



Ministerio de
Salud

Gobierno de Chile

JORNADA REGIONAL OIRS



Servicio de Salud Coquimbo

28 de Enero de 2021

Orientaciones Generales



La satisfacción usuaria, constituye una dimensión de calidad muy relevante para el MINSAL siendo considerada como uno de los principios orientadores de la actual Política de Salud y se le define como: "El grado de cumplimiento por parte del sistema de salud respecto de las expectativas del usuario, en relación a los servicios que éste le ofrece".

Marco Normativo

La Satisfacción Usuaría en salud se rige por diversas normativas legales entre las cuales se encuentran:

- Ley N° 20.584 sobre los Derechos y Deberes de las personas
- Ley N° 20.609: Establece medidas contra la discriminación
- Ley N° 19.284: De integración social de las personas con discapacidad
- Estrategia Hospital Amigo
- Ley N° 21.168 sobre Atención Preferente
- Decreto 94 sobre Acompañamiento Espiritual
- Ley 20.645 sobre encuesta Trato Usuario.
- Ley 20.500 sobre Participación Ciudadana
- Decreto 680 OIRS
- Protocolos de Atención en UEH

Resultados Supervisión 2020

Funcionalidad:

- ✓ Manual de Procedimientos
- ✓ Reglamento Interno
- ✓ Formularios y Buzón
- ✓ Supervisión y medición de la satisfacción usuaria.
- ✓ Calidad de la respuesta
- ✓ CGU

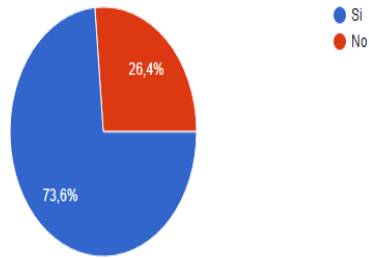
Infraestructura:

- ✓ Mapa Orientador
- ✓ Fono y línea telefónica directa
- ✓ Escritorio y silla para el usuario

Resultados Consulta Ciudadana SSC año 2020

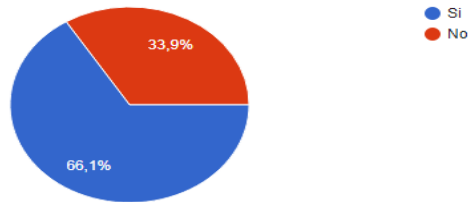
Durante la pandemia, ¿Obtuvo información respecto a horarios y formas de acceso a la atención de su centro de salud?

121 respuestas



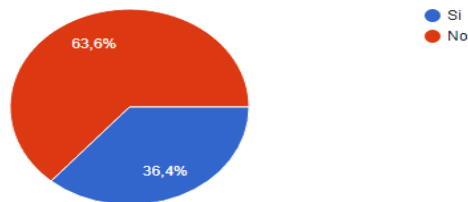
¿Conoce los números telefónicos de atención de su centro de salud?

121 respuestas



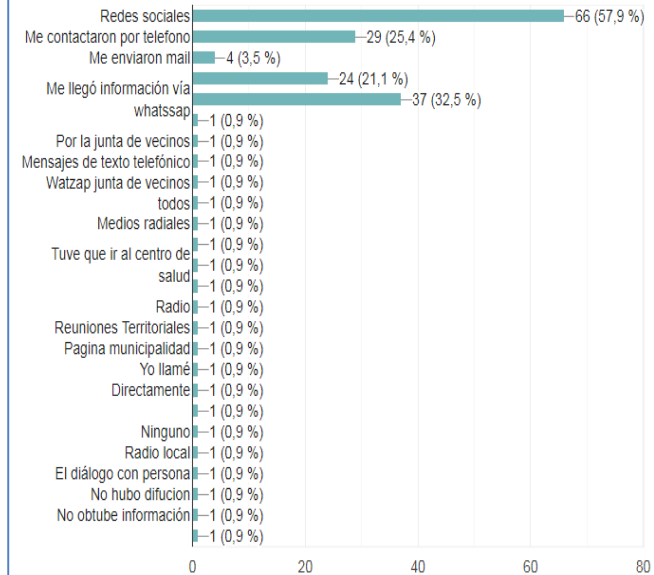
¿Tuvo algún problema para contactarse con su centro de salud?

121 respuestas



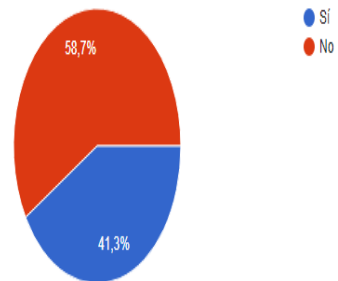
¿A través de qué medios pudo obtener información sobre la atención de su centro de salud?

114 respuestas



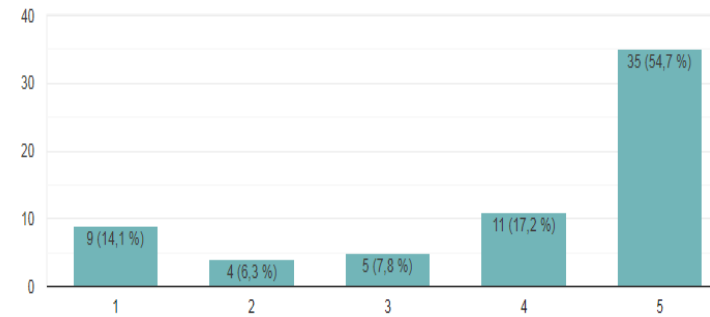
Durante estos últimos meses requirió apoyo de la oficina de OIRS de su centro de salud?

121 respuestas



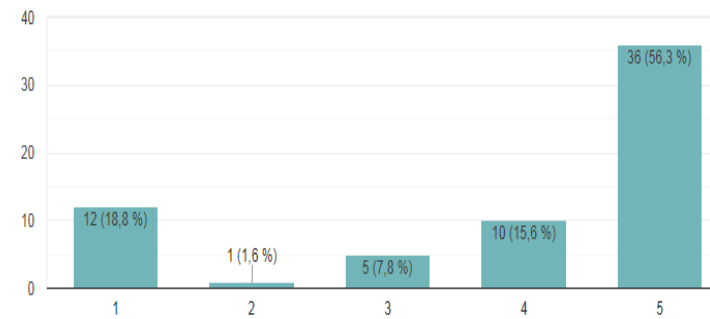
Si en la pregunta anterior respondió si: En una escala de 1 a 5 ¿cómo calificaría la atención que recibió en oficina OIRS?

64 respuestas



Si obtuvo ayuda de oficina de OIRS. En una escala de 1 a 5 ¿lograron resolver su problema?

64 respuestas



Roles y Funciones

Operadora OIRS ROL

Recepciona requerimientos facilitando el formulario o se ingresa en plataforma

Revisa que el formulario contenga todos los datos necesarios para iniciar el proceso de gestión de respuesta.

Plazo sugerido: 24 horas.-



Operadora OIRS Funciones

Mantiene espacio de atención acorde para atención de público.
Garantiza confidencialidad.
Atención de excelencia a usuarios/as.

Acoger requerimientos.
Preocuparse del sistema de atención.
Escuchar, orientar, facilitar, entrega de información clara y oportuna.
Resguardar el cumplimiento de los plazos legales.



Atención al Cliente es mi Pasión



Roles y Funciones

**Encargada
OIRS
ROL**

Velar por el cumplimiento de los plazos legales.

Designar a los Asistentes Técnicos.

Plazo sugerido: 24 horas.-

Enviar respuestas por escrito.

Responsable del Funcionamiento del Comité de Gestión Usuaria (CGU).

**Encargada
OIRS
Funciones**

Mantener Operativo el Manual de Procedimientos

Mantener operativo y actualizado el Protocolo de gestión Requerimientos.

Mantener operativo y vigente el flujograma de Gestión de Requerimientos.

Establecer mecanismos que ordenan y unifican criterios de funcionamiento para generar coordinación.

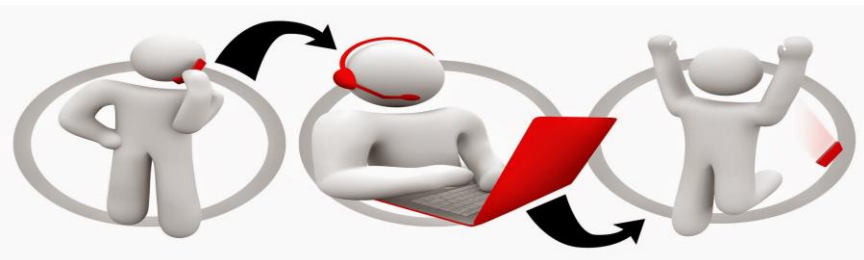
Mejorar los sistemas de intervención análisis y/o revisión de procedimientos.

Control interno, estadístico , tiempos de respuestas.

Derivar a Asistentes Técnicos.

Determinar mejora continua a través de planes de mejora.

No olvidar responsabilidad en el proceso



COMITÉ DE GESTIÓN USUSARIA

Objetivo:



Ser instancia de participación, coordinación, evaluación y análisis que asesora a la dirección de cada establecimiento en lo relativo a los requerimientos recepcionados, respuestas entregadas y gestión de la satisfacción usuaria, contribuyendo a mejorar la calidad de la atención y la satisfacción usuaria.

Funcionamiento:



- Mínimo cuatro veces al año (1 cada trimestre)
- Para validar la sesión se requerirá la presencia de al menos 60% de sus integrantes.
- Convocatoria con a lo menos 48 horas de anticipación.
- Se suspenderá en casos que al menos el 50% de sus integrantes excusen inasistencia. Encargada (o) OIRS informará próxima fecha durante el mismo mes (esta vez no se podrá postergar).

Integrantes: se designa anualmente



- DIRECTOR
- REPRESENTANTE DE LA COMUNIDAD (CONSEJO CONSULTIVO)
- SUBDIRECTORES
- ENCARGADO OIRS y PARTICIPACIÓN
- REPRESENTANTES GREMIOS (Administrativos, Técnicos Paramédicos, Profesionales, Auxiliares, Médicos), ENTRE OTROS.

¿Que realizamos en el Comité de Gestión Usuaría?

Se analiza, coordina, implementa y evalúan medidas ejecutadas para la mejorar continua en el trato y otros elementos de la satisfacción usuario.

La participación en este comité es de carácter obligatoria dada la importancia que tiene de subsanar focos críticos y avanzar hacia el mejoramiento de la satisfacción usuaria. Cada uno de los participantes tienen la responsabilidad de analizar y trabajar en ámbitos vinculados a la satisfacción usuaria y propuestas de mejoramiento del trato.

¿Cómo se registra cada reunión del CGU?

➤ De la asistencia	➤ De las actas
<p>El Comité debe contar con una hoja de control de asistencia en la cual se señale:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fecha de la reunión.• Nombre de los/las asistentes.• Espacio para señalar motivo de inasistencia.	<p>Las actas deberán contener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fecha, hora de inicio y término y lugar de la reunión.• Detalle de los temas tratados y acuerdos alcanzados.• Identificación de la(s) situación(es) problema(s) y estrategia(s) de mejora propuesta.• Evaluación de las tareas comprometidas en sesiones anteriores.• Cuadro que resuma las tareas que la reunión ha dejado en acuerdo y que deberá ser revisado en próxima sesión.• Firma del Director(a) del establecimiento.

- 🌸 Envío del primer reporte de avance a través de Informe Ejecutivo, fecha 21 a 25 de Junio.
- 🌸 Envío Segundo reporte a través de Informe Ejecutivo, fecha 22 a 26 de Noviembre.

GRACIAS

