I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

001604

DECRETO EXENTO N°202/ / 2026

Cerrillos, 17 SEP 2026

V I S T O S:

La Providencia N°PV-103-00-01534-2026 del Administrador Municipal; el Memorándum N°M-500-00-00887-2026 de la Dirección de Desarrollo Comunitario; la ley N°19.880, que Establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado y las facultades que me confiere el D.F.L. N°1 de 2006, del Ministerio del Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

C O N S I D E R A N D O:

Que, resulta necesario contar con un Protocolo de Gestión que permita establecer y uniformar criterios, procedimientos y responsabilidades para la adecuada ejecución de las acciones vinculadas a la materia de que se trata, favoreciendo la coordinación entre las unidades municipales involucradas, la oportunidad y eficiencia en la gestión, y asegurando una actuación ordenada y conforme a la normativa vigente;

D E C R E T O:

1. Apruébase el **PROTOCOLO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN OIRS DE COSAM CERRILLOS,** siguiente:

1. Introducción.

La Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) presente en el COSAM de Cerrillos desde el segundo semestre de 2019, ha tenido una trayectoria creciente como herramienta de participación ciudadana con todas aquellas personas que realizan requerimientos a través de la web del Ministerio de Salud https://oirs.minsal.cl/ o mediante la Oficina presencial emplazada en las dependencias de COSAM.

De acuerdo al Modelo de Atención Integral de Salud familiar y Comunitaria y al Modelo de Salud Mental Comunitaria, la Participación Social en salud, es "*una estrategia que habilita a las personas para decidir a nivel individual, familiar, grupal y comunitario, sobre las temáticas sociosanitarias que les afectan en sus territorios*" (p.61, MINSAL, 2018) y dentro de sus estrategias se encuentra la OIRS, que se constituye como un ejercicio de derecho ciudadano que gestiona solicitudes levantadas por las personas, facilitando *"el acceso a la información sobre el funcionamiento y atención en las prestaciones de salud otorgadas en sus establecimientos"* (OIRS MINSAL, 2026) y a su vez, fortaleciendo la gestión de los establecimientos de salud a través de la retroalimentación directa de la población usuaria de la red de salud.

Por lo anterior, sistematizar y fortalecer la gestión de la OIRS de COSAM cobra relevancia dentro de las estrategias de participación que el Modelo de Salud Mental Comunitaria contempla para sus centros de atención ambulatoria de especialidad en salud mental.

I. Objetivos

Objetivo general:

Establecer el procedimiento interno de COSAM para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos que realizan las personas en la Oficina de Información, reclamos y sugerencias (OIRS) del centro.

Objetivos específicos

- Describir el proceso de recepción y gestión de respuesta de todos los requerimientos ciudadanos realizados en la OIRS.
- Establecer plazos internos para las etapas involucradas en la gestión de respuesta.
- Establecer mecanismos que garanticen la confidencialidad de los solicitantes en materias que se encuentran resguardadas por la Ley 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Responder todas las solicitudes y reclamos en relación a la atención brindada en COSAM.
- Orientar en todas las materias relacionadas con la red de salud y el intersector, si fuera pertinente.
- Evaluar las sugerencias de los usuarios.
- Acoger las felicitaciones y comunicarlas al personal del centro.
- Derivar requerimientos si así se requiere.

II. Alcance

Personal Directivo, Clínico, Administrativo y Auxiliar de COSAM.

III. Responsables

- Director/a del Establecimiento: entregar orientaciones para las respuestas a los requerimientos (si correspondiera) y firma la carta de respuesta al solicitante.
- Encargado de OIRS: evaluar la pertinencia de la solicitud y dar curso a la respuesta.
- Personal Administrativo de Apoyo: recepción de la solicitud física o virtual y posterior ingreso en plataforma digital de OIRS, si correspondiera. Monitoreo de plataforma virtual OIRS.

IV. Documentación de referencia

- Decreto 35 "Aprueba Reglamento sobre el procedimiento de reclamos de la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud". Disponible en https://www.superdesalud.gob.cl/app/uploads/2012/11/articles-8934_recurso_1.pdf
- "Incidentes de Seguridad del Paciente en Hospitales Psiquiátricos del Sistema Nacional de Servicios de Salud de Chile, Años 2019 a 2023". 2023. Ministerio de Salud. https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2023/11/Informe-eventos-adversos-en-hospitales-psiquiatricos.pdf
- Ley 20.584: regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Disponible en https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1039348
- "Modelo de gestión: Red temática de salud mental en la red general de salud". 2018, Ministerio de Salud.
- Plataforma virtual OIRS MINSAL. Disponible en https://oirs.minsal.cl/

- "Orientaciones para la implementación del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y Comunitaria". 2017, Ministerio de Salud.
- "Orientaciones Técnicas para el funcionamiento de las oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias OIRS". 2025. Ministerio de Salud.

V. Definiciones

Código de atención: es el número único que identifica el requerimiento asignado por la plataforma virtual de OIRS.

Comprobante: corresponde a la versión digitalizada del Formulario de Registro de Requerimiento, que incluye el Código de Atención.

Derivación: acción que se realiza en la plataforma virtual cuando se identifica un requerimiento que erróneamente fue asignado al establecimiento y se procede a derivar al establecimiento u organismo pertinente.

Equipo OIRS: conformado por un Encargado y operadores OIRS. Para efectos del presente protocolo, se denominará a estos últimos como Personal Administrativo de Apoyo. Las Orientaciones Técnicas para las OIRS (2025) recomiendan que el Encargado sea un/a profesional del área de las Ciencias Sociales y/o un/a profesional con formación vinculada a participación social y gestión de la satisfacción usuaria. Sobre el Personal Administrativo de Apoyo, puede ser del estamento administrativo o del estamento técnico-profesional.

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*". (MINSAL, 2026)

Formulario de Registro de Requerimiento: es el documento en el cual se individualiza a la persona requirente o afectada y donde se describe la situación que origina el requerimiento en cuestión.

Ley 20.584: regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Esta normativa cobra especial relevancia en los requerimientos relacionados a información que se encuentra contenida en la ficha clínica, ya que la ley resguarda como dato sensible estos antecedentes y establece a quién puede serle entregada una copia total o parcial (artículo 13).

OIRS: la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias 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. Su finalidad es garantizar el derecho de los ciudadanos a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, acerca de las diversas materias en salud, retroalimentando la gestión de las reparticiones públicas"*. (MINSAL, 2026).

Persona solicitante: es quien realiza la solicitud, pudiendo ser o no la persona afectada.

Persona afectada: es sobre quién o para quién se realiza un requerimiento.

Plataforma virtual: corresponde a www.oirs.minsal.cl y es la plataforma mediante la cual se digitalizan los requerimientos y donde se mantiene el seguimiento de dichas solicitudes, especialmente, la vigencia de los plazos. A su vez, es donde se cargan las respuestas.

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*" (MINSAL, 2026).

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*" (MINSAL, 2026).

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".* (MINSAL, 2026).

VI. Desarrollo del procedimiento

El procedimiento consta de 8 fases, a saber:

- Ingreso del requerimiento
- Evaluación de pertinencia
- Registro y resguardo del requerimiento
- Análisis y gestión del caso
- Elaboración de la respuesta: Plazos y Estructura
- Envío de la respuesta
- Cierre del proceso de respuesta
- Consideraciones Especiales

A continuación, se describe cada fase que conforma el proceso de gestión de requerimientos de OIRS (Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias) en COSAM.

1) Ingreso del requerimiento

El/la usuario/a presenta su requerimiento, que puede ser una solicitud, sugerencia, felicitación o reclamo, de la siguiente forma: Usuario/a realiza requerimiento en el módulo de OIRS ubicado en SOME de COSAM, en donde el personal administrativo de apoyo le solicitará su cédula de identidad, no obstante, el requerimiento se realizará aun cuando no cuente con ella. En caso de que el usuario/a presente su cédula de identidad, se hará una copia que se resguardará en archivo junto al formulario de requerimiento.

Posteriormente, le facilitará una versión física del Formulario de Registro de Requerimiento, para que complete sus datos y describa la situación que requiere respuesta. En caso de necesitar apoyo para escribir, éste se facilita por parte de personal disponible en ese momento.

Al recepcionar el documento, éste es transcrito a plataforma virtual de OIRS y el comprobante generado debe ser enviado vía correo electrónico al Encargado de OIRS con copia a Director/a de COSAM, en un plazo máximo de 24 horas hábiles. Si personal administrativo de apoyo pesquisa que la solicitud pudiera no ser pertinente al centro, se informará en dicho correo solicitando su revisión.

Responsable: Personal Administrativo de Apoyo

2) Evaluación de Pertinencia

Posteriormente, el Encargado de OIRS, analizará el requerimiento, para establecer si la pertinencia de respuesta se encuentra dentro de la incumbencia del Centro y/o de las materias que le atañen, tales como orientación sobre la red de salud y del intersector. En el caso que el requerimiento se encuentre dirigido a otra institución u organismo, Encargado de OIRS solicitará a Personal Administrativo de Apoyo que realice la derivación correspondiente a través de la plataforma virtual de OIRS (Casilla Devolver) y en caso de ser necesario, el Encargado de OIRS informará al Departamento de Gestión de la Experiencia Usuaria y Participación Social del Servicio de Salud Metropolitano Central.

Responsable: Encargado de OIRS.

3) Registro y resguardo del requerimiento

Junto a su digitalización e ingreso a plataforma virtual de OIRS, el requerimiento debe contar con una copia física que será resguardada en un expediente dentro del archivador de OIRS ubicado en Secretaría de COSAM. Posteriormente y dentro de dicho expediente se adjuntará la respuesta del requerimiento. Dicho registro es de suma importancia ya que OIRS es un instrumento público dirigido a la población usuaria, por lo tanto está sujeto a la fiscalización y auditoría de la Superintendencia de Salud y otros órganos fiscalizadores.

Responsable: Personal Administrativo de Apoyo

4) Análisis y gestión del caso

Encargado de OIRS realiza la revisión del requerimiento y establece coordinación con las entidades pertinentes para recabar antecedentes y construir la respuesta a brindar. En ese sentido, puede tomar contacto con uno o más equipos del centro, otras unidades de gestión de COSAM y/o personal individualizado en el requerimiento. Lo anterior comprende la revisión de información asociada a la respuesta en cuestión, dentro de la ficha clínica y las plataformas de control y gestión de procesos de los/as usuarios/as.

También puede incluir tomar contacto telefónico con la persona solicitante y/o afectada para recabar más antecedentes si fuera necesario, a fin de entregar una respuesta oportuna y certera.

Las acciones señaladas podrán ser realizadas por personal del centro pertinente a la naturaleza del requerimiento y a solicitud del Encargado de OIRS o Director/a del Centro.

Responsable: Encargado de OIRS.

5) Elaboración de la respuesta: Plazos y Estructura

Con la recopilación de antecedentes, el Encargado de OIRS procederá a redactar la respuesta, cuya calidad es considerada como un factor clave para un cierre positivo del caso, sobre todo en relación al cumplimiento de las expectativas del usuario/a al momento de hacer el requerimiento.

De acuerdo a las Orientaciones Técnicas para el Funcionamiento de las OIRS (2025), se sugiere que la estructura de la respuesta contenga[1]:

a) Encabezado
b) Introducción
c) Breve reseña de lo requerido y/o peticiones formuladas
d) Propuesta de solución
e) Cierre

Una vez redactada la respuesta, el Encargado de OIRS hará envío de ésta a Director/a del Establecimiento, para visación y firma. Para tal efecto, se utilizan los formatos estandarizados según el tipo de requerimiento[2].

La respuesta puede contener información sobre el avance en el proceso de gestión o bien ser una respuesta definitiva o resolutoria.

Plazos:

- En el caso de los Reclamos, el plazo de respuesta es de quince días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción (Decreto 35, 2012).
- Para consulta, sugerencia, solicitud y/o felicitación el plazo es de 20 días hábiles.
- En caso de reclamos o sugerencias referidas a GES, el plazo de respuesta es en general de 48 horas hábiles para que el establecimiento informe de la gestión y 15 días hábiles para dar una respuesta resolutiva.

El plazo se entenderá como cumplido una vez que la respuesta se encuentre subida en la plataforma virtual de OIRS.

Responsable: Encargado de OIRS.

6) Envío de la respuesta

La respuesta del requerimiento se dará por culminada una vez que se cargue la respuesta en plataforma virtual de OIRS.

Responsable: Personal Administrativo de Apoyo

7) Cierre del proceso de respuesta

La gestión de respuesta al requerimiento culmina cuando la respuesta se encuentra subida en la plataforma virtual de OIRS. Adicionalmente, para registros internos del centro, se contará con un expediente físico resguardado en Archivo de OIRS ubicado en Secretaría de COSAM o cualquier otro espacio que garantice el resguardo de la confidencialidad de la información, el cual contendrá: el formulario de registro de requerimiento, el comprobante con el Código de Atención que arroja la plataforma de OIRS, la carta de respuesta y cualquier otro documento que forme parte de la gestión.

Responsable: Personal Administrativo de Apoyo

[1] Ver en Anexos la descripción de la Estructura de Respuesta.
[2] Ver Anexos

8) Consideraciones Especiales

- En el caso de solicitudes de copia total o parcial de la ficha clínica o de antecedentes contenidos en ella (certificados o informes de atención, interconsultas, epicrisis, entre otros): se verificará la identidad de la persona solicitante para corroborar que corresponda al titular de la ficha clínica, al adulto responsable de un menor de edad o que cumpla las otras condiciones establecidas en el artículo 13 de la Ley 20.584. En caso de que el requerimiento corresponda, la respuesta y entrega de copia de la información solicitada se hará de modo presencial, previa presentación de documento que acredite la calidad de persona u organismos señalados en el artículo 13 de la Ley 20.584 (cédula de identidad del titular u otro documento que acredite la relación con el titular de la ficha). El documento será entregado en formato físico y cada hoja tendrá una marca de agua que señale que es una copia. En tanto, en la plataforma virtual de OIRS sólo se subirá la Carta de Respuesta. La Carta de respuesta indicará un plazo para el retiro de la documentación, el que no será superior a 3 meses.

Se solicitará al usuario/a que firme el Comprobante, con fecha de recepción, al cual se le adjuntará copia de la cédula de identidad o documento presentado, lo que quedará registrado en Archivador de OIRS.

Responsable: Personal Administrativo de Apoyo

- En el caso de requerimientos referidos a usuarios menores de edad: se verificará la identidad de la persona solicitante para corroborar que corresponda al adulto responsable del niño, niña o adolescente. Para ello, se realizará consulta a profesionales tratantes y/o Coordinador de Equipo Clínico o revisión de antecedentes en ficha clínica.

Responsable: Encargado de OIRS.

- En el caso de requerimientos que describan situaciones o potenciales eventos de riesgo elevado[3], esto debe ser informado inmediatamente al Encargado de OIRS y/o Director/a del centro, a fin de evaluar y dar curso a las acciones clínicas que sean pertinentes.

Responsable: Personal Administrativo de Apoyo.

- En el caso de que se pesquisen requerimientos no pertinentes al centro o relacionados a GES, en el correo que se envía el comprobante de requerimiento, el Personal Administrativo de Apoyo referirá el hallazgo.

VII. Distribución

- Una copia digital del presente protocolo será entregada vía correo electrónico a todo el personal del centro y a todo aquel que se integre (Inducción).
- A su vez, se realizará una presentación del protocolo al Consejo Técnico del centro y a todo el personal en la Jornada Técnica más próxima a su decreto.

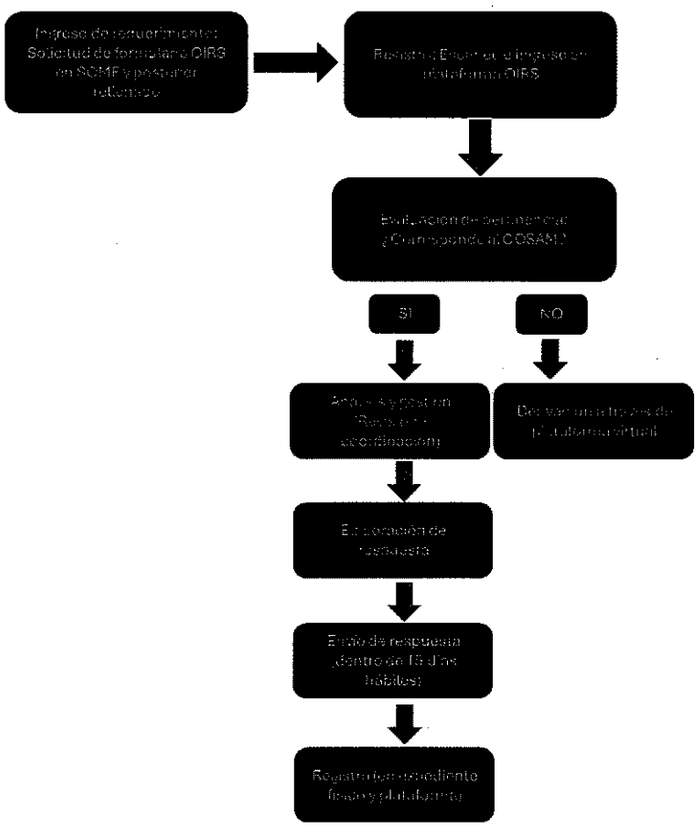
[3] Eventos centinela, incidentes, eventos adversos, vulneraciones de derecho, riesgo suicida, auto y heteroagresividad, entre otros.

VIII. Registros

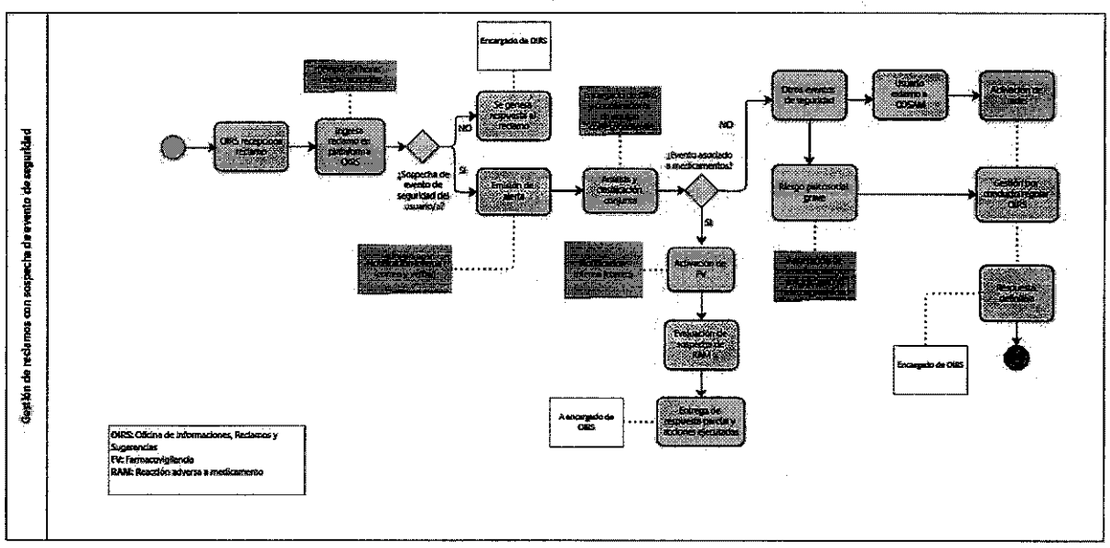
- Plataforma virtual de OIRS: contiene el archivo histórico de requerimientos y respuestas, además de planilla con requerimientos vigentes y pendientes de responder.
- Archivador de OIRS: ubicado en Secretaría de COSAM, expediente de cada requerimiento, compuesto por: Formulario de registro de requerimiento (si hubiera), el comprobante, carta de respuesta y otros documentos si correspondiera a casos descritos como consideraciones especiales.

IX. Anexos

Flujograma de gestión de OIRS



GESTIÓN DE RECLAMOS CON SOSPECHA DE EVENTO DE SEGURIDAD



Definiciones[4]

Incidente: Evento o circunstancia que podría haber ocasionado daño innecesario a un usuario/a durante la atención de salud, pero que no llegó a producirlo. Ejemplo: Se detecta que un usuario iba a recibir un medicamento equivocado, pero el error es identificado antes de su administración.

Evento adverso: Daño no intencionado ocasionado a un usuario/a como consecuencia de la atención de salud y no atribuible a la evolución natural de su enfermedad. Ejemplo: Usuario presenta somnolencia excesiva y caída, posterior a ajuste de psicofármacos indicado en control.

Evento centinela: Evento adverso grave, inesperado, que provoca la muerte, daño severo físico o psicológico, o el riesgo de que estos ocurran, y que requiere análisis e investigación inmediata.
Ejemplo: Intento suicida grave posterior a atención reciente en el centro, o suicidio de usuario en seguimiento activo.

Evento asociado a medicamentos: Cualquier evento prevenible o no prevenible relacionado con el uso de medicamentos, que puede causar daño o poner en riesgo la seguridad del usuario/a, incluyendo errores de medicación y reacciones adversas. Ejemplo: Usuario en tratamiento, discontinúa tratamiento farmacológico, lo que genera descompensación de sintomatología. Otro ejemplo: Interacción medicamentosa no detectada que aumenta sedación en el usuario/a.

[4] Definiciones extraídas de "Incidentes de Seguridad del Paciente en Hospitales Psiquiátricos del Sistema Nacional de Servicios de Salud de Chile, Años 2019 a 2023", 2023, Ministerio de Salud.

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

001604

DECRETO EXENTO Nº202/ / 2026

ANEXO FORMULARIO DE REGISTRO DE REQUERIMIENTO

FORMULARIO DE REGISTRO DE REQUERIMIENTO

FOLIO: _____

Reclamo ☐ Consulta ☐ Sugerencia ☐ Solicitud ☐ Felicitación ☐

Ciudad y Fecha: _____

INSTITUCION QUE RECIBE EL REQUERIMIENTO

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

IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA (REQUIRENTE - AFECTADO/A)

Nombres		Apellidos			
Nombre Social			Usuario(a) PRAIS	Si ☐	No ☐
Cédula de Identidad		Fecha de Nacimiento			
Sexo	H ☐	M ☐	Género	F ☐	M ☐ Transgénero ☐
Nacionalidad		Pueblo Originario			
Domicilio			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 - afectada)			

Autoriza envío de respuesta a su correo electrónico SI ☐ NO ☐ Correo electrónico: _____

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

PETICIÓN(ES) CONCRETA(S)

SI ADJUNTA DOCUMENTO(S), INDICAR CUAL(ES)

_____ NOMBRE Y FIRMA RECEPTOR

_____ FIRMA REQUIRIENTE

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 prestador reclamado deberá responder con los antecedentes de que disponga (Ley 20.584). Para consulta, sugerencia, solicitud y/o felicitación el plazo será de 20 días hábiles (Ley 19.880).

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

NOTA 3: En caso que a partir de las prestaciones reclamadas, usted identifique que se ocasionó un daño a la salud, puede ejercer el derecho de presentar una solicitud de mediación, procedimiento que eventualmente podría proporcionar una solución de la problemática, de lograrse un acuerdo con el prestador asistencial (Ley 19.966, Artículo N°43 y siguientes). Dicho procedimiento es obligatorio si desea iniciar acciones jurisdiccionales, y debe solicitarse:

- Ante el Consejo de Defensa del Estado (Fono 800 800 233) para todo establecimiento de Salud (a excepción de los que son dependientes de una Corporación Municipal).
- Ante la Superintendencia de Salud, con un costo asociado a ser asumido por las partes, si el Establecimiento en que ocurrieron los hechos es de dependencia de una Corporación Municipal.

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

001604

DECRETO EXENTO Nº202/ / 2026

Formulario en Plataforma virtual de OIRS



SISTEMA OIRS

Inicio Atención Ciudadana Preguntas Frecuentes Oficinas Regionales

Datos del Solicitante

Todos los datos marcados con un * son de caracter obligatorios.

El solicitante es: (●) Persona Natural ( ) Persona Juridica e Instituciones
Nacionalidad: (●) Chileno(a) ( ) Extranjero(a)
PRAIS: ( ) Si (●) No

RUT: _____ (ejemplo 12345678-0)
Nombre *: _____
Apellido Paterno *: _____ Apellido Materno: _____
Fecha Nacimiento: __/__/____ (formato DIA/MES/AÑO)
Sexo: (●) Hombre ( ) Mujer Pueblos Indígenas: SELECCIONE
Teléfono de contacto *: Fijo _____
Teléfono secundario: Fijo _____
¿El afectado es la misma persona solicitante? (●) Si ( ) No

Ingrese el Tipo, Institución y Motivo que origina su Solicitud

Tipo *: SELECCIONE
Región *: SELECCIONE
Comuna *: SELECCIONE
Institución *: SELECCIONE
Área *: SELECCIONE
Fecha del evento que informa: _____
Detalle *: _____
Máximo 3000 caracteres
Escritos 0 Restantes: 3000

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

001604

DECRETO EXENTO Nº202/ / 2026

Observaciones

Máximo 3000 caracteres
Escritos 0 Restantes: 3000

Adjuntar archivo — Seleccionar archivo Ningún a...ccionado
(Formatos permitidos: jpg, gif, png, doc, docx, PDF. Tamaño máximo del archivo 5MB, su archivo será subido automáticamente al momento de grabar este formulario)

Descripción del archivo
(máximo 25 caracteres)

Medio de envío de respuesta y notificaciones

Correo electrónico Carta certificada *

Correo electrónico

Administración
Sistema compatible con Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer 7, 8 y 9, Safari, Opera

Ministerio de Salud - Mac Iver 541, Santiago, Chile - Teléfonos (56-2) 5740 100

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

001604

DECRETO EXENTO Nº202/ / 2026

Imagen Referencial de Comprobante de Requerimiento (Virtual)



COMPROBANTE DE _____

Su _____ fue registrado de manera exitosa en el Sistema OIRS con fecha _____ y se ha generado este comprobante de registro de su trámite

Su Código de atención es: _____

Solicitante (Persona Natural)

Nombre _____

RUT _____

Teléfono _____

Email _____

Dirección _____

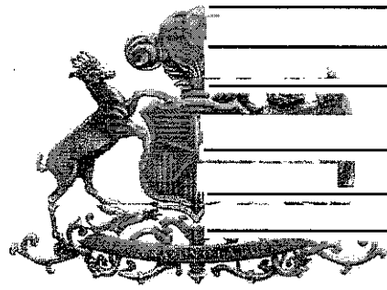
Detalle

Institución _____

Área _____

Tema _____

Descripción



_____

_____

_____

_____

RESPUESTA

Quien redacta: _____ Cargo de quien redacta: _____

Fecha de respuesta: _____

Respuesta:

_____

_____

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE, SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley Nº 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes)

Para conocer el estado de su trámite ingrese en nuestro sitio OIRS, al link Atención ciudadana, e ingrese el código de atención y su RUT

Estructura de la Respuesta.
Extracto textual de "Orientaciones Técnicas para el funcionamiento de las oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias OIRS", página 21 y 22. 2025. Ministerio de Salud.

Todo Requerimiento Ciudadano (consulta-información, reclamo, sugerencia, felicitación) amerita una revisión de antecedentes y acciones propias de cada caso, para ello y como estructura, al momento de elaborar la respuesta, se deberá cautelar lo siguiente:

a) Encabezado: Identificación del solicitante (nombre completo), saludo (formal) fecha, dirección o correo electrónico (El SIAC-OIRS identifica la vía de notificación de la respuesta).

b) Introducción: Implica que cada respuesta debe llevar una referencia inicial a la vía de recepción del reclamo y expresiones que indiquen acogida y empatía con la situación.
c) Breve reseña de lo requerido y/o peticiones formuladas: Se refiere a la pertinencia de la respuesta; se espera que se expliciten los ámbitos que generaron el Requerimiento Ciudadano, ya que la respuesta debe ser acorde a ellos, enfocándola hacia esos aspectos y no otros.

b) Propuesta de solución: Debe incluirse necesariamente una propuesta en la cual se anuncien las acciones definidas y/o se indique la (o las) solución(es), idealmente incluyendo los plazos establecidos para subsanar la situación planteada.

c) En el caso de que el Requerimiento Ciudadano haya generado una investigación sumaria o sumario administrativo, se le debe informar de ello al usuario o usuaria indicando los plazos establecidos para dar la respuesta final.

f) Cierre: En un contexto positivo, agradecer y/o reconocer el Requerimiento Ciudadano como una oportunidad de mejora en la gestión y atención de los usuarios y de las usuarias. Mencionar las expectativas del establecimiento en cuanto a superar la situación que generó el requerimiento. La respuesta debe ser firmada por la máxima autoridad del establecimiento/institución.

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

001604

DECRETO EXENTO Nº202/ / 2026

Formatos estandarizados de respuesta según el tipo de requerimiento



[NOMBRE INSTITUCIÓN] **[CIUDAD DE LA INSTITUCIÓN],**
[FECHA DE RESPUESTA]

Señor (a, es)
[NOMBRE SOLICITANTE]
[DIRECCIÓN-CORREO]
Presente

De mi consideración:

Junto con saludar, informo a Usted(es) que con fecha **[FECHA DE INGRESO DEL REQUERIMIENTO]** se ha recibido en nuestra institución, su requerimiento Folio Nº **[FOLIO DEL REQUERIMIENTO]**, donde nos sugiere **[SUGERENCIA/S CONCRETA/AS Y UNIDAD O DEPENDENCIA SOBRE LA QUE SE EFECTÚA].**

En atención a lo expuesto, podemos informar lo siguiente:

[DETALLE DE LA RESPUESTA]

Le(s) agradecemos haberse contactado con nosotros, ya que nos permite revisar nuestros procedimientos y mejorar la atención a nuestros/as usuarios/as.

Ante cualquier consulta puede contactarse con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de nuestra institución **[DETALLES DE CONTACTO (TELEFONO, E-MAIL) /HORARIOS DE ATENCIÓN]**.

Sin otro particular, saluda atentamente

[FIRMA]
[NOMBRE DEL FIRMANTE]
[CARGO DEL FIRMANTE]

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

001604

DECRETO EXENTO Nº202/ / 2026



[NOMBRE INSTITUCIÓN] **[CIUDAD DE LA INSTITUCIÓN],**
[FECHA DE RESPUESTA]

Señor (a, es)
[NOMBRE SOLICITANTE]
[DIRECCIÓN-CORREO]
Presente

De mi consideración:

Junto con saludar, informo a Usted(es) que con fecha **[FECHA DE INGRESO DEL REQUERIMIENTO]** se ha recibido en nuestra institución, su requerimiento Folio Nº **[FOLIO DEL REQUERIMIENTO],** donde nos solicita **[SOLICITUD/ES CONCRETA/AS Y UNIDAD O DEPENDENCIA SOBRE LA QUE SE EFECTÚA].**

En atención a lo solicitado, podemos informar lo siguiente:

[DETALLE DE LA RESPUESTA]

Ante cualquier consulta puede contactarse con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de nuestra institución **[DETALLES DE CONTACTO (TELEFONO, E-MAIL) /HORARIOS DE ATENCIÓN].**

Sin otro particular, saluda atentamente

[FIRMA]
[NOMBRE DEL FIRMANTE]
[CARGO DEL FIRMANTE]

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

001604

DECRETO EXENTO Nº202/ / 2026



[NOMBRE INSTITUCIÓN] Folio Nº: **[FOLIO]**
REQUERIMIENTO]

[CIUDAD DE LA INSTITUCIÓN], [FECHA DE RESPUESTA]

Señor (a, es, as)
[NOMBRE RECLAMANTE]
[DIRECCIÓN-CORREO ELECTRÓNICO]
Presente

De mi consideración:

Junto con saludar, informo a Usted(es) que con fecha **[FECHA DE INGRESO DEL REQUERIMIENTO]** se ha recibido en nuestra institución, su reclamo Folio Nº **[FOLIO DEL REQUERIMIENTO]**, donde expone **[ENUNCIACIÓN BREVE DE LA(S) MATERIA (S) RECLAMADA (S) Y ENUNCIACIÓN DE LA(S) PETICIÓN(ES) CONCRETA(S)].**

En atención a lo señalado, podemos informar lo siguiente:

[n°] [PETICIÓN CONCRETA DEL REQUERIMIENTO]

[DETALLE DE LA RESPUESTA (Exponer el resultado de la investigación del caso particular, dando respuesta a todas las peticiones expuestas por el reclamante o planteamiento de la institución frente a la problemática. Luego, se profundiza en el tema sobre la petición concreta, procurando dar resolución total, parcial estableciendo plazos y forma en que dará cumplimiento o no pudiendo acceder a su solicitud según competencia. Si no es posible dar resolución, se deben presentar vías alternativas para "orientar" pasos a seguir por el/la requirente que permitan llegar a una respuesta satisfactoria)]

[n°] [PETICIÓN CONCRETA DEL REQUERIMIENTO]

[DETALLE DE LA RESPUESTA]

Considerando que nuestra institución acoge cada requerimiento presentado por nuestros usuarios/as, manifestamos el interés y voluntad de resolver sus inquietudes y problemáticas en el ámbito de salud, dentro del marco de nuestras atribuciones y facultades.

Ante cualquier consulta puede contactarse con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de nuestra institución **[DETALLES DE CONTACTO (Teléfono/os, E-mail) /Horarios de atención].**

Si está desconforme con la respuesta dada, o si la resolución no fue gestionada durante 15 días hábiles, Ud. podrá solicitar a la Superintendencia de Salud su revisión, dentro de un plazo de 5 días hábiles, contados desde la fecha de notificación de esta, debiendo acompañar copia de la respuesta y de los antecedentes que disponga (Reclamos por Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, Decreto N° 35, artículo N° 14).



A su vez, en caso que a partir de las prestaciones reclamadas, usted identifique que se ocasionó un daño a la salud, puede ejercer el derecho de presentar un reclamo en las dependencias del Consejo de Defensa del Estado de todo el país (Fono 800 800 233), solicitando una mediación, procedimiento que eventualmente podría proporcionar una solución de la problemática, de lograrse un acuerdo con el prestador asistencial (Ley N° 19.966 que establece un Régimen de Garantías en Salud, artículo N°43 y siguientes). Si el establecimiento al cual reclama depende de una Corporación Municipal, la solicitud de mediación debe tramitarse a través de la Superintendencia de Salud, procedimiento que tiene un costo, el cual debe ser asumido por las partes.

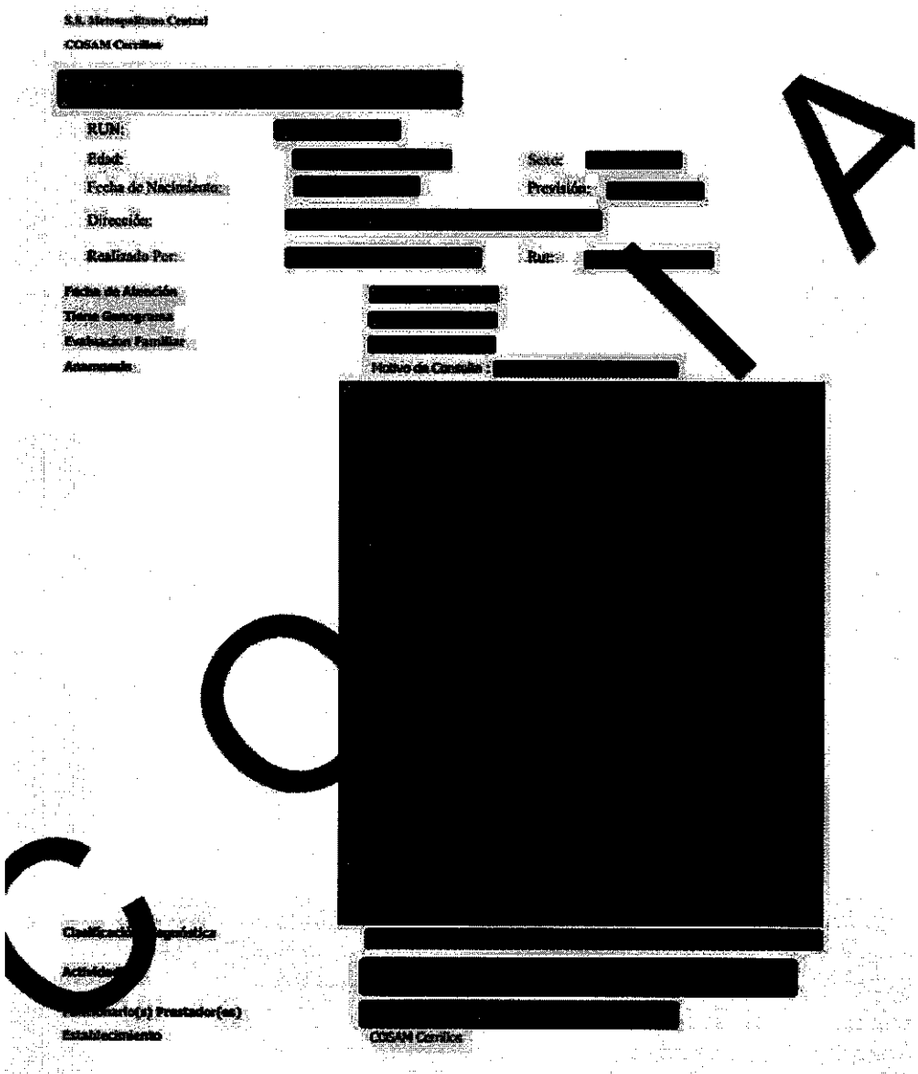
Sin otro particular, le saluda atentamente a Ud.

[FIRMA]
[NOMBRE DEL FIRMANTE]
[CARGO DEL FIRMANTE]

001604

DECRETO EXENTO Nº202/ / 2026

Imagen referencial de marca de agua "COPIA" para entrega total o parcial de copia de ficha clínica



DECRETO EXENTO Nº202/ / 2026

2.El Protocolo de Gestión de Requerimiento que en la oportunidad se aprueba, se adjunta y forma parte integrante del presente decreto

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHIVESE

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

CECILIA ULLOA CHACON
Secretaria Municipal

JOHNNY YAÑEZ DIAZ
Alcalde

JYD/CUO/CUCH/aaa.

Distribución:
Carpeta Virtual "Decretos Correlativos"
Dirección de Desarrollo Comunitario
COSAM
Página web

Protocolo
Gestión de Requerimientos Ciudadanos en OIRS de COSAM Cerrillos

Autores:
Alejandro Castruccio, Subdirector de COSAM y Encargado OIRS
Susana Zúñiga, Directora de COSAM

Abril de 2026



Introducción

La Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) presente en el COSAM de Cerrillos desde el segundo semestre de
2019, ha tenido una trayectoria creciente como herramienta de participación ciudadana con todas aquellas personas que realizan requerimientos a través de la web del Ministerio de Salud https://oirs.minsal.cl/ o mediante la Oficina presencial emplazada en las dependencias de COSAM.

De acuerdo al Modelo de Atención Integral de Salud familiar y Comunitaria y al Modelo de Salud Mental Comunitaria, la Participación Social en salud, es "*una estrategia que habilita a las personas para decidir a nivel individual, familiar, grupal y comunitario, sobre las temáticas sociosanitarias que les afectan en sus territorios*" (p.61, MINSAL, 2018) y dentro de sus estrategias se encuentra la OIRS, que se constituye como un ejercicio de derecho ciudadano que gestiona solicitudes levantadas por las personas, facilitando *"el acceso a la información sobre el funcionamiento y atención en las prestaciones de salud otorgadas en sus establecimientos"* (OIRS MINSAL, 2026) y a su vez, fortaleciendo la gestión de los establecimientos de salud a través de la retroalimentación directa de la población usuaria de la red de salud.

Por lo anterior, sistematizar y fortalecer la gestión de la OIRS de COSAM cobra relevancia dentro de las estrategias de participación que el Modelo de Salud Mental Comunitaria contempla para sus centros de atención ambulatoria de especialidad en salud mental.



I. Objetivos

Objetivo general:

Establecer el procedimiento interno de COSAM para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos que realizan las personas en la Oficina de Información, reclamos y sugerencias (OIRS) del centro.

Objetivos específicos

- Describir el proceso de recepción y gestión de respuesta de todos los requerimientos ciudadanos realizados en la OIRS.
- Establecer plazos internos para las etapas involucradas en la gestión de respuesta.
- Establecer mecanismos que garanticen la confidencialidad de los solicitantes en materias que se encuentran resguardadas por la Ley 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Responder todas las solicitudes y reclamos en relación a la atención brindada en COSAM.
- Orientar en todas las materias relacionadas con la red de salud y el intersector, si fuera pertinente.
- Evaluar las sugerencias de los usuarios.
- Acoger las felicitaciones y comunicarlas al personal del centro.
- Derivar requerimientos si así se requiere.

II. Alcance

Personal Directivo, Clínico, Administrativo y Auxiliar de COSAM.

III. Responsables

- Director/a del Establecimiento: entregar orientaciones para las respuestas a los requerimientos (si correspondiera) y firma la carta de respuesta al solicitante.
- Encargado de OIRS: evaluar la pertinencia de la solicitud y dar curso a la respuesta.
- Personal Administrativo de Apoyo: recepción de la solicitud física o virtual y posterior ingreso en plataforma digital de OIRS, si correspondiera. Monitoreo de plataforma virtual OIRS.



IV. Documentación de referencia

- Decreto 35 "Aprueba Reglamento sobre el procedimiento de reclamos de la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud". Disponible en https://www.superdesalud.gob.cl/app/uploads/2012/11/articles-8934_recurso_1.pdf
- "Incidentes de Seguridad del Paciente en Hospitales Psiquiátricos del Sistema Nacional de Servicios de Salud de Chile, Años 2019 a 2023". 2023. Ministerio de Salud. https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2023/11/Informe-eventos-adversos-en-hospitales-psiquiatricos.pdf
- Ley 20.584: regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Disponible en https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1039348
- "Modelo de gestión: Red temática de salud mental en la red general de salud". 2018, Ministerio de Salud.
- Plataforma virtual OIRS MINSAL. Disponible en https://oirs.minsal.cl/
- "Orientaciones para la implementación del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y Comunitaria". 2017, Ministerio de Salud.
- "Orientaciones Técnicas para el funcionamiento de las oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias OIRS". 2025. Ministerio de Salud.

V. Definiciones

Código de atención: es el número único que identifica el requerimiento asignado por la plataforma virtual de OIRS.

Comprobante: corresponde a la versión digitalizada del Formulario de Registro de Requerimiento, que incluye el Código de Atención.

Derivación: acción que se realiza en la plataforma virtual cuando se identifica un requerimiento que erróneamente fue asignado al establecimiento y se procede a derivar al establecimiento u organismo pertinente.

Equipo OIRS: conformado por un Encargado y operadores OIRS. Para efectos del presente protocolo, se denominará a estos últimos como Personal Administrativo de Apoyo. Las Orientaciones Técnicas para las OIRS (2025) recomiendan que el Encargado sea un/a profesional del área de las Ciencias Sociales y/o un/a profesional con formación vinculada a participación social y gestión de la satisfacción usuaria. Sobre el Personal Administrativo de Apoyo, puede ser del estamento administrativo o del estamento técnico-profesional.

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*". (MINSAL, 2026)

Formulario de Registro de Requerimiento: es el documento en el cual se individualiza a la persona requirente o afectada y donde se describe la situación que origina el requerimiento en cuestión.

Ley 20.584: regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones

vinculadas a su atención en salud. Esta normativa cobra especial relevancia en los requerimientos relacionados a información que se encuentra contenida en la ficha clínica, ya que la ley resguarda como dato sensible estos antecedentes y establece a quién puede serle entregada una copia total o parcial (artículo 13).

OIRS: la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias 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. Su finalidad es garantizar el derecho de los ciudadanos a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, acerca de las diversas materias en salud, retroalimentando la gestión de las reparticiones públicas".* (MINSAL, 2026).

Persona solicitante: es quien realiza la solicitud, pudiendo ser o no la persona afectada.

Persona afectada: es sobre quién o para quién se realiza un requerimiento.

Plataforma virtual: corresponde a www.oirs.minsal.cl y es la plataforma mediante la cual se digitalizan los requerimientos y donde se mantiene el seguimiento de dichas solicitudes, especialmente, la vigencia de los plazos. A su vez, es donde se cargan las respuestas.

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"* (MINSAL, 2026).

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"* (MINSAL, 2026).

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".* (MINSAL, 2026).

VI. Desarrollo del procedimiento

El procedimiento consta de 8 fases, a saber:

- Ingreso del requerimiento
- Evaluación de pertinencia
- Registro y resguardo del requerimiento
- Análisis y gestión del caso
- Elaboración de la respuesta: Plazos y Estructura
- Envío de la respuesta
- Cierre del proceso de respuesta
- Consideraciones Especiales

A continuación se describe cada fase que conforma el proceso de gestión de requerimientos de OIRS (Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias) en COSAM.



1) Ingreso del requerimiento

El/la usuario/a presenta su requerimiento, que puede ser una solicitud, sugerencia, felicitación o reclamo, de la siguiente forma: Usuario/a realiza requerimiento en el módulo de OIRS ubicado en SOME de COSAM, en donde el personal administrativo de apoyo le solicitará su cédula de identidad, no obstante, el requerimiento se realizará aun cuando no cuente con ella. En caso de que el usuario/a presente su cédula de identidad, se hará una copia que se resguardará en archivo junto al formulario de requerimiento.
Posteriormente, le facilitará una versión física del Formulario de Registro de Requerimiento, para que complete sus datos y describa la situación que requiere respuesta. En caso de necesitar apoyo para escribir, éste se facilita por parte de personal disponible en ese momento.

Al recepcionar el documento, éste es transcrito a plataforma virtual de OIRS y el comprobante generado debe ser enviado vía correo electrónico al Encargado de OIRS con copia a Director/a de COSAM, en un plazo máximo de 24 horas hábiles. Si personal administrativo de apoyo pesquisa que la solicitud pudiera no ser pertinente al centro, se informará en dicho correo solicitando su revisión.

Responsable: Personal Administrativo de Apoyo

2) Evaluación de Pertinencia

Posteriormente, el Encargado de OIRS, analizará el requerimiento, para establecer si la pertinencia de respuesta se encuentra dentro de la incumbencia del Centro y/o de las materias que le atañen, tales como orientación sobre la red de salud y del intersector. En el caso que el requerimiento se encuentre dirigido a otra institución u organismo, Encargado de OIRS solicitará a Personal Administrativo de Apoyo que realice la derivación correspondiente a través de la plataforma virtual de OIRS (Casilla Devolver) y en caso de ser necesario, el Encargado de OIRS informará al Departamento de Gestión de la Experiencia Usuaria y Participación Social del Servicio de Salud Metropolitano Central.

Responsable: Encargado de OIRS.

3) Registro y resguardo del requerimiento

Junto a su digitalización e ingreso a plataforma virtual de OIRS, el requerimiento debe contar con una copia física que será resguardada en un expediente dentro del archivador de OIRS ubicado en Secretaría de COSAM. Posteriormente y dentro de dicho expediente se adjuntará la respuesta del requerimiento. Dicho registro es de suma importancia ya que OIRS es un instrumento público dirigido a la población usuaria, por lo tanto está sujeto a la fiscalización y auditoría de la Superintendencia de Salud y otros órganos fiscalizadores.

Responsable: Personal Administrativo de Apoyo



4) Análisis y gestión del caso

Encargado de OIRS realiza la revisión del requerimiento y establece coordinación con las entidades pertinentes para recabar antecedentes y construir la respuesta a brindar. En ese sentido, puede tomar contacto con uno o más equipos del centro, otras unidades de gestión de COSAM y/o personal individualizado en el requerimiento. Lo anterior comprende la revisión de información asociada a la respuesta en cuestión, dentro de la ficha clínica y las plataformas de control y gestión de procesos de los/as usuarios/as.
También puede incluir tomar contacto telefónico con la persona solicitante y/o afectada para recabar más antecedentes si fuera necesario, a fin de entregar una respuesta oportuna y certera.
Las acciones señaladas podrán ser realizadas por personal del centro pertinente a la naturaleza del requerimiento y a solicitud del Encargado de OIRS o Director/a del Centro.

Responsable: Encargado de OIRS.

5) Elaboración de la respuesta: Plazos y Estructura

Con la recopilación de antecedentes, el Encargado de OIRS procederá a redactar la respuesta, cuya calidad es considerada como un factor clave para un cierre positivo del caso, sobre todo en relación al cumplimiento de las expectativas del usuario/a al momento de hacer el requerimiento.

De acuerdo a las Orientaciones Técnicas para el Funcionamiento de las OIRS (2025), se sugiere que la estructura de la respuesta contenga[1]:

a) Encabezado
b) Introducción
c) Breve reseña de lo requerido y/o peticiones formuladas
d) Propuesta de solución
e) Cierre

Una vez redactada la respuesta, el Encargado de OIRS hará envío de ésta a Director/a del Establecimiento, para visación y firma. Para tal efecto, se utilizan los formatos estandarizados según el tipo de requerimiento[2].
La respuesta puede contener información sobre el avance en el proceso de gestión o bien ser una respuesta definitiva o resolutoria.

Plazos:

- En el caso de los Reclamos, el plazo de respuesta es de quince días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción (Decreto 35, 2012).
- Para consulta, sugerencia, solicitud y/o felicitación el plazo es de 20 días hábiles.
- En caso de reclamos o sugerencias referidas a GES, el plazo de respuesta es en general de 48 horas hábiles para que el establecimiento informe de la gestión y 15

[1] Ver en Anexos la descripción de la Estructura de Respuesta.
[2] Ver Anexos



días hábiles para dar una respuesta resolutiva.

El plazo se entenderá como cumplido una vez que la respuesta se encuentre subida en la plataforma virtual de OIRS.

Responsable: Encargado de OIRS.

6) Envío de la respuesta

La respuesta del requerimiento se dará por culminada una vez que se cargue la respuesta en plataforma virtual de OIRS.

Responsable: Personal Administrativo de Apoyo

7) Cierre del proceso de respuesta

La gestión de respuesta al requerimiento culmina cuando la respuesta se encuentra subida en la plataforma virtual de OIRS. Adicionalmente, para registros internos del centro, se contará con un expediente físico resguardado en Archivo de OIRS ubicado en Secretaría de COSAM o cualquier otro espacio que garantice el resguardo de la confidencialidad de la información, el cual contendrá: el formulario de registro de requerimiento, el comprobante con el Código de Atención que arroja la plataforma de OIRS, la carta de respuesta y cualquier otro documento que forme parte de la gestión.

Responsable: Personal Administrativo de Apoyo

8) Consideraciones Especiales

- En el caso de solicitudes de copia total o parcial de la ficha clínica o de antecedentes contenidos en ella (certificados o informes de atención, interconsultas, epicrisis, entre otros): se verificará la identidad de la persona solicitante para corroborar que corresponda al titular de la ficha clínica, al adulto responsable de un menor de edad o que cumpla las otras condiciones establecidas en el artículo 13 de la Ley 20.584. En caso de que el requerimiento corresponda, la respuesta y entrega de copia de la información solicitada se hará de modo presencial, previa presentación de documento que acredite la calidad de persona u organismos señalados en el artículo 13 de la Ley 20.584 (cédula de identidad del titular u otro documento que acredite la relación con el titular de la ficha). El documento será entregado en formato físico y cada hoja tendrá una marca de agua que señale que es una copia. En tanto, en la plataforma virtual de OIRS sólo se subirá la Carta de Respuesta. La Carta de respuesta indicará un plazo para el retiro de la documentación, el que no será superior a 3 meses.
  Se solicitará al usuario/a que firme el Comprobante, con fecha de recepción, al cual se le adjuntará copia de la cédula de identidad o documento presentado, lo que quedará registrado en Archivador de OIRS.

  Responsable: Personal Administrativo de Apoyo



- En el caso de requerimientos referidos a usuarios menores de edad: se verificará la identidad de la persona solicitante para corroborar que corresponda al adulto responsable del niño, niña o adolescente. Para ello, se realizará consulta a profesionales tratantes y/o Coordinador de Equipo Clínico o revisión de antecedentes en ficha clínica.
  Responsable: Encargado de OIRS.

- En el caso de requerimientos que describan situaciones o potenciales eventos de riesgo elevado[3], esto debe ser informado inmediatamente al Encargado de OIRS y/o Director/a del centro, a fin de evaluar y dar curso a las acciones clínicas que sean pertinentes.

  Responsable: Personal Administrativo de Apoyo.

- En el caso de que se pesquisen requerimientos no pertinentes al centro o relacionados a GES, en el correo que se envía el comprobante de requerimiento, el Personal Administrativo de Apoyo referirá el hallazgo.

VII. Distribución

- Una copia digital del presente protocolo será entregada vía correo electrónico a todo el personal del centro y a todo aquel que se integre (Inducción).
- A su vez, se realizará una presentación del protocolo al Consejo Técnico del centro y a todo el personal en la Jornada Técnica más próxima a su decreto.

VIII. Registros

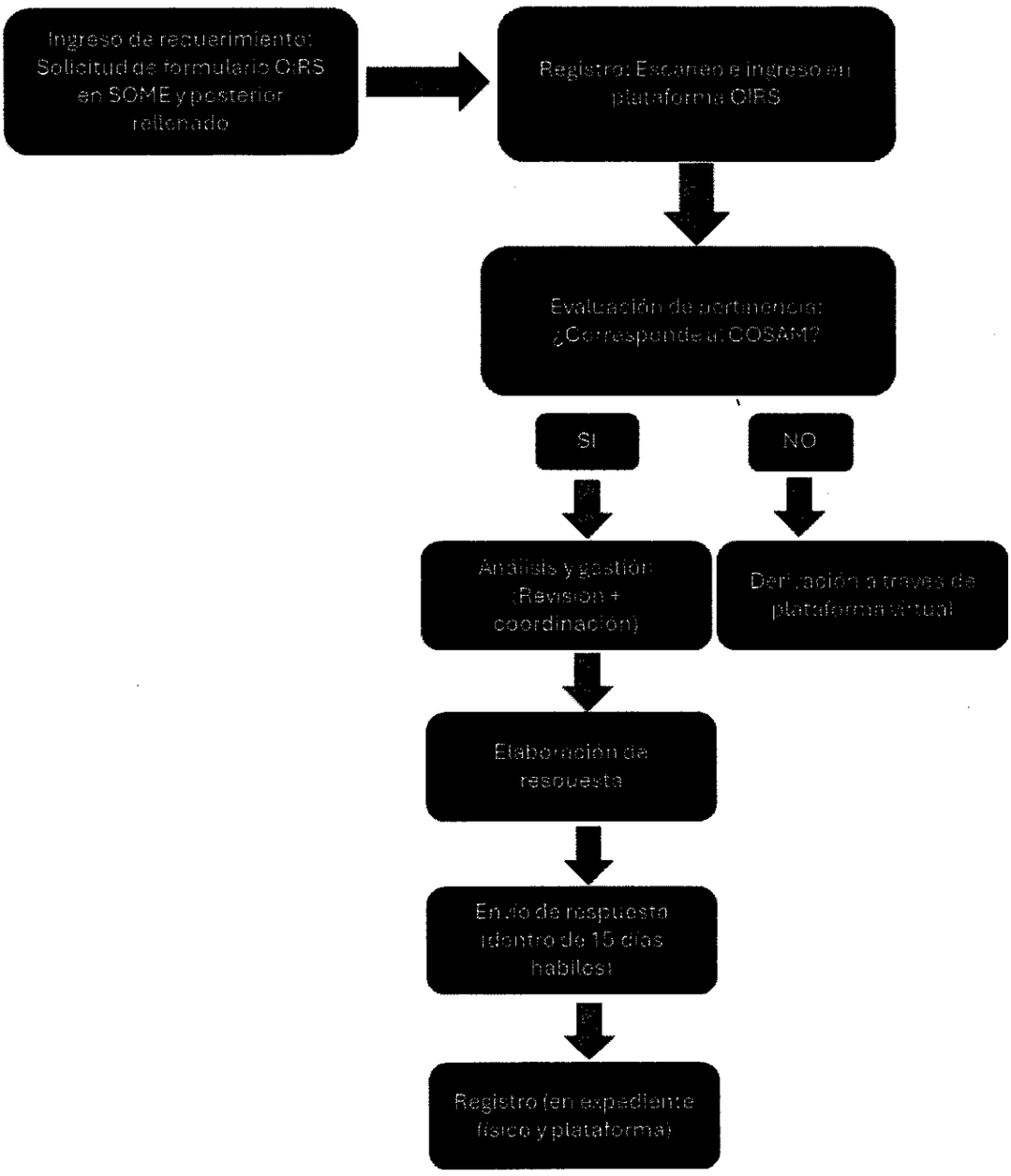
- Plataforma virtual de OIRS: contiene el archivo histórico de requerimientos y respuestas, además de planilla con requerimientos vigentes y pendientes de responder.
- Archivador de OIRS: ubicado en Secretaría de COSAM, expediente de cada requerimiento, compuesto por: Formulario de registro de requerimiento (si hubiera), el comprobante, carta de respuesta y otros documentos si correspondiera a casos descritos como consideraciones especiales.

[3] Eventos centinela, incidentes, eventos adversos, vulneraciones de derecho, riesgo suicida, auto y heteroagresividad, entre otros.



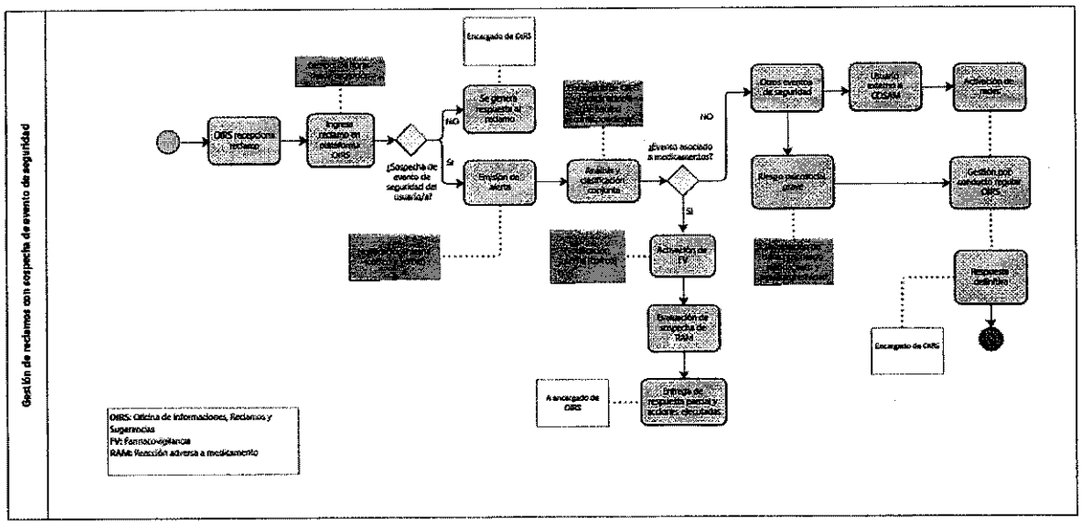
IX. Anexos

Flujograma de gestión de OIRS



DIRECCIÓN JURÍDICA

GESTIÓN DE RECLAMOS CON SOSPECHA DE EVENTO DE SEGURIDAD



Definiciones[4]

Incidente: Evento o circunstancia que podría haber ocasionado daño innecesario a un usuario/a durante la atención de salud, pero que no llegó a producirlo. Ejemplo: Se detecta que un usuario iba a recibir un medicamento equivocado, pero el error es identificado antes de su administración.

Evento adverso: Daño no intencionado ocasionado a un usuario/a como consecuencia de la atención de salud y no atribuible a la evolución natural de su enfermedad. Ejemplo: Usuario presenta somnolencia excesiva y caída, posterior a ajuste de psicofármacos indicado en control.

Evento centinela: Evento adverso grave, inesperado, que provoca la muerte, daño severo físico o psicológico, o el riesgo de que estos ocurran, y que requiere análisis e investigación inmediata.
Ejemplo: Intento suicida grave posterior a atención reciente en el centro, o suicidio de usuario en seguimiento activo.

Evento asociado a medicamentos: Cualquier evento prevenible o no prevenible relacionado con el uso de medicamentos, que puede causar daño o poner en riesgo la seguridad del usuario/a, incluyendo errores de medicación y reacciones adversas. Ejemplo: Usuario en tratamiento, discontinúa tratamiento farmacológico, lo que genera descompensación de sintomatología. Otro ejemplo: Interacción medicamentosa no detectada que aumenta sedación en el usuario/a.

[4] Definiciones extraídas de "Incidentes de Seguridad del Paciente en Hospitales Psiquiátricos del Sistema Nacional de Servicios de Salud de Chile, Años 2019 a 2023", 2023, Ministerio de Salud.

ANEXO FORMULARIO DE REGISTRO DE REQUERIMIENTO

FORMULARIO DE REGISTRO DE REQUERIMIENTO

FOLIO: _____

Reclamo ☐ Consulta ☐ Sugerencia ☐ Solicitud ☐ Felicitación ☐

Ciudad y Fecha: _____

INSTITUCION QUE RECIBE EL REQUERIMIENTO

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

IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA (REQUIRENTE - AFECTADO/A)

Nombres				Apellidos					
Nombre Social					Usuario(a) PRAIS		Si		No
Cédula de Identidad				Fecha de Nacimiento					
Sexo	H		M		Género	F		M		Transgénero	
Nacionalidad					Pueblo Originario						
Domicilio						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 - afectada)			

Autoriza envío de respuesta a su correo electrónico SI ☐ NO ☐ Correo electrónico: _____

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

PETICIÓN(ES) CONCRETA(S)

SI ADJUNTA DOCUMENTO(S), INDICAR CUAL(ES)

_____ NOMBRE Y FIRMA RECEPTOR

_____ FIRMA REQUIRIENTE

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 prestador reclamado deberá responder con los antecedentes de que disponga (Ley 20.584). Para consulta, sugerencia, solicitud y/o felicitación el plazo será de 20 días hábiles (Ley 19.880).

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

NOTA 3: En caso que a partir de las prestaciones reclamadas, usted identifique que se ocasionó un daño a la salud, puede ejercer el derecho de presentar una solicitud de mediación, procedimiento que eventualmente podría proporcionar una solución de la problemática, de lograrse un acuerdo con el prestador asistencial (Ley 19.966, Artículo N°43 y siguientes). Dicho procedimiento es obligatorio si desea iniciar acciones jurisdiccionales, y debe solicitarse:

- Ante el Consejo de Defensa del Estado (Fono 800 800 233) para todo establecimiento de Salud (*a excepción de los que son dependientes de una Corporación Municipal*).
- Ante la Superintendencia de Salud, con un costo asociado a ser asumido por las partes, si el Establecimiento en que ocurrieron los hechos es de dependencia de una Corporación Municipal.

Formulario en Plataforma virtual de OIRS

SISTEMA OIRS

Inicio Atención Ciudadana Preguntas Frecuentes Oficinas Regionales

Datos del Solicitante

Todos los datos marcados con un * son de carácter obligatorios.

El solicitante es: (●) Persona Natural ( ) Persona Jurídica o Instituciones

Nacionalidad: (●) Chileno(a) ( ) Extranjero(a)

PRAIS: ( ) SI (●) No

RUT: _____ (ejemplo 12345678-0)

Nombre *: _____

Apellido Paterno *: _____ Apellido Materno: _____

Fecha Nacimiento: __/__/____ (formato DIA/MES/AÑO)

Sexo: (●) Hombre ( ) Mujer

Pueblos Indígenas: SELECCIONE

Teléfono de contacto *: Fijo _____

Teléfono secundario: Fijo _____

¿El afectado es la misma persona solicitante?: (●) SI ( ) No

Ingrese el Tipo, Institución y Motivo que origina su Solicitud

Tipo *: SELECCIONE

Region *: SELECCIONE

Comuna *: SELECCIONE

Institución *: SELECCIONE

Área *: SELECCIONE

Fecha del evento que informa: _____

Detalle *: _____

Máximo 3000 caracteres
Escritos 0 Restantes: 3000

Observaciones

Máximo 3000 caracteres
Escritos 0. Restantes: 3000

Adjuntar archivo: Seleccionar archivo | Ningún a...ccionado

(Formatos permitidos: jpg, gif, png, doc, docx, PDF. Tamaño máximo del archivo 5MB, su archivo será subido automáticamente al momento de grabar este formulario)

Descripción del archivo: [ ] Agregar Archivo

(máximo 25 caracteres)

Medio de envío de respuesta y notificaciones

(•) Correo electrónico ( ) Carta certificada *

Correo electrónico [ ]

Grabar | [illegible]

Imagen Referencial de Comprobante de Requerimiento (Virtual)

COMPROBANTE DE _____

Su _____ fue registrado de manera exitosa en el Sistema OIRS con fecha _____ y se ha generado este comprobante de registro de su trámite

Su Código de atención es: _____

Solicitante (Persona Natural)

Nombre _____

RUT _____

Teléfono _____

Email _____

Dirección _____

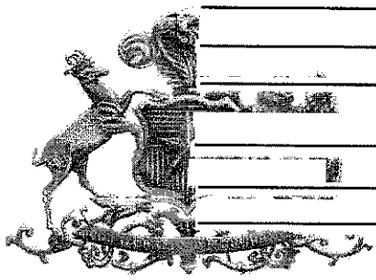
Detalle

Institución _____

Área _____

Tema _____

Descripción _____



_____

_____

_____

_____

_____

_____

RESPUESTA

Quien redacta: _____ Cargo de quien redacta: _____

Fecha de respuesta: _____

Respuesta:

_____

_____

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS ANTE EL CONSULTORIO, HOSPITAL O CENTRO MÉDICO PRIVADO QUE LO ATIENDE, SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD. (Extracto de la Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes)

Para conocer el estado de su trámite ingrese en nuestro sitio OIRS, al link Atención ciudadana, e ingrese el código de atención y su RUT

Estructura de la Respuesta.
Extracto textual de "Orientaciones Técnicas para el funcionamiento de las oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias OIRS", página 21 y 22. 2025. Ministerio de Salud.

Todo Requerimiento Ciudadano (consulta-información, reclamo, sugerencia, felicitación) amerita una revisión de antecedentes y acciones propias de cada caso, para ello y como estructura, al momento de elaborar la respuesta, se deberá cautelar lo siguiente:

a) Encabezado: Identificación del solicitante (nombre completo), saludo (formal) fecha, dirección o correo electrónico (El SIAC-OIRS identifica la vía de notificación de la respuesta).

b) Introducción: Implica que cada respuesta debe llevar una referencia inicial a la vía de recepción del reclamo y expresiones que indiquen acogida y empatía con la situación.

c) Breve reseña de lo requerido y/o peticiones formuladas: Se refiere a la pertinencia de la respuesta; se espera que se expliciten los ámbitos que generaron el Requerimiento Ciudadano, ya que la respuesta debe ser acorde a ellos, enfocándola hacia esos aspectos y no otros.

d) Propuesta de solución: Debe incluirse necesariamente una propuesta en la cual se anuncien las acciones definidas y/o se indique la (o las) solución(es), idealmente incluyendo los plazos establecidos para subsanar la situación planteada.

e) En el caso de que el Requerimiento Ciudadano haya generado una investigación sumaria o sumario administrativo, se le debe informar de ello al usuario o usuaria indicando los plazos establecidos para dar la respuesta final.

f) Cierre: En un contexto positivo, agradecer y/o reconocer el Requerimiento Ciudadano como una oportunidad de mejora en la gestión y atención de los usuarios y de las usuarias. Mencionar las expectativas del establecimiento en cuanto a superar la situación que generó el requerimiento. La respuesta debe ser firmada por la máxima autoridad del establecimiento/institución.

Formatos estandarizados de respuesta según el tipo de requerimiento



[NOMBRE INSTITUCIÓN] **[CIUDAD DE LA INSTITUCIÓN],**
[FECHA DE RESPUESTA]

Señor (a, es)
[NOMBRE SOLICITANTE]
[DIRECCIÓN-CORREO]
Presente

De mi consideración:

Junto con saludar, informo a Usted(es) que con fecha **[FECHA DE INGRESO DEL REQUERIMIENTO]** se ha recibido en nuestra institución, su requerimiento Folio Nº **[FOLIO DEL REQUERIMIENTO],** donde nos sugiere **[SUGERENCIA/S CONCRETA/AS Y UNIDAD O DEPENDENCIA SOBRE LA QUE SE EFECTÚA].**

En atención a lo expuesto, podemos informar lo siguiente:

[DETALLE DE LA RESPUESTA]

Le(s) agradecemos haberse contactado con nosotros, ya que nos permite revisar nuestros procedimientos y mejorar la atención a nuestros/as usuarios/as.

Ante cualquier consulta puede contactarse con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de nuestra institución **[DETALLES DE CONTACTO (TELEFONO, E-MAIL) /HORARIOS DE ATENCIÓN].**

Sin otro particular, saluda atentamente

[FIRMA]
[NOMBRE DEL FIRMANTE]
[CARGO DEL FIRMANTE]



[NOMBRE INSTITUCIÓN] **[CIUDAD DE LA INSTITUCIÓN],**
[FECHA DE RESPUESTA]

Señor (a, es)
[NOMBRE SOLICITANTE]
[DIRECCIÓN-CORREO]
Presente

De mi consideración:

Junto con saludar, informo a Usted(es) que con fecha **[FECHA DE INGRESO DEL REQUERIMIENTO]** se ha recibido en nuestra institución, su requerimiento Folio Nº **[FOLIO DEL REQUERIMIENTO]**, donde nos solicita **[SOLICITUD/ES CONCRETA/AS Y UNIDAD O DEPENDENCIA SOBRE LA QUE SE EFECTÚA].**

En atención a lo solicitado, podemos informar lo siguiente:

[DETALLE DE LA RESPUESTA]

Ante cualquier consulta puede contactarse con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de nuestra institución **[DETALLES DE CONTACTO (TELEFONO, E-MAIL) /HORARIOS DE ATENCIÓN]**.

Sin otro particular, saluda atentamente

[FIRMA]
[NOMBRE DEL FIRMANTE]
[CARGO DEL FIRMANTE]



[NOMBRE INSTITUCIÓN]
REQUERIMIENTO]

Folio Nº: **[FOLIO]**

[CIUDAD DE LA INSTITUCIÓN], [FECHA DE RESPUESTA]

Señor (a, es, as)
[NOMBRE RECLAMANTE]
[DIRECCIÓN-CORREO ELECTRÓNICO]
Presente

De mi consideración:

Junto con saludar, informo a Usted(es) que con fecha **[FECHA DE INGRESO DEL REQUERIMIENTO]** se ha recibido en nuestra institución, su reclamo Folio Nº **[FOLIO DEL REQUERIMIENTO]**, donde expone **[ENUNCIACIÓN BREVE DE LA(S) MATERIA (S) RECLAMADA (S) Y ENUNCIACIÓN DE LA(S) PETICIÓN(ES) CONCRETA(S)]**.

En atención a lo señalado, podemos informar lo siguiente:

[n°] [PETICIÓN CONCRETA DEL REQUERIMIENTO]

[DETALLE DE LA RESPUESTA (Exponer el resultado de la investigación del caso particular, dando respuesta a todas las peticiones expuestas por el reclamante o planteamiento de la institución frente a la problemática. Luego, se profundiza en el tema sobre la petición concreta, procurando dar resolución total, parcial estableciendo plazos y forma en que dará cumplimiento o no pudiendo acceder a su solicitud según competencia. Si no es posible dar resolución, se deben presentar vías alternativas para "orientar" pasos a seguir por el/la requirente que permitan llegar a una respuesta satisfactoria)]

[n°] [PETICIÓN CONCRETA DEL REQUERIMIENTO]

[DETALLE DE LA RESPUESTA]

Considerando que nuestra institución acoge cada requerimiento presentado por nuestros usuarios/as, manifestamos el interés y voluntad de resolver sus inquietudes y problemáticas en el ámbito de salud, dentro del marco de nuestras atribuciones y facultades.

Ante cualquier consulta puede contactarse con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de nuestra institución **[DETALLES DE CONTACTO (Teléfono/os, E-mail) /Horarios de atención]**.

Si está desconforme con la respuesta dada, o si la resolución no fue gestionada durante 15 días hábiles, Ud. podrá solicitar a la Superintendencia de Salud su revisión, dentro de un plazo de 5 días hábiles, contados desde la fecha de notificación de esta, debiendo acompañar copia de la respuesta y de los antecedentes que disponga (Reclamos por Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, Decreto N° 35, artículo N° 14).



A su vez, en caso que a partir de las prestaciones reclamadas, usted identifique que se ocasionó un daño a la salud, puede ejercer el derecho de presentar un reclamo en las dependencias del Consejo de Defensa del Estado de todo el país (Fono 800 800 233), solicitando una mediación, procedimiento que eventualmente podría proporcionar una solución de la problemática, de lograrse un acuerdo con el prestador asistencial (Ley N° 19.966 que establece un Régimen de Garantías en Salud, artículo N°43 y siguientes). Si el establecimiento al cual reclama depende de una Corporación Municipal, la solicitud de mediación debe tramitarse a través de la Superintendencia de Salud, procedimiento que tiene un costo, el cual debe ser asumido por las partes.

Sin otro particular, le saluda atentamente a Ud.

[FIRMA]
[NOMBRE DEL FIRMANTE]
[CARGO DEL FIRMANTE]

Imagen referencial de marca de agua "COPIA" para entrega total o parcial de copia de ficha clínica

