



Orientaciones técnicas Comité de Gestión Usuaría

**DEPARTAMENTO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y TRATO AL USUARIO
SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES**

2016



**Departamento de Participación Social Y Trato al Usuario
Subsecretaría de Redes Asistenciales**

INTRODUCCIÓN

La Participación social se considera una estrategia básica para la construcción de la ciudadanía, mediante el ejercicio de los derechos de las personas y comunidades y la incorporación de sus opiniones en la Gestión de Salud. Esto implica ir más allá de un modelo paternalista que asegura la información y acceso a la oferta de servicios, sino más bien, avanzar a un modelo consultivo, que considera las demandas, expectativas y propuestas de las personas, estableciendo espacios deliberativos para incidir directamente en la toma de decisiones en materias que les afectan¹.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS), entiende la participación comunitaria como el proceso de intervención de la población en la toma de decisiones para satisfacer sus necesidades de salud, el control de los procesos y la asunción de sus responsabilidades y obligaciones derivadas de esta facultad de decisión. En términos de participación social, “La comunidad y los equipos de salud, identifican y analizan los problemas, formulan y negocian propuestas y satisfacen activamente las necesidades priorizadas de la población, de una manera deliberada, democrática y concertada”².

En el Marco del Plan de la modernización de la gestión pública, en el área de calidad de la atención al usuario y conforme al proceso de Reforma de la Salud, el Ministerio de Salud implementó a nivel nacional las OIRS, en los establecimientos de Atención Primaria de Salud y Hospitales.

Las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) fueron creadas mediante el Decreto 680 de 1990 e incluidas en el Sistema de Programas de Mejoramiento de la Atención, PMG en el año 2003. Estas oficinas constituyen un espacio de participación ciudadana que procura garantizar el derecho de los ciudadanos a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, en materias relativas a salud, para contribuir a lograr una atención oportuna, de calidad, de excelencia y

¹ Ministerio de Salud. Subsecretaría de Redes Asistenciales. Orientaciones para la implementación del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y Comunitaria.

² Ministerio de Salud. Subsecretaría de Redes Asistenciales. Orientaciones para la implementación del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y Comunitaria.



**Departamento de Participación Social Y Trato al Usuario
Subsecretaría de Redes Asistenciales**

sin discriminación, retroalimentando a las reparticiones públicas respecto a su gestión.

En concordancia con lo anterior, se propone la conformación o actualización de los **Comités de Gestión Usuaría (CGU)** con el objetivo de ser una instancia de coordinación, comunicación y análisis que asesora a la dirección de cada establecimiento en lo relativo a las solicitudes ciudadanas y respuestas entregadas a los usuarios, coordinando y aportando los antecedentes necesarios, para la resolución eficiente y oportuna de las áreas deficitarias, contribuyendo además a la formulación de planes de mejora a nivel de cada establecimiento, que permitan una mejor calidad de la atención y una mejora en la satisfacción usuaria.

A su vez, los CGU deben estar orientados a la búsqueda de estrategias, desde el punto de vista de la satisfacción usuaria, especialmente en aquellas situaciones identificadas como principales nodos críticos, que persisten o son reiterativas y que transgreden los derechos de los usuarios y la comunidad.

Estos Comités deben estar constituidos por representantes de los equipos de salud y miembros de la comunidad, favoreciendo un espacio de interacción capaz de identificar problemas y necesidades, establecer prioridades en la gestión de los establecimientos, elaborar propuestas, contribuir a la toma de decisiones y evaluar el cumplimiento de lo planteado.



**Departamento de Participación Social Y Trato al Usuario
Subsecretaría de Redes Asistenciales**

I. OBJETIVO GENERAL

Ser una instancia de participación, coordinación, evaluación y análisis que asesora a la dirección de cada establecimiento en lo relativo a las solicitudes ciudadanas recepcionadas, respuestas entregadas a los usuarios y gestión de la satisfacción usuaria, coordinando y aportando los antecedentes necesarios para la resolución eficiente y oportuna de las áreas deficitarias, contribuyendo además a la formulación de planes de mejora a nivel de cada establecimiento que permitan una mejor calidad de la atención y una mejora en la satisfacción usuaria.

II. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Poner a disposición del Comité, todos los antecedentes de los reclamos, sugerencias, solicitudes, felicitaciones, y solicitudes recibidas por Ley de Transparencia.
- Analizar la estadística de las solicitudes ciudadanas recepcionadas, según tipología, área y tiempos de respuesta.
- Analizar las solicitudes ciudadanas de mayor significancia recibidas en la OIRS, en el periodo anterior a la sesión ordinaria del comité.
- Analizar los resultados de la medición de la satisfacción usuaria u otras mediciones realizadas en el establecimiento.
- Detectar áreas críticas de la atención y satisfacción usuaria.
- Presentar a la Dirección las problemáticas más recurrentes en las solicitudes ciudadanas, especialmente aquellas situaciones que persisten.
- Definir y proponer a la autoridad del establecimiento los mecanismos de intervención y planes de mejora que favorezcan la satisfacción usuaria.
- Asesorar a la Dirección en materias relacionadas con la satisfacción usuaria.
- Mantener los registros que evidencien el funcionamiento del Comité (cronograma de reuniones, actas, lista de asistencia, informes, entre otros).
- Realizar presentación del trabajo, a lo menos semestral, ante el Consejo de Desarrollo o Consultivo.



**Departamento de Participación Social Y Trato al Usuario
Subsecretaría de Redes Asistenciales**

- Realizar presentación del trabajo, a lo menos semestral, ante el CIRA o Consejo Técnico, u otra instancia asimilada.
- Evaluar el cumplimiento de las estrategias y acciones propuestas para mejorar los nodos críticos detectados.

Respecto al trato:

- Analizar la ocurrencia de reclamos por trato en términos de servicios o unidades más reclamadas, situaciones más recurrentes y funcionarios más reclamados.
- Diseñar estrategias de disminución de la ocurrencia de los reclamos por trato.

III. ALCANCE

Integrantes del Comité de Gestión Usuaría.

IV. TERMINOS Y/O DEFINICIONES:

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, seremis de salud o ministerio de salud, facilitando el acceso a la información sobre el funcionamiento y atención en las prestaciones de salud otorgadas en sus establecimientos.

Solicitud ciudadana: Las solicitudes ciudadanas son todas las peticiones formales que realizan los usuarios(as). Estas pueden ser solicitudes de acceso a información pública así como también aquellas relacionadas con consultas,



**Departamento de Participación Social Y Trato al Usuario
Subsecretaría de Redes Asistenciales**

reclamos, felicitaciones, sugerencias y denuncias. Pueden realizarse de forma presencial y no presencial.

CGU: Comité de Gestión Usuaría.

Consulta: Son solicitudes de información u orientación sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, programas de salud, instituciones entre otros. Pueden resolverse en forma inmediata en la propia OIRS.

Solicitud: Son 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.

Sugerencia: Es aquella proposición o idea que tiene por objetivo incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio. Es importante difundirla a los directivos y equipos para ser considerada en la toma de decisiones, orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.

Felicitaciones: Es una manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios por la calidad del servicio prestado. Es importante que sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios involucrados.

Reclamo: Es aquella solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos en salud. Estas solicitudes pueden ser tipificadas de la siguiente forma.

➤ Tipificación:

Trato

Se consideran en esta categoría todos aquellos reclamos de usuarios que se refieran a la actitud de los funcionarios del establecimiento, en relación al trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, identificación de los funcionarios, acogida, atención,

**Departamento de Participación Social Y Trato al Usuario
Subsecretaría de Redes Asistenciales**

entrega de información y comunicación.

**Competencia
técnica**

Se consideran dentro de esta categoría todos aquellos reclamos de usuarios relacionados con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud en relación a la patología consultada o en tratamiento. Es importante señalar que esto no implica un juicio o auditoría del actuar del equipo de salud, aunque sí en determinadas situaciones puede dar origen a ella, sino que simplemente estamos aceptando que desde el punto de vista del usuario o su familia, con la información que tiene disponible y según su propia percepción, está disconforme con las acciones emprendidas por el equipo de salud.

Infraestructura

Se consideran en este rubro todos aquellos reclamos que realicen los usuarios referentes a las condiciones estructurales y del ambiente del establecimiento de salud.

**Tiempo
espera**

de Tiempo de Espera (en sala de espera): Se consideran en este ítem todo tipo de reclamos relacionadas con Tiempos de espera en Salas de espera (urgencia, consultas médicas, farmacia, laboratorio, imagenología, etc.)

Tiempo de Espera por consulta especialidad (Lista de Espera): Se consideran en este ítem todo reclamo relacionado con Tiempos de espera para una consulta por especialista.

Tiempo de Espera por cirugía (Lista de Espera): Se consideran en este ítem todo reclamo relacionado con Tiempos de espera para una Intervención Quirúrgica.

Información

Se considera en este rubro aquellas opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del equipo de salud con los



**Departamento de Participación Social Y Trato al Usuario
Subsecretaría de Redes Asistenciales**

	usuarios, tanto respecto a los contenidos como a la forma utilizada en la entrega de la información.
Procedimientos Administrativos	Se clasificarán dentro de esta categoría, todos los reclamos de los usuarios relacionados con procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo del establecimiento.
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.
Garantías Explícitas en Salud (GES)	Se considera en esta categoría aquellos reclamos, en que según la información que tiene el usuario, NO se han respetado las garantías a las que tiene derecho y que están establecidas en el reglamento de la Ley n° 19.966, sobre las garantías explícitas en salud.

V. INTEGRANTES DEL COMITÉ

Los integrantes del CGU serán designados por la Dirección de cada establecimiento, de acuerdo a las funciones que tengan directa relación con la gestión usuaria.

La participación en este Comité es de carácter obligatoria dada la importancia que tiene su presencia como representante interno y externo, asociado con las tareas y responsabilidades de analizar oportunamente las Solicitudes Ciudadanas, trabajar en ámbitos vinculados a la satisfacción usuaria y propuestas de mejora.



**Departamento de Participación Social Y Trato al Usuario
Subsecretaría de Redes Asistenciales**

Proposición de integrantes del Comité de Gestión Usuaría:

- ✓ Director(a) Establecimiento
- ✓ Subdirector (a) (en casos que sea pertinente)
- ✓ Encargado(a) OIRS
- ✓ Encargado(a) de Participación (si fuese distinto al encargado OIRS)
- ✓ Operador(a) OIRS
- ✓ Encargado(a) SOME
- ✓ Encargado(a) Urgencia/SAPU
- ✓ Representantes de unidades o jefes de servicio
- ✓ Representantes Gremiales
- ✓ Representantes Consejo Desarrollo y/o consultivo
- ✓ Otros funcionarios y/o representantes que el Director considere pertinente.

Se debe revisar en forma anual la designación de sus integrantes emitiéndose la resolución exenta respectiva.

VI. RESPONSABLES

Serán responsables del funcionamiento de este Comité los siguientes funcionarios y sus eventuales subrogantes.

- ✓ Director(a) del establecimiento
- ✓ Encargado(a) OIRS



**Departamento de Participación Social Y Trato al Usuario
Subsecretaría de Redes Asistenciales**

VII. FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ

El Comité se reunirá a lo menos trimestralmente y sus sesiones ordinarias requerirán para su validación la presencia del 60% de sus integrantes siendo convocados a lo menos con 48 horas de anticipación, en tanto que las suspensiones de las reuniones deberán ser avisadas con la debida antelación.

Se citará a sesión extraordinaria cada vez que las convoque el Director del establecimiento, el encargado OIRS y/o a petición escrita de la mayoría de los integrantes que lo conforman.

Se procederá a la suspensión de una sesión en aquellos casos donde al menos la mitad de los integrantes se haya excusado de asistir, por lo que el encargado OIRS, deberá informar sobre una próxima fecha a realizarse durante el mismo mes. Esta segunda reunión deberá ser realizada sin nueva postergación.

Por último, para el buen funcionamiento del Comité, cada integrante deberá tener un suplente, figura que será comunicado formalmente al encargado del Comité y que asumirá las mismas funciones y deberes correspondientes al integrante titular del Comité.

VIII. CALENDARIZACION DE REUNIONES

De la asistencia

El Comité debe contar con una hoja de control de asistencia en la cual se señale:

- Fecha de la reunión.
- Nombre del integrante.
- Espacio para consignar su asistencia o motivo de inasistencia.



**Departamento de Participación Social Y Trato al Usuario
Subsecretaría de Redes Asistenciales**

+ De las actas

Su confección estará a cargo de Encargado (a) OIRS, quien actuará como Secretario Técnico del Comité.

Las actas deberán contener:

- Fecha de la reunión.
- Hora de inicio y término de la reunión.
- Lugar de la reunión.
- Tabla.
- Detalle de los temas tratados y acuerdos alcanzados.
- 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.

IX. IDENTIFICACION DE LAS FUNCIONES DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ.

+ Del Director (a)

- Presidir las reuniones del Comité de Gestión Usuaria.
- Velar por el cumplimiento y buen funcionamiento del Comité.
- Designar los integrantes del CGU.
- Aprobar anualmente el programa de trabajo del CGU.
- Transmitir al Comité visión y misión institucional respecto de los temas planteados por los usuarios(as), proporcionando información estratégica que se requiera para orientar los eventuales planes de mejora a ejecutar.
- Autorizar planes de mejora sugeridos por el Comité de Gestión Usuaria, atendiendo nodos críticos detectados.
- Otras funciones que se designen a nivel local.



**Departamento de Participación Social Y Trato al Usuario
Subsecretaría de Redes Asistenciales**

+ Del Encargado (a) OIRS

- Actuar como Secretario Técnico del Comité.
- Convocar al Comité sirviendo de nexo entre la Dirección y los integrantes de éste.
- Representar a la Dirección del establecimiento con actitud proactiva, participativa, integradora y constructiva en relación a la demanda de los usuarios.
- Poner a disposición del Comité todas las solicitudes ciudadanas, evaluaciones de la satisfacción usuaria y porcentaje de cumplimiento en el período de acuerdo a plazos establecidos por Ley.
- Confeccionar y dar lectura al acta de las sesiones ordinarias y/o extraordinarias.

+ Del Operador (a) OIRS

- Informar al Encargado(a) OIRS acerca de las Solicitudes Ciudadanas recepcionadas en el período previo a la reunión ordinaria.
- Colaborar en la redacción de documentos a petición de Encargado (a) OIRS.
- Colaborar en las presentaciones trimestrales de Análisis de las Solicitudes recibidas durante ese período.
- Confeccionar estadística mensual y consolidado trimestral de solicitudes ciudadanas.

+ De las funciones de los otros integrantes del Comité

- Participar activamente en las reuniones del Comité emitiendo opiniones y sugerencias respecto de las materias tratadas en esta.
- Aportar antecedentes complementarios acerca de las Solicitudes Ciudadanas recepcionadas en OIRS u otros antecedentes presentados en cada sesión.



**Departamento de Participación Social Y Trato al Usuario
Subsecretaría de Redes Asistenciales**

- Detectar fortalezas y debilidades en Unidades o Servicios clínicos del establecimiento que afectan la calidad de atención al usuario para establecer grados de mejora.
- Proponer planes a realizar al interior del establecimiento que permitan mejorar la calidad de atención de los usuarios y reducir la ocurrencia de situaciones relacionadas con insatisfacción por trato.
- Enviar excusas respectivas sobre posibles inasistencias a las reuniones ordinarias y extraordinarias al Comité.

✚ De las funciones del representante del Consejo de Desarrollo y/o Consejo Consultivo de Usuarios.

- Participar activamente en las reuniones del Comité emitiendo opiniones y sugerencias respecto de las materias tratadas.
- Aportar antecedentes complementarios acerca de las Solicitudes Ciudadanas presentadas ante el Comité u otros antecedentes presentados en cada sesión.
- Difundir y educar a la comunidad en el derecho a realizar solicitudes ciudadanas, la forma de hacerlo y la labor del Comité.
- Difundir función de la OIRS y del Comité, ante el Consejo de Desarrollo y/o Consultivo.



**Departamento de Participación Social Y Trato al Usuario
Subsecretaría de Redes Asistenciales**

X. Bibliografía

Ministerio de Salud. Subsecretaria de Redes Asistenciales. Orientaciones para la implementación del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y Comunitaria. Recuperado el 07 de marzo de 2016, de <http://web.minsal.cl/portal/url/item/e7b24eef3e5cb5d1e0400101650128e9.pdf>

➤ Los documentos consultados para confeccionar Orientaciones:

Manual de Procedimientos Comité de Análisis de Solicitudes Ciudadanas, Servicio de Salud Concepción, año 2013.

Manual de Organización y funciones Comité de Gestión de Reclamos, Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, año 2015.

Manual de Procedimientos Comité Gestión de Usuarios red asistencial, Servicio de Salud Bío Bío, año 2011.