidades de Apoyo.

### 8. Formularios y Registros:

Formulario de Registro de Requerimiento (foliado).  
Formulario Online (Sistema OIRS)

### 9. Anexos:

Anexo N° 1 : Flujograma OIRS Hospital de Lota

Anexo N° 2 : Formulario de registro de solicitud ciudadana.

Anexo N° 3 : Encuestas de Satisfacción Usuario. Atención Ambulatoria y Urgencias

Anexo N° 4 : Página web Hospital de Lota, OIRS en Línea (Sistema OIRS)

### 10. Lista de Distribución:

- Dirección
- Subdirecciones Médicas
- Enfermero(a) Gestión del Cuidado
- Oficina de calidad
- OIRS.



OFICINA OIRS

## Procedimiento de Gestión de Reclamos Hospital de Lota.

Código: AP DP1.2

Versión: 05

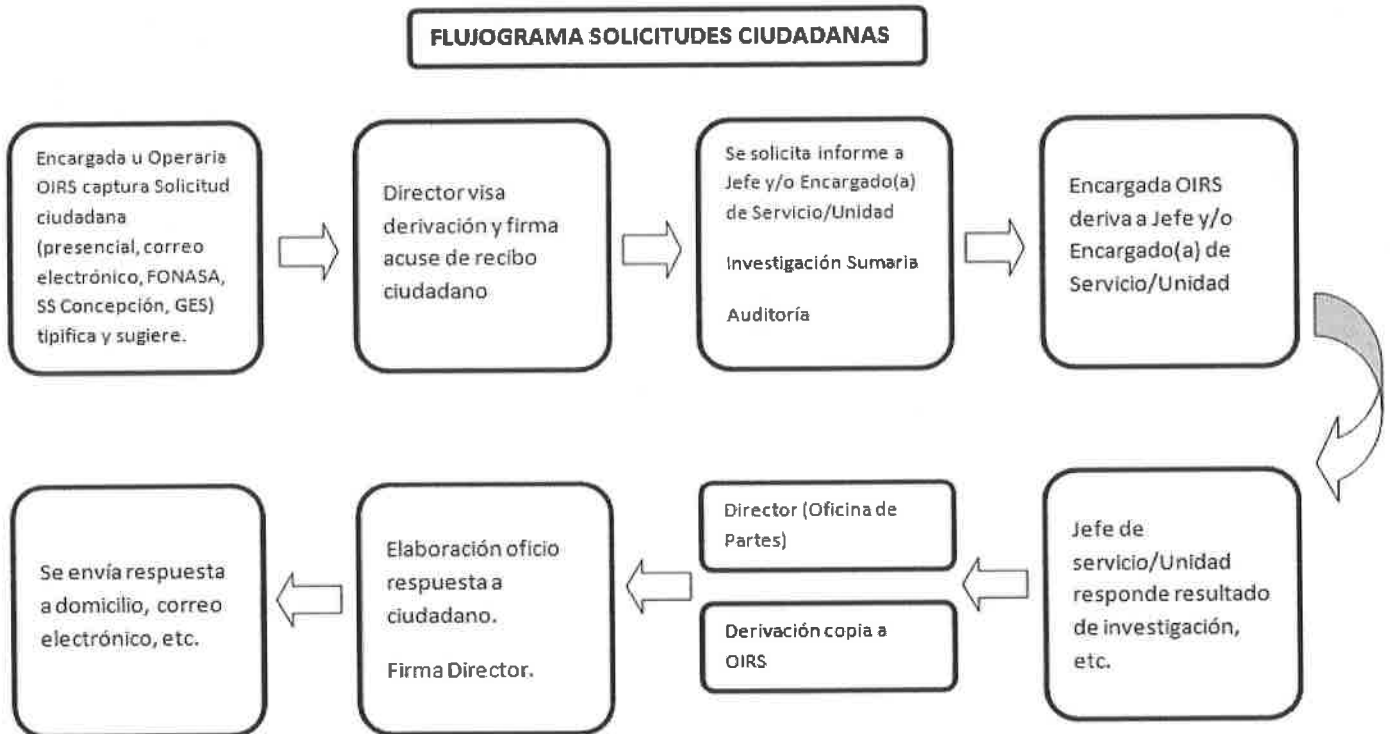
Revisión: 04

Fecha: 16/09/2019

Vigencia: Septiembre 2024

Página: 7 de 12

### ANEXO N°1: Flujograma OIRS Hospital de Lota



COPIA NO CONTROLADA





OFICINA OIRS

## Procedimiento de Gestión de Reclamos Hospital de Lota.

Código: AP DP1.2
Versión: 05
Revisión: 04
Fecha: 16/09/2019
Vigencia: Septiembre 2024
Página: 8 de 12

### Anexo N° 2: Formulario de Registro de Solicitud Ciudadana.



#### FORMULARIO DE REGISTRO DE REQUERIMIENTO

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

Reclamo  Consulta  Sugerencia  Solicitud  Felicitación

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

**INSTITUCIÓN QUE RECIBE EL REQUERIMIENTO**

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

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

Nombres		Apellidos		Usuario/a PAIS		S	No	
Nombre Social		Cédula de Identidad		Fecha de Nacimiento				
Sexo		H	M	Género		F	M	Transgénero
Nacionalidad		Pueblo Originario						
Demarcación		Comuna						
Teléfono(s)		Correo electrónico						

**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 - afectado)			

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

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

**PETICIÓN(ES) CONCRETAS)**

**SI ADJUNTA DOCUMENTO(S), INDICAR CUALES)**

NOMBRE Y FIRMA RECEPTOR

FIRMA REQUERIENTE

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 presentador del reclamo deberá responder con los antecedentes de que dispone (Ley 20.584). Para consulta, sugerencia, solicitud y/o felicitación el plazo será de 20 días hábiles (Ley 19.806).

NOTA 2: Si en 15 días hábiles no recibe respuesta de nuestra parte, o la respuesta recibida no le resulta satisfactoria, Ud. puede validar su reclamo ante la Superintendencia de Salud (www.supersalud.cl) dentro de los 5 días hábiles siguientes, debiendo adjuntar todos los antecedentes que dispone, así como la carta de respuesta, si cuenta con ella (Reclamos por Ley 20.584, Decreto N° 35, Artículo N° 14).

NOTA 3: En cualquier caso, a partir de las prestaciones realizadas, usted identifica que se generó un daño a la salud, puede ejercer el derecho de presentar una solicitud de realización, procedimiento que eventualmente podría proporcionar una solución de la problemática, de lograrse un acuerdo con el prestador asistencial (Ley 20.584, Artículo N° 13 y siguientes). Dicho procedimiento es obligatorio al demandar acciones judiciales, y debe justificarse:

- Ante el Consejo de Deliberación del Estado (Fono 800 800 213) para todo establecimiento de Salud (y excepción de los que son dependientes de una Corporación Municipal)
- Ante la Superintendencia de Salud, con un costo asociado a ser sujeta por las partes, si el establecimiento en que ocurrieron los hechos es dependiente de una Corporación Municipal.



OFICINA OIRS

## Procedimiento de Gestión de Reclamos Hospital de Lota.

Código: AP DP1.2

Versión: 05

Revisión: 04

Fecha: 16/09/2019

Vigencia: Septiembre 2024

Página: 9 de 12

### Anexo N° 3 : Encuesta de Satisfacción Usuaría Agosto 2019

Folio 01

#### Encuesta de Satisfacción Usuaría Área Ambulatorio

Servicio Unidad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
 Tipo de usuario: Paciente \_\_\_\_\_ Acompañante \_\_\_\_\_ Parentesco: \_\_\_\_\_  
 Género: F  M  Edad: 18-29  30-59  60 o más   
 Nacionalidad o país de origen: \_\_\_\_\_

Clifique de 1 a 7 (nota cerrada) su nivel de satisfacción con algunos aspectos de la atención ambulatoria.

1. ¿Qué nota le pondría al trato recibido por parte del personal...?	Nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
1.1 Médico			
1.2 Enfermero/a			
1.3 Matrón (a)			
1.4 Técnico Paramédico			
1.5 Personal de Admisión			
1.6 Personal de Recaudación			
1.7 Personal de Informaciones/OIRS			
1.8 Personal de guardias			
1.9 Kinesiólogo/a			
1.10 Nutricionista			
1.11 Otro (Ej. Terapeuta Ocupacional, Psicólogo) Especificar: _____			

2. Respecto de la atención e información ¿Qué nota le pondría a...?	Nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
2.1 La disposición del médico a recibir sus preguntas e inquietudes sobre la atención y tratamiento.			
2.2 La explicación del médico sobre su estado de salud con lenguaje claro y sencillo (diagnóstico, pronóstico, tratamiento, otros)			
2.3 La disposición del médico a involucrarlo en las decisiones sobre su cuidado y tratamiento.			
2.4 La claridad de la información administrativa entregada (recaudación, toma de muestras, imagenología)			

3. Respecto a la atención en la(s) unidad(es) de apoyo ¿Qué nota le pondría a...?	Nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
3.1 La atención en Laboratorio (Toma de muestras)			
3.2 La atención en imagenología (Radiografías, scanner)			
3.3 La atención en Farmacia			
3.4 La orientación de la Oficina de Informaciones/OIRS			

4. Respecto del entorno ¿Qué nota le pondría a...?	Nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
4.1 La limpieza/aseo de sala de espera			
4.2 La limpieza/aseo en box de atención			
4.3 La limpieza/aseo de los baños			
4.4 La comodidad durante la espera de atención (iluminación, sillas, otros)			

5. En general ¿Qué nota le pondría a la atención recibida en el área Ambulatoria?	Escriba la nota de 1 a 7	No aplica	No contesta

6. Finalmente, ¿Qué aspecto(s) del funcionamiento y atención en esta unidad necesita(n) ser mejorado(s)?			
Trato del personal	Calidad de la información entregada		
Infraestructura del lugar	Organización del lugar		
¿Qué nos sugiera para mejorar?			

Datos para supervisión	
Nombre del encuestado/a (voluntario):	Teléfono o e-mail encuestado/a (voluntario):
Nombre completo encuestador/a (obligatorio):	

AGRADEZCA Y CÍBRE

COPIA NO CONTROLADA



OFICINA OIRS

## Procedimiento de Gestión de Reclamos Hospital de Lota.

Código: AP DP1.2

Versión: 05

Revisión: 04

Fecha: 16/09/2019

Vigencia: Septiembre 2024

Página: 10 de 12

Folio	0	1	2	3
-------	---	---	---	---

### Encuesta de Satisfacción Usuaría Área Urgencia

Servicio Unidad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Tipo de usuario: Paciente \_\_\_\_\_ Acompañante \_\_\_\_\_ Parentesco: \_\_\_\_\_

Género: F  M  Edad: 16-29  30-59  60 o más

Nacionalidad o país de origen: \_\_\_\_\_

Califique de 1 a 7 (nota cerrada) su nivel de satisfacción con algunos aspectos de la atención de urgencia.

1. ¿Qué nota le pondría al trato recibido por parte del personal...?	Nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
1.1 Médico			
1.2 Enfermero/a			
1.3 Matron (a)			
1.4 Técnico Paramédico			
1.5 Personal de Admisión			
1.6 Personal de Recaudación			
1.7 Personal de informaciones/OIRS			
1.8 Personal de guardias			
1.9 Otro (E): Auxiliar de servicio, Personal de aseo) Especificar _____			

2. Respecto de la atención e información ¿Qué nota le pondría a...?	Nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
2.1 La disposición del médico a recibir sus preguntas o inquietudes sobre la atención y tratamiento.			
2.2 La explicación del médico sobre su estado de salud con lenguaje claro y sencillo (diagnóstico, pronóstico, tratamiento, otros)			
2.3 La disposición del médico a involucrarlo en las decisiones sobre su cuidado y tratamiento.			
2.4 La claridad de la información entregada por el personal al paciente y su(s) acompañante(s)			

3. Respecto del entorno ¿Qué nota le pondría a...?	Nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
3.1 La limpieza/aseo de sala de espera			
3.2 La limpieza/aseo en box de atención			
3.3 La limpieza/aseo de los baños			
3.4 La comodidad durante la espera de atención (iluminación, sillas, otros)			

4. En general ¿Qué nota le pondría a la atención recibida en el área de urgencia?	Nota de 1 a 7	No aplica	No contesta
Escriba la nota de 1 a 7			

5. Finalmente, ¿Qué aspecto(s) del funcionamiento y atención en esta unidad necesita(n) ser mejorado(s)?	
Trato del personal	Calidad de la información entregada
Infraestructura del lugar	Organización del lugar
¿Qué nos sugiere para mejorar?	

Datos para supervisión	
Nombre del encuestado/a (voluntario):	teléfono o e-mail encuestado/a (voluntario):
Nombre completo encuestador/a (obligatorio):	

AGRADECZA Y CIERRE

COPIA NO CONTROLADA



OFICINA OIRS

## Procedimiento de Gestión de Reclamos Hospital de Lota.

Código: AP DP1.2

Versión: 05

Revisión: 04

Fecha: 16/09/2019

Vigencia: Septiembre 2024

Página: 11 de 12

### Anexo N° 4 : Página WEB Hospital de Lota, OIRS en Línea (Sistema OIRS)

The screenshot displays the Hospital de Lota website interface. At the top, there is a banner with the text "#ACTUALIZA TUS DATOS" and the Hospital de Lota logo. Below the banner, there are navigation tabs for "Contáctenos", "Auto-consulta", and "AJUCE-GER". A search bar is present with the text "Busca en el sitio". The main content area features a list of services and links:

- Transparencia Activa Ley de Transparencia
- Solicitud de información Ley de Transparencia
- Gobierno Transparente Histórico
- Webmail
- OIRS en Línea
- Plataforma de Ley del Lobby
- Manual Sistema Prevención del Delito

On the left side, there is a news section with a photo of a doctor and a patient. The text below the photo reads: "El auditorio del Hospital de Lota fue el lugar elegido para realizar la ceremonia de entrega de estímulos a la Excelencia Académica a los beneficiarios de los niveles Básico, Medio y Enseñanza Superior para docentes y sus hijos e hijas. Al recibir llegó el rector del Servicio de Salud Concepción (SSC), Dr. Carlos Grau; Andrea Casado, [...]". Below this, there is another news item dated "3 de agosto de 2019" with the text: "El SSC suscribió carta compromiso con gremios y comunidad de Lota por proyecto de nuevo".

COPIA NO CONTROLADA



OFICINA OIRS

## Procedimiento de Gestión de Reclamos Hospital de Lota.

Código: AP DP1.2

Versión: 05

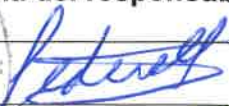




Revisión: 04

Fecha: 16/09/2019

Vigencia: Septiembre 2024

Página: 12 de 12

### 11. Control de Cambios

N° de Versión	Cambios	Fecha	Firma del responsable
3	Cambio de formato. Sin modificación de contenido.	* 21/10/2014 *	
3	a) Modificación de procedimiento captura, etapa de respuesta. Pág. 5 b) Se actualizaron los anexos formularios de solicitudes Pág. 13 y encuesta de satisfacción usuaria Pág. 15	10/07/2015 *	
3	a) Sub clasificación de tiempo de espera. Pág. 3 y 4. b) Cambio cantidad de Días en Formula (de 20 a 15 días). Página 9 c) Se cambia formulario Su opinión nos interesa por Pagina web "formulario en línea" Pág. 11 y 16 d) Se actualiza encuesta de satisfacción usuaria, Julio 2016 y REM 2016. Pág. 14 y 15	01/07/2016 *	
4	Se modifica 3° versión en: Pág.3 y 4 en definiciones se cambia tipificación de tiempos de espera. Pág 9 se modifica en Indicador días de respuesta de 20 días hábiles a 15 días Hábiles Pág.11 y siguientes se actualizan formularios y organigrama OIRS.	* 01/07/2016 *	
5	Modifica 4° versión en: a) Pág. 6 ítem Evaluación, elimina indicadores de evaluación. b) Pág. 6 Se elimina REM en formularios y registros. c) Pág.7 y siguientes se actualizan anexos: Flujograma, Formulario de registro de requerimiento ciudadano, encuestas de satisfacción y página Web.	16/09/2019 *	

COPIA NO CONTROLADA