DEPARTAMENTO DE SALUD
I.MUNICIPALIDAD DE COQUIMBO

DEPARTAMENTO DE SALUD
CENTRO DE SALUD FAMILIAR SAN JUAN

INFORME DIAGNÓSTICO
PLAN DE TRABAJO CUATRIENAL
DE LA SATISFACCIÓN USUARIA
AÑO 2015

Introducción

Las OIRS facilita la atención de toda persona que realice gestiones en las entidades públicas, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación.

La OIRS ayuda a garantizar el Derecho de los Ciudadanos a informarse, sugerir y reclamar, acerca de las diferentes materias, retroalimentando y permitiendo la mejora contínua de la gestión de la Institución y de otras reparticiones públicas.

La Misión de las OIRS es ser un espacio de interacción y acceso de los ciudadanos con las reparticiones públicas, que contribuya a la conformación de un Gobierno moderno y al servicio de las personas.

Las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias deben ayudar a garantizar el Derecho de las personas a informarse, sugerir y reclamar, acerca de las diferentes materias que le competen a la institución. La **OIRS**, siglas de "Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias" es un estamento presente en todas la distribuciones gubernamentales de Chile. Es la encargada de canalizar el contacto de la ciudadanía con las instituciones públicas. Las labores de esta oficina son variados, pero principalmente se ocupa de resolver dudas de las personas que visiten los servicios públicos, ya sean hospitales, ministerios, gobernaciones, consultorios, CRS (Centros de Referencia de Salud), etc. Además están a cargo de recibir por medio de formularios las:

- Solicitudes;
- Reclamos;
- Sugerencias;
- Felicitaciones.

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.

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.

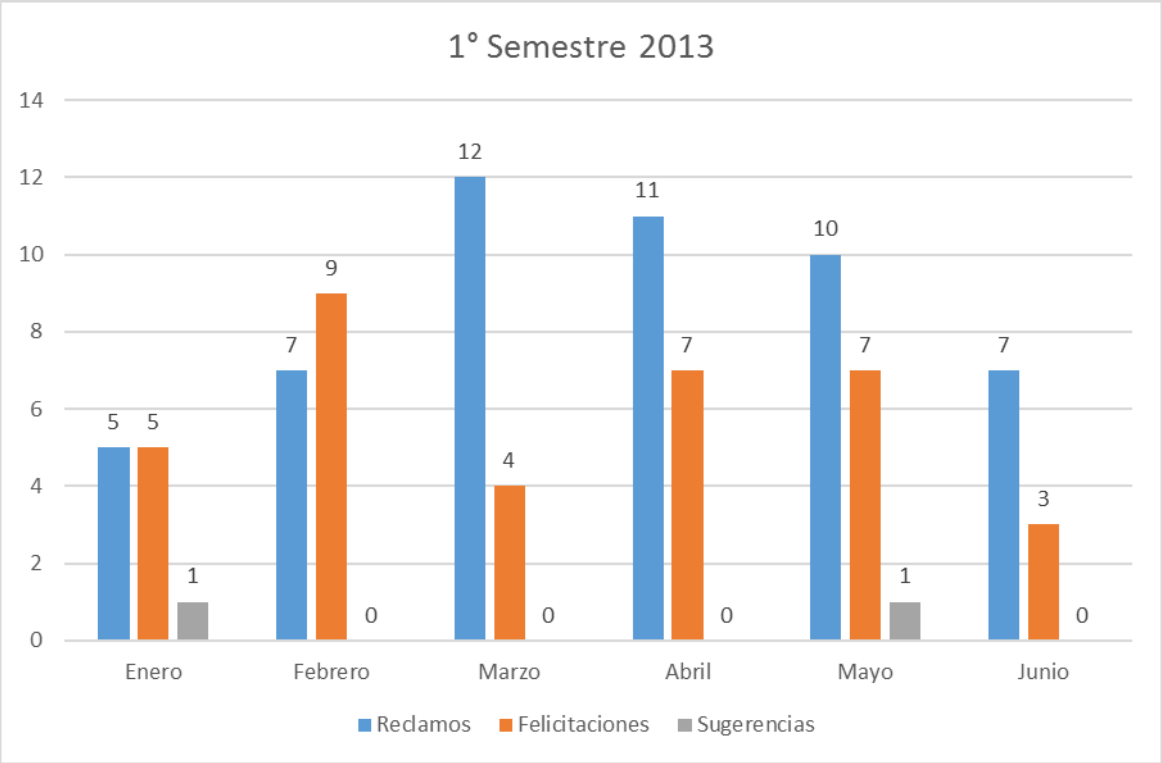
Felicitaciones: manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios por la calidad del servicio prestado. Es importante que sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios involucrados.

Reclamo: solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos en salud.

En el presente informe se dará a conocer las evaluaciones realizadas de usuarios en Oficinas de Informaciones, Reclamos y/o Sugerencias (OIRS) obtenidas desde el primer semestre del 2013, 2014 y 2015.

Según el análisis realizado en el primer semestre del año 2013 en cuanto a reclamos, felicitaciones y sugerencias que nos muestra el gráfico n°1 podemos decir que:

Grafico N°1: Datos 1° Semestre 2013



En 6 meses después de haber atendido 16444 consultas en nuestra Oficina OIRS, se puede apreciar que entre los meses de Marzo, Abril y Mayo fue el periodo donde más reclamos se efectuaron y a su vez reflejándose en el mes de Febrero el punto más alto de Felicitaciones junto a los meses de Abril y Mayo.

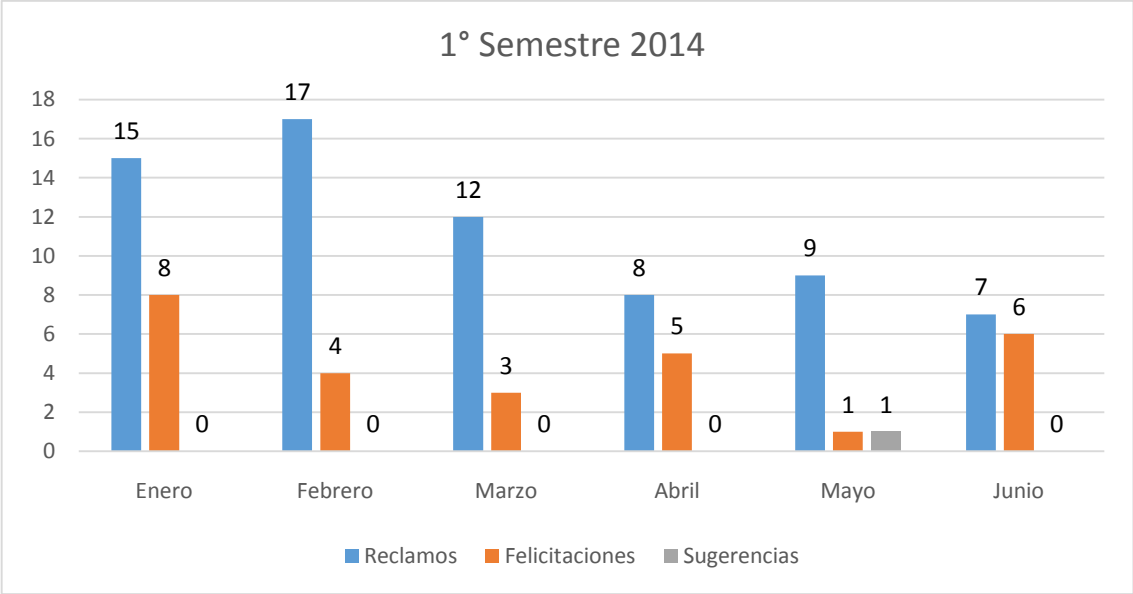
Cabe señalar que los reclamos principalmente fueron por motivos de: Procedimientos Administrativos, de Información y Trato. Las Felicitaciones se enfocan en destacar el trato a diferentes funcionarios de nuestros establecimientos ante la problemática específica de cada requerimiento ciudadano.

Es posible desprender que a partir del mes de febrero se denota una curva ascendente en los reclamos, la que tiende a bajar a partir del mes de mayo. A su vez, las felicitaciones se mantienen estables dentro del todo el periodo avaluado, al igual que las sugerencias, las que se dan escasamente. Esto último nos lleva a visualizar que los/las ciudadanos/as que se acercan a OIRS, lo hacen mayoritariamente para expresar su malestar o su satisfacción con la atención

recibida en el sistema, por lo que no se encuentran ideas que la misma comunidad impulse con el fin de generar mejoras en aquellas áreas que generan mayor insatisfacción. Tal vez sea un desafío para el equipo, promover o fomentar que la población exprese sus sugerencias, tal de encontrar en ellas alternativas de mejora, que nos permitan implementar acciones que fortalezcan la interacción con la ciudadanía y que vayan en pro de optimizar la satisfacción usuaria.

Según el análisis realizado en el primer semestre del año 2014 en cuanto a reclamos, felicitaciones y sugerencias que nos muestra el gráfico n°2 podemos decir que:

Gráfico N°2: Datos 1° Semestre 2014



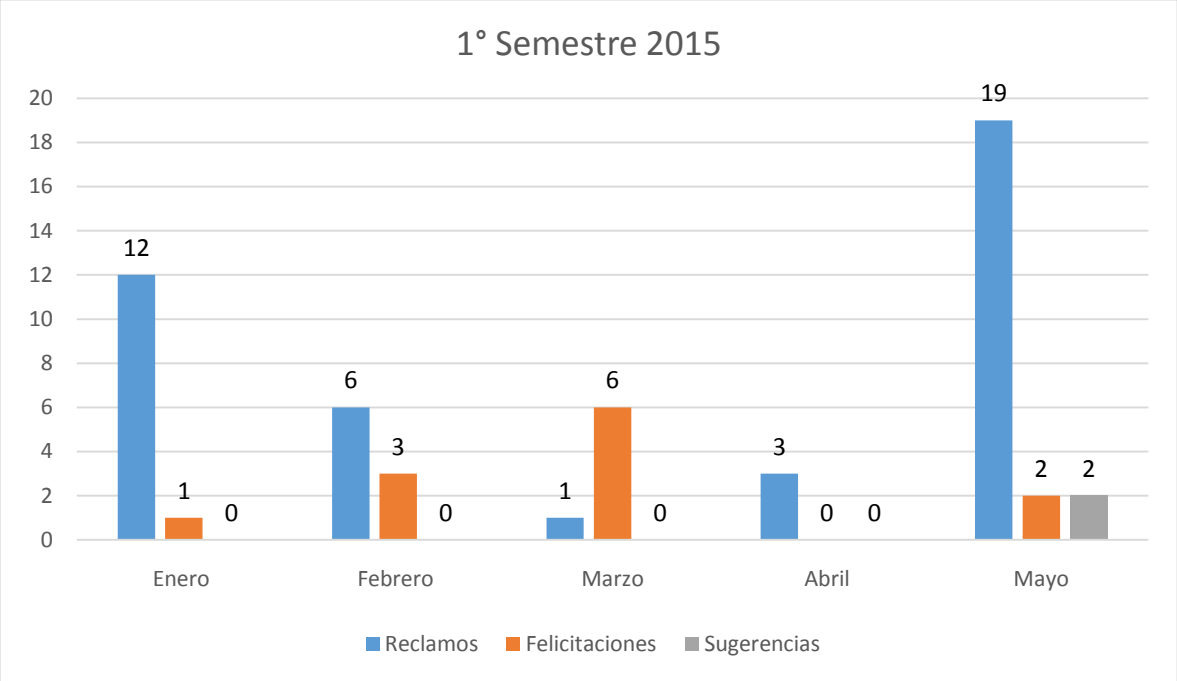
En 6 meses después de haber atendido 4226 consultas en nuestra Oficina OIRS, se puede apreciar que entre los meses de Enero y Febrero fue el periodo donde más reclamos se efectuaron y a su vez se muestra en el mes de Enero el punto más alto de Felicitaciones junto al mes de Junio.

Se destaca que estos reclamos principalmente fueron por motivos de: Trato, Procedimiento Administrativo e Informaciones y las Felicitaciones se pretenden destacar el buen trato de algunos/as funcionarios/as de nuestros establecimientos ante la problemática específica de cada requerimiento ciudadano.

En comparación con el primer semestre del periodo anterior, es posible visualizar una tendencia diferente, pues en el periodo de 2014 los distintos tipos de solicitudes ciudadanas van bajando paulatinamente desde inicios del año hasta el mes de junio cuando se presenta la menor cantidad de ellos. Se mantiene la tendencia a que los reclamos en su mayoría se expresan por Trato, Procedimientos administrativos y información. La misma tendencia se mantiene para la expresión de sugerencias.

Según el análisis realizado en el primer semestre del año 2015 en cuanto a reclamos, felicitaciones y sugerencias que nos muestra el gráfico n°3 podemos decir que

Gráfico N°3: Datos 1° Semestre 2015



De la información obtenida en nuestros registros como OIRS durante lo que va corrido del 2015 se han atendido 5852 consultas, podemos observar en la gráfica diseñada la mayor parte de reclamos se concentra en el mes Mayo seguido por el mes de Enero.

En los primeros cinco meses del presente año, se observa un aumento significativo de los reclamos en los meses de enero y mayo, en relación a los otros meses del año. Este hecho podría estar relacionado con la falta de horas profesionales en dos sectores del CESFAM (horas de Matrona y Enfermera

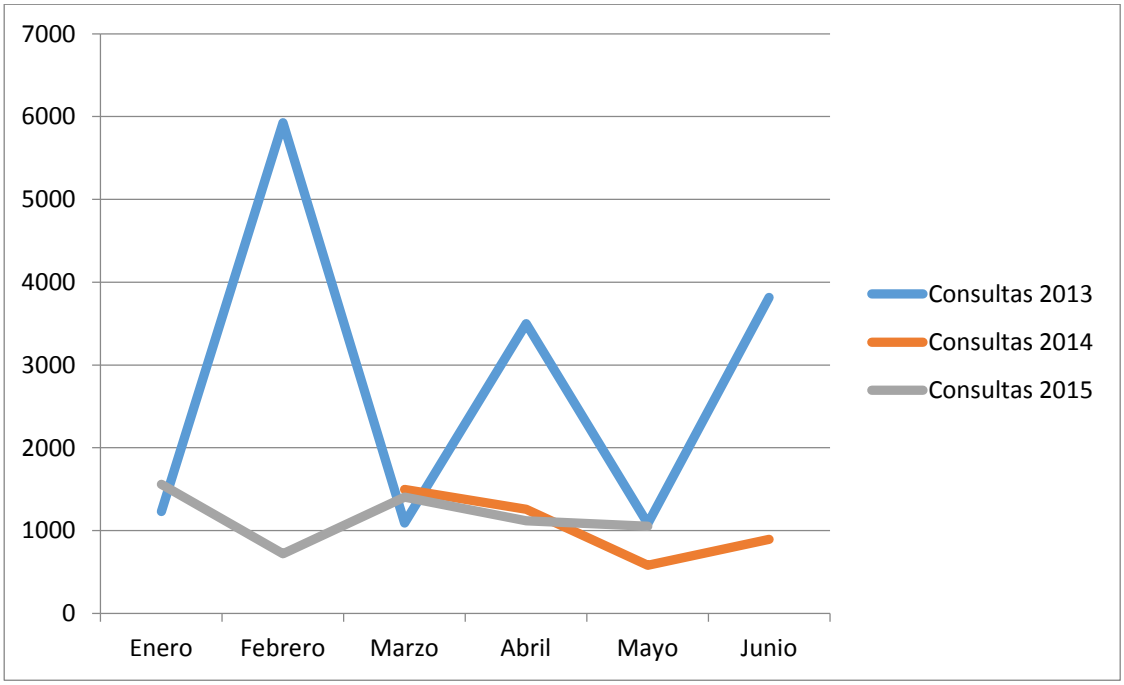
especialmente), lo que generó una disminución de la oferta de prestaciones de salud, muchas de las cuales están asociadas a programación de acuerdo al ciclo vital. Otro aspecto que perjudica la oferta de prestaciones de salud, son las licencias médicas durante el periodo estival, lo que sumado a el correspondiente feriado legal de los trabajadores del CEFAM, genera dificultad para dar satisfacción adecuada a la demanda de atención en dicho periodo

Se destaca que los reclamos principalmente fueron por motivos de: Tiempos de Espera, Procedimientos Administrativos, Trato e Informaciones. Las Felicitaciones se enmarcan en los meses de Febrero y Marzo destacándose el tercer periodo 2015 cuando la totalidad de funcionarios se encuentran vigentes en sus puestos de trabajo para brindar y dar cobertura de atención a la comunidad frente a la falencia detectada en el primer mes del presente año.

Nuevamente según información recopilada, nos llama la atención como usuarios internos que la ciudadanía entregue escasas sugerencias frente a sus inquietudes de los inconvenientes que podamos presentar, las que podrían dar alguna luz sobre acciones que apunten a elaborar planes ee mejoras continuas dentro de nuestro establecimiento

Según el análisis realizado en el primer semestre del año 2015 en cuanto a reclamos, felicitaciones y sugerencias que nos muestra el gráfico n°3 podemos decir que

Gráfico N°4 Tendencia de Consultas Ciudadanas por primeros semestres de años 2013-2014 y 2015



Se observa una diferencia significativa entre los registros de consultas ciudadanas del año 2013 frente a lo registrado en los años 2014 y 2015 en los primeros semestres de cada periodo. Se puede apreciar similitud estadística entre los años 2014 y 2015 donde se observa un leve movimiento en zig-zag de la curva, la que se mantiene en un rango relativamente estable, que va de las 900 a las 1500 consultas mensuales. Ello es muy diferente al observar la curva del año 2013, donde el movimiento de la curva se hace mucho más pronunciado en el mismo periodo.

Creemos que las diferencias antes descritas obedecen a que a partir de mediados del primer semestre del año 2014 se ha mantenido mayor estabilidad en la responsabilidad de la oficina OIRS y Satisfacción usuaria. Lo que probablemente ha influido en la calidad de los registros. De esto se deprende que la asignación de roles y funciones debe pasar por la mantención en el tiempo de una organización de OIRS, Satisfacción Usuaria y Participación que conserve un mismo equipo de trabajo con capacitación continua, adecuada y sensibilizado en la integración de la comunidad en el proceso de salud, en el contexto del modelo actual.

Propuestas de mejora por áreas con indicadores de impacto medible en el tiempo.

Brecha	**Propuesta de mejorar**	**Acciones de mejora**	**Indicador de medición**	**Responsable**	**Evaluación**
Escases de recepción de sugerencias ciudadanas para mejoras del sistema	Promover la expresión por escrito de sugerencias desde el usuario externo	1. Elaboración de instrumento de consulta sobre sugerencias ciudadanas. 2. Aplicación de instrumento en sala de espera 1 vez por mes	Nº total de sugerencias recopiladas/Nº total de consultas ciudadanas en el periodo x100	Unidad de Participación + Equipo de Sector	1ª evaluación 30 septiembre 2015 2ª evaluación 30 Diciembre 2015
Escaso conocimiento de importancia de la satisfacción usuaria de parte del usuario interno	Involucrar a los equipos de salud por sector en el trabajo de satisfacción usuaria a través de oficina OIRS	1. Cada equipo de sector designa una dupla de trabajo para conocer en terreno funcionamiento de OIRS y	Al finalizar el año al menos 50% de cada equipo de sector ha pasado por oficina OIRS	Unidad de Participación + Equipos de Sector	1ª evaluación 30 septiembre 2015 2ª evaluación 30 Diciembre 2015

		Satisfacción Usuaria. 2. Cada dupla designada realiza una estadía guiada por 1 día en oficina OIRS			
Dificultad de los equipos de sector para entregar información de calidad y ejecutar procedimientos administrativos satisfactorios para el usuario externo	Generar espacio de entrega de información y procedimientos administrativos adecuados a las necesidades del usuario externo de cada sector.	1. Designar un responsable por sector de entrega de información y gestión o ejecución de procedimientos administrativos. 2. Cada sector dispone en sala de espera de 1 funcionario durante 3 hrs diarias (2 en la mañana y 1 en la tarde), para satisfacer demanda de información y procedimientos administrativos de su sector.	Nº total de reclamos/Nº total de solicitudes ciudadanas Nº total de felicitaciones/ Nº total de solicitudes ciudadanas	Unidad de Participación + Equipo de Sector	1ª evaluación 30 septiembre 2015 2ª evaluación 30 Diciembre 2015

Conclusión

Creemos como equipo gestor que el Plan de Trabajo Elaborado y presentado a la dirección del establecimiento permitirá de manera ir mejorando la paulatinamente la satisfacción usuaria de la ciudadanía que es atendida por nuestro equipo de salud. Ello debería reflejarse en una disminución de los reclamos, en espacial aquellos expresados por procedimientos administrativos, a la vez que un aumento de las felicitaciones y sugerencias ciudadanas.

Además de lo anterior, con la incorporación paulatina de los equipos de cabecera al trabajo con la comunidad desde el área de la participación social, será posible generar vínculos de trabajo de mayor confianza y cercanía con la ciudadanía, lo que podría aportar a mejorar la satisfacción usuaria, ya que un equipo que esté cercano a la población, además de construir lazos de respeto y colaboración, puede generar estrategias de resolución de conflictos y dificultades, de forma más rápida y efectiva, ya que estas se co-construyen con los y las vecinas/os y se implementan de forma co-responsable.

Carta Gantt

Compromisos	**30/06/2015**	**30/09/2015**	**30/12/2015**	**2016**	**2017**	**2018**	
Diagnóstico Participativo	**X**						
Elaboración Plan Cuatrienal		**X**					
Validación Plan Cuatrienal			**X**				
Ejecución 50% plan Cuatrienal				**X**			
Ejecución 100% plan Cuatrienal					**X**		
Evaluación Plan Cuatrienal						**X**	

Cuadro de identificación firmado por todos los participantes que elaboraron el diagnóstico con nombre, función y estamento, incluyendo a los usuarios.

Fernando Cortés	**Sociologo**	**Estamento B**
Carla Miranda	**Nutricionista / Jefa de Sector**	**Estamento B**
Andrea Encalada	**Psicóloga / Jefa de Sector**	**Estamento B**
Joceline Barrios	**Psicóloga / Jefa de Sector**	**Estamento B**
Bastian Araya	**Administrativo Unidad Técnica**	**Estamento E**
Marcia Espinoza	**Asistente Social / Encargada de Participación y Satisfacción Usuaria**	**Estamento B**
Luis Urrutia	**Psicólogo / Jefe Unidad Salud Familiar**	**Estamento B**