

**HERMANAS MISIONERAS  
FRANCISCANAS DE PURULÓN**  
HOSPITAL SAN FRANCISCO  
R.U.T. 65.305.530-7  
E-Mail: direccion@hospitalpucon.cl  
Uruguay N° 325 – Fono: 45-2290400  
Fax: 45-2290405 - Casilla 5-D  
PUCÓN

## RESOLUCIÓN EXENTA N° 43

PUCÓN, 19 de octubre de 2017

### VISTOS Estos antecedentes:

- Norma Técnica N° 154 sobre Programa Nacional de Calidad y Seguridad en la Atención en Salud.
- Manual de Acreditación de Prestadores de Atención Cerrada decreto ex N° 18/2009 y modificado decreto ex N° 159/2010
- **Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley N° 20584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud**

### CONSIDERANDO:

- Que el Hospital San Francisco de Pucón requiere aprobar mediante resolución exenta de la Dirección del Hospital documento: "Procedimiento de Gestión de Reclamos", Primera Edición, octubre de 2017.

### TENIENDO PRESENTE:

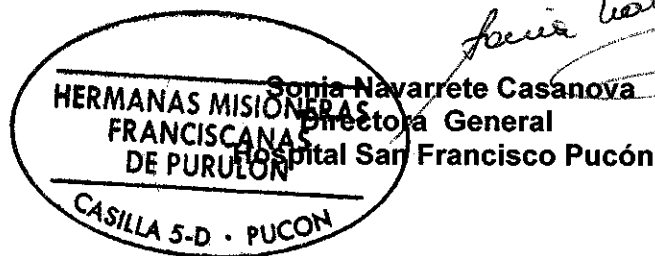
1. Las atribuciones que le confieren la Estructura Orgánica del Hospital San Francisco de Pucón, dada su calidad de Representante Legal de dicha Institución, mandatada por la Presidenta Regional de las **"Hermanas Misioneras Franciscanas de Purulón"** Rut. 65.305.530-7, persona jurídica de derecho público amparada en el Artículo 542 inciso 2 del Código Civil, sin fines de lucro, de carácter benéfico y humanitario según lo establece el Notario Eclesiástico de la Diócesis de Villarrica **Administradora del Hospital San Francisco de Pucón**;
2. Lo señalado en el Código del Trabajo Art. 4° inciso primero;
3. Lo dispuesto en Res. Exta. N° 268 del 14-02-2005 que autoriza el funcionamiento del Hospital San Francisco de Pucón;
4. Ley N° 19.996 sobre Garantías explícitas en Salud, la aplicación de normas de carácter técnico según lo señala el Decreto N° 34 del 08-06.2009 y la necesidad de realizar el proceso tendiente a cumplir los estándares de acreditación y luego entregar prestaciones de salud cumpliendo con las garantías de calidad exigidas;
5. El Convenio de atención médica con el SSAS según normas del DL.36/80, de fecha 24 de Enero de 2017, vigente, autorizado por Resolución N° 0020 del 01 de marzo de 2017, dicto la siguiente:

## RESOLUCIÓN

- 1.- **APRUEBESE** documento: **"Procedimientos de Gestión de Reclamos"**, Primera Edición, octubre de 2017, del Hospital San Francisco de Pucón.

**2.- NOTIFÍQUESE** la presente Resolución a Comité de Calidad y Seguridad del Paciente, Jefe Técnico de OIRS, a los Servicios de Hospitalización y Urgencia, Centro Médico, OIRS, Dirección General y Sub Dirección Administrativa, del Hospital San Francisco de Pucón, remitiéndole copia íntegra de la misma y del referido documento.

**ANOTESE Y COMUNIQUESE**



**Distribución:**

- Dirección del establecimiento
- Dirección Médica
- Subdirección Administrativa
- Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
- Servicios Clínicos de hospitalización
- Servicio de Urgencia
- Centro Médico
- Jefe Técnico OIRS

Documento no Controlado



Hospital  
San Francisco  
Pucón

PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN  
DE RECLAMOS

Código: DP 1.2  
Edición : Primera  
Fecha: Octubre 2017  
Página 1 de 14  
Vigencia: 2022

## PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Documento no Controlado

| Elaborado por:   | Revisado por:   | Aprobado por:                             |
|--|---|---|
| Erika Murillo<br>Jefe Técnico OIRS<br>Antonieta Guzmán<br>Oficina de Calidad y Seguridad del<br>Paciente | Ricardo Alvear<br>Subdirector Administrativo<br>Lilian González<br>Liliana Carrasco<br>Oficina de Calidad y<br>Seguridad del Paciente | Hna. Sonia Navarrete<br>Directora General |
| Firmas:  | Firmas:   | Firma:                                    |
|  |   |   |

Oficina de Calidad  
y Seguridad  
Hospital San Francisco Pucón




Hospital  
San Francisco  
Pucón

PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN  
DE RECLAMOS

Código: DP 1.2  
Edición : Primera  
Fecha: Octubre 2017  
Página 2 de 14  
Vigencia: 2022

INDICE

|  |    |
|--|----|
| 1.- Introducción   | 03 |
| 2.- Objetivos  | 03 |
| 3.- Alcance  | 03 |
| 4.- Responsables   | 03 |
| 4.1 De la ejecución  | 03 |
| 4.2 De la supervisión  | 04 |
| 5.- Documento de referencia                                    | 04 |
| 6.- Definiciones   | 04 |
| 7.- Desarrollo   | 05 |
| 7.1 Formulario de registro de solicitud ciudadana              | 05 |
| 7.2 Funciones de la OIRS                                       | 05 |
| 7.3 Clasificación de reclamos según áreas                      | 06 |
| 7.4 Clasificación de los reclamos según causas                 | 07 |
| 7.5 Oportunidad de respuesta                                   | 08 |
| 7.6 Funciones del personal                                     | 08 |
| 7.7 Procedimiento gestión de reclamos                          | 09 |
| 7.8 Resolución de reclamos                                     | 10 |
| 7.9 Horario de atención OIRS                                   | 10 |
| 7.10 Excepciones   | 10 |
| 8.- Distribución   | 10 |
| 9.- Registros  | 11 |
| 10.- Indicador / Evaluación                                    | 11 |
| 11.- Control de cambios  | 11 |
| 12.- Anexos  | 12 |
| 12.1 Anexo 1 Formulario de registro de solicitud ciudadana     | 12 |
| 12.2 Anexo 2 Registro general de reclamos                      | 13 |
| 12.3 Anexo 3 Registro de reclamos por causa y área             | 13 |
| 12.4 Anexo 4 Registro de reclamos por oportunidad de respuesta | 14 |

|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
|  <b>Hospital<br/>San Francisco<br/>Pucón</b> | <b>PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN<br/>DE RECLAMOS</b> | Código: DP 1.2      |
|   |   | Edición : Primera   |
|   |   | Fecha: Octubre 2017 |
|   |   | Página 3 de 14      |
|   |   | Vigencia: 2022      |

### 1. INTRODUCCION:

En el marco de las nuevas instancias de información con los pacientes y usuarios que acuden al Hospital San Francisco Pucón y en el contexto de generar un vínculo que promueva la participación ciudadana como pilar fundamental para acoger sus solicitudes y demandas, se ha establecido normar un procedimiento interno de gestión de información, reclamos y sugerencias, que permita identificar las actividades y funciones de la oficina OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias) para facilitar a los usuarios la atención, orientación, información, presentación de reclamos, sugerencias y solicitudes en general.

### 2. OBJETIVO:

Facilitar el acceso de la población al derecho de informarse, a realizar sugerencias y/o reclamos, con el propósito de acoger las demandas ciudadanas y solicitudes en general, de tal forma de poder entregar atención oportuna, clara, transparente y de calidad a todas las personas y sin discriminación.

### 3. ALCANCE:


A todos los usuarios internos y externos del Hospital San Francisco de Pucón.

### 4. RESPONSABLES:

#### 4.1 DE LA EJECUCIÓN:

- **De la recepción de los reclamos:** Profesional de turno en servicios clínicos, personal de admisión de urgencia, administrativo de la OIRS, personal del centro médico.
- **De la captura de los reclamos:** Administrativo de la OIRS
- **Del análisis de los reclamos:** Jefe Técnico de la OIRS
- **De la respuesta de los reclamos:** Dirección General del Hospital

Documento no Controlado

|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
|  <b>Hospital<br/>San Francisco<br/>Pucón</b> | <b>PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN<br/>DE RECLAMOS</b> | Código: DP 1.2      |
|   |   | Edición : Primera   |
|   |   | Fecha: Octubre 2017 |
|   |   | Página 4 de 14      |
|   |   | Vigencia: 2022      |

#### 4.2 DE LA SUPERVISIÓN:

- Subdirección Administrativa
- Dirección General


#### 5. DOCUMENTACION DE REFERENCIA:

Para la elaboración de este documento se utilizó como referencia:

- Modelo integral de atención de usuarios del Sector Salud OIRS 12/2005.
- Guía metodológica 2007 sistema de información, reclamos y sugerencias. Edición 5ta.
- Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley N° 20584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.

#### 6. DEFINICIONES:

- a) **Consulta:** Corresponde a las demandas de atención e información sobre derechos y beneficios, tramites, puntos de acceso, etc. Puede resolverse en forma inmediata en la propia OIRS.
- b) **Solicitud:** Se refiere a requerimientos específicos que permiten solucionar un problema o necesidad al usuario. Puede estar orientada a información, reclamos, sugerencias y felicitaciones, pueden realizarse de manera presencial, virtual, utilizando un canal telefónico o escrito.
- c) **Sugerencias:** Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta una persona 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.
- d) **Felicitaciones:** Es una manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipos de funcionarios por la calidad de los servicios prestados. Al igual que las sugerencias, es importante que sea de conocimiento de los directivos equipos y funcionarios involucrados

|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
|  <b>Hospital<br/>San Francisco<br/>Pucón</b> | <b>PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN<br/>DE RECLAMOS</b> | Código: DP 1.2      |
|   |   | Edición : Primera   |
|   |   | Fecha: Octubre 2017 |
|   |   | Página 5 de 14      |
|   |   | Vigencia: 2022      |

- e) **Reclamos:** Es aquella solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se ha vulnerado sus derechos ciudadanos en salud.

## 7. DESARROLLO:


**7.1 FORMULARIO DE REGISTRO DE SOLICITUD CIUDADANA:** el formulario cuenta con número de folio el cual permite llevar un registro inequívoco de todos los reclamos o sugerencias, además de ser el respaldo para el paciente de su presentación. Es autocopiativo, quedando la copia en poder el paciente y el original en poder el Hospital. (Anexo 1).

Cuenta con los siguientes ítems a completar:

- a) Se debe seleccionar si es reclamo, consulta, sugerencia o felicitación
- b) Registro de la fecha de emisión del reclamo
- c) Identificación del solicitante: aquí se deben completar datos como nombre, cédula de identidad, sexo, fecha de nacimiento, edad, nacionalidad, previsión, teléfonos, comuna, domicilio, correo electrónico y si autoriza envío de respuesta a su correo electrónico.
- d) Identificación del afectado: aquí se completa la información sólo si es alguien distinto al solicitante
- e) Descripción de la situación que origina su solicitud ciudadana
- f) Fecha, nombre y firma de quien recepciona el reclamo

**7.2 FUNCIONES DE LA OIRS:** las tareas propias de la OIRS del Hospital San Francisco de Pucón son:

- a) **Informar sobre:**
  - Servicios que presta cada área del Hospital
  - Requisitos, documentos necesarios y pasos a seguir para acceder a los servicios que presta el Hospital
  - Ubicación y horarios de atención

|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
|  <b>Hospital<br/>San Francisco<br/>Pucón</b> | <b>PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN<br/>DE RECLAMOS</b> | Código: DP 1.2      |
|   |   | Edición : Primera   |
|   |   | Fecha: Octubre 2017 |
|   |   | Página 6 de 14      |
|   |   | Vigencia: 2022      |

**b) Atender a los pacientes y usuarios:**

- En todo momento en que se encuentre en dificultades en la tramitación de sus requerimientos.

**c) Orientar a los pacientes y usuarios:**

- En todas las materias relacionadas con los servicios que presta el Hospital.

**d) Recibir y estudiar sugerencias:**

- A fin de mejorar el funcionamiento de la Oficina y/o los servicios que presta el Hospital.

**e) Recibir, responder y/o derivar reclamos:**

- Para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes y quejas a la Dirección del Hospital.

**f) Registrar las solicitudes:**

- Con el fin de identificar el perfil del usuario y categorizar las solicitudes.

**g) Espacio en que se difunda los deberes y derechos de los pacientes**


Documento no Controlado

**7.3 CLASIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS SEGÚN ÁREAS:**

Para el registro y clasificación de los reclamos según áreas se utilizan los siguientes servicios:

- a) Medicina Mujeres
- b) Medicina Hombres
- c) Pediatría
- d) Maternidad
- e) Cirugía Mujeres
- f) Cirugía Hombres
- g) Pensionado
- h) Urgencia
- i) Pabellón
- j) Servicios Clínicos de Apoyo: Rayos, laboratorio clínico, toma de muestras y farmacia.




|  |  |                     |
|--|--|---------------------|
|  <p><b>Hospital<br/>San Francisco<br/>Pucón</b></p> | <p><b>PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN<br/>DE RECLAMOS</b></p> | Código: DP 1.2      |
|  |  | Edición : Primera   |
|  |  | Fecha: Octubre 2017 |
|  |  | Página 7 de 14      |
|  |  | Vigencia: 2022      |

- k) Centro Médico
- l) Administración

**7.4 CLASIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS SEGÚN CAUSAS:** para el registro y clasificación de los reclamos según causa se utiliza el siguiente criterio:

- a) **Información:** cuando la persona refiere que la información que se le entrego es incompleta, deficiente o inoportuna.
- b) **Trato:** en esta categoría se incluyen cualquier menoscabo hacia la persona que es atendida por funcionarios del Hospital San Francisco, toda vez que ella implique falta de cortesía y buenas maneras, como por ejemplo:
  - Negarse a dar el nombre
  - Ignorar a la persona
  - No responder a lo que la persona pregunta
  - Responder en forma vaga, poco clara o en un lenguaje incomprensible
  - Utilizar lenguaje ofensivo
  - Responder de malos modos
  - Insultos y/o agresiones verbales
  - Golpes
- c) **Tiempo de espera:** dentro de esta categoría se clasifican los reclamos relacionados con los márgenes de tiempos de espera en Urgencia, consultas médicas, farmacia, laboratorio, Imagenología, resolución quirúrgica, etc.
- d) **Competencia técnica:** se clasifican en esta categoría errores de diagnósticos y tratamientos, administración y/o entrega de medicamentos equivocados entre otros.
- e) **Probidad administrativa:** se entenderá por probidad administrativa el actuar honradamente en el cumplimiento de las actividades funcionarias, principios que puede deteriorarse o dañarse por acciones deshonestas.

Documento no Controlado

|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
|  <b>Hospital<br/>San Francisco<br/>Pucón</b> | <b>PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN<br/>DE RECLAMOS</b> | Código: DP 1.2      |
|   |   | Edición : Primera   |
|   |   | Fecha: Octubre 2017 |
|   |   | Página 8 de 14      |
|   |   | Vigencia: 2022      |

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.

f) **Procedimiento administrativo:** se clasifican dentro de esta categoría, todas las opiniones de los usuarios relacionadas con procesos, procedimientos o funcionamientos administrativos del Hospital San Francisco. Como por ejemplo:

- Proceso de admisión y recaudación
- Procedimientos o tramites durante la estadía en el Hospital
- Funcionamiento del Hospital con respecto a los horarios de atención
- Procedimiento administrativo al egreso
- Ficha extraviada o perdida
- Solicitud de copia de ficha clínica
- Inasistencia de funcionario
- Falta de medicamentos
- Traslado de pacientes
- Procedimiento de referencia y/o derivación

g) **Infraestructura:** reclamo referido a la mantención de equipos, aseo, ornato, seguridad y estado de la dependencia.


#### 7.5 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

Las respuestas deberán expedirse dentro de 15 días hábiles siguientes a su captura, dirigiéndose al domicilio o correo electrónico que la persona haya indicado en el formulario de registro de solicitud ciudadana.

#### 7.6 FUNCIONES DEL PERSONAL:

a) **Administrativo de OIRS:** retira los formularios de registro de solicitudes ciudadanas desde los servicios ubicados en:

- OIRS
- Admisión de Urgencia
- Servicios Clínicos de hospitalización

|  |   |                     |
|--|---|---------------------|
|  <p><b>Hospital<br/>San Francisco<br/>Pucón</b></p> | <b>PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN<br/>DE RECLAMOS</b> | Código: DP 1.2      |
|  |   | Edición : Primera   |
|  |   | Fecha: Octubre 2017 |
|  |   | Página 9 de 14      |
|  |   | Vigencia: 2022      |

- Centro Médico

Y además informa al Jefe Técnico y/o a la Dirección del Establecimiento.

**b) Jefe Técnico OIRS:**

- Recaba la información y documentos necesarios para entregar estos antecedentes a la Dirección General del Hospital
- Envía la respuesta emitida por la Dirección General al solicitante.

**c) Director General:** analiza los antecedentes, prepara respuesta formal y solicita al Jefe Técnico de OIRS enviar respuesta.

**7.7 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS:**

a) El usuario estampa su solicitud en el formulario disponible en los Servicios Clínicos de hospitalización, Admisión Urgencia, OIRS y Centro Médico.

b) El formulario de Registro de Solicitud Ciudadana es autocopiativo, quedando la copia en poder del usuario y el original en poder del Hospital.

c) El Administrativo de OIRS rescata las solicitudes presentadas y las entrega a Jefe Técnico de OIRS en forma diaria.


d) El Jefe Técnico de la OIRS clasifica el tipo de solicitudes:

- Archiva las felicitaciones y sugerencias
- Los reclamos los clasifican según áreas y causas

e) Una vez identificadas las personas involucradas, el Jefe Técnico de la OIRS les solicita su participación en la investigación para poder recabar todos los antecedentes y entregarlos a la Dirección General del Hospital.

f) La Dirección General conversa con los funcionarios involucrados en los reclamos cuando lo estima pertinente según sea cada caso.

Documento no Controlado

|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
|  <b>Hospital<br/>San Francisco<br/>Pucón</b> | <b>PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN<br/>DE RECLAMOS</b> | Código: DP 1.2      |
|   |   | Edición : Primera   |
|   |   | Fecha: Octubre 2017 |
|   |   | Página 10 de 14     |
|   |   | Vigencia: 2022      |

- g) En forma semanal, el Jefe Técnico de la OIRS en conjunto con la Dirección, revisan las solicitudes ciudadanas, las analizan y se da respuesta.
- h) En algunas ocasiones si no hay suficiente claridad en el reclamo se contacta telefónicamente al usuario para solicitar mayor información.
- i) Una vez elaborada la respuesta se envía vía correo electrónico o correo postal.
- j) Las solicitudes ciudadanas de reclamos pueden además ser presentadas ante la Superintendencia de Salud, Fonasa o Servicio de Salud y ellos remitirlas a nuestro Hospital. La metodología de respuesta es la misma, enviándose también copia a la institución que la remite.

#### **7.8 RESOLUCIÓN DE RECLAMOS:**

Cualquiera sea el canal de captura de los reclamos o solicitudes ciudadanas, se deberá elaborar una respuesta al usuario en base a los antecedentes proporcionados y la investigación realizada cuando corresponda, la cual deberá ser remitida por la Dirección General del Hospital.

La respuesta contiene información sobre la gestión definitiva, considerando los plazos definidos.


Aquellas solicitudes ciudadanas que puedan ser resueltas en el mismo lugar de captura, dada su menor complejidad, recibirán de forma inmediata una respuesta del administrativo del OIRS, quedando registrada dicha atención en los formularios definidos.

#### **7.9 HORARIO DE ATENCIÓN DE OIRS:**

De Lunes a Viernes desde las 08:00 a 17:00 hrs.

#### **7.10 EXCEPCIONES:**

- No se dará respuesta al reclamo anónimo y sin datos de contacto.
- Se considerará nulo un N° de folio cuando hayan arrancado la hoja del formulario y utilizado para otros fines que no son dejar una comunicación.
- Respecto a felicitaciones y sugerencias se transmitirán a las áreas involucradas con la finalidad de retroalimentar a las personas.

|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
|  <b>Hospital<br/>San Francisco<br/>Pucón</b> | <b>PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN<br/>DE RECLAMOS</b> | Código: DP 1.2      |
|   |   | Edición : Primera   |
|   |   | Fecha: Octubre 2017 |
|   |   | Página 11 de 14     |
|   |   | Vigencia: 2022      |

#### 8. DISTRIBUCIÓN:

- OIRS
- Dirección General
- Oficina de Calidad

#### 9. REGISTROS:

- Formularios de Registro de Solicitudes Ciudadanas
- Registros de entrega de formularios de solicitudes ciudadanas a los diferentes Servicios Clínicos de hospitalización, OIRS y Admisión de Urgencia y Centro Médico.
- Respuestas a reclamos.

Todos estos registros se encuentran archivados y están disponibles en la oficina del Jefe Técnico de la OIRS por un periodo de 5 años.


#### 10. EVALUACIÓN:

Se realizará un ingreso mensual de los reclamos en la planilla de Registro general de reclamos (Anexo 2). Luego se clasificarán de acuerdo a áreas y causas principales (Anexo 3) y oportunidades de respuesta. (Anexo 4)

Trimestralmente el Jefe Técnico de la OIRS, elaborará informe de análisis de resultados, especificando las áreas, causas y oportunidad de respuesta de los reclamos acontecidos en el trimestre anterior. Este informe deberá ser enviado a la Dirección General, Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente, Jefaturas de cada área y presentado en Comité de Calidad para poder evaluar las implementaciones de mejora o medidas correctivas que se requieran.

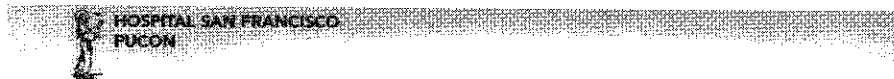
#### 11. CONTROL DE CAMBIOS

| Corrección | Fecha | Descripción de la modificación | Documento que se deja sin efecto |
|------------|-------|--------------------------------|----------------------------------|
|            |       |                                |                                  |

|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
|  <b>Hospital<br/>San Francisco<br/>Pucón</b> | <b>PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN<br/>DE RECLAMOS</b> | Código: DP 1.2      |
|   |   | Edición : Primera   |
|   |   | Fecha: Octubre 2017 |
|   |   | Página 12 de 14     |
|   |   | Vigencia: 2022      |

## 12. ANEXOS

### 12.1 ANEXO 1: FORMULARIO REGISTRO DE SOLICITUD CIUDADANA



#### FORMULARIO REGISTRO DE SOLICITUD CIUDADANA

Reclamo       Consulta       Sugerencia       Felicitación   
 Fecha:  Nº 000014

##### IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

|  |  |
|--|--|
| Nombre y Apellidos   |  |
| C. de Identidad  | Sexo <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M |
| Fecha de Nacimiento  | Edad   |
| Nacionalidad   | Previsión  |
| Teléfonos  | Comuna   |
| Domicilio  |  |
| Correo electrónico   |  |
| Autoriza envío respuesta a su correo electrónico <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO |  |

##### IDENTIFICACIÓN DEL AFECTADO (Completar sólo si es distinto al solicitante)

|                     |  |
|---------------------|--|
| Nombre y Apellidos  |  |
| C. de Identidad     | Sexo <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M |
| Fecha de Nacimiento | Edad   |
| Nacionalidad        | Previsión  |
| Teléfonos           | Relación con solicitante                                   |

Descripción de la situación que origina su solicitud ciudadana:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|                  |  |
|------------------|--|
| Con fecha de hoy | He tomado conocimiento de solicitud ciudadana. |
| Nombre           | Firma  |


Fecha de respuesta: 15 días hábiles

NOTA: En caso de disconformidad con el contenido de la respuesta que dé nuestra Institución, Ud. tiene 5 días hábiles para solicitar a la Superintendencia de Salud su revisión, debiendo acompañar copia de la respuesta y de los antecedentes que disponga

Original: HOSPITAL SAN FRANCISCO PUCÓN

Documento no Controlado



|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
|  <b>Hospital<br/>San Francisco<br/>Pucón</b> | <b>PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN<br/>DE RECLAMOS</b> | Código: DP 1.2      |
|   |   | Edición : Primera   |
|   |   | Fecha: Octubre 2017 |
|   |   | Página 14 de 14     |
|   |   | Vigencia: 2022      |

**12.4 ANEXO 4: REGISTRO GLOBAL POR OPORTUNIDAD DE RESPUESTA**

| PLANILLA RECLAMOS POR OPORTUNIDAD DE RESPUESTA |             |                  |                 |                   |
|--|-------------|------------------|-----------------|-------------------|
| MES:   |             |                  |                 |                   |
| ÁREAS  | N° RECLAMOS | DENTRO DEL PLAZO | FUERA DEL PLAZO | % DE CUMPLIMIENTO |
| MEDICINA MUJERES                               |             |                  |                 | # DIV/0!          |
| CIRUGÍA MUJERES                                |             |                  |                 | # DIV/0!          |
| MATERNIDAD                                     |             |                  |                 | # DIV/0!          |
| PEDIATRÍA                                      |             |                  |                 | # DIV/0!          |
| MEDICINA HOMBRES                               |             |                  |                 | # DIV/0!          |
| CIRUGÍA HOMBRES                                |             |                  |                 | # DIV/0!          |
| PENSIONADO                                     |             |                  |                 | # DIV/0!          |
| URGENCIA                                       |             |                  |                 | # DIV/0!          |
| PABELLÓN                                       |             |                  |                 | # DIV/0!          |
| SERVICIOS CLÍNICOS DE APOYO                    |             |                  |                 | # DIV/0!          |
| CENTRO MÉDICO                                  |             |                  |                 | # DIV/0!          |
| ADMINISTRACIÓN                                 |             |                  |                 | # DIV/0!          |
| TOTAL GENERAL                                  | 0           | 0                | 0               | # DIV/0!          |

Documento no Controlado