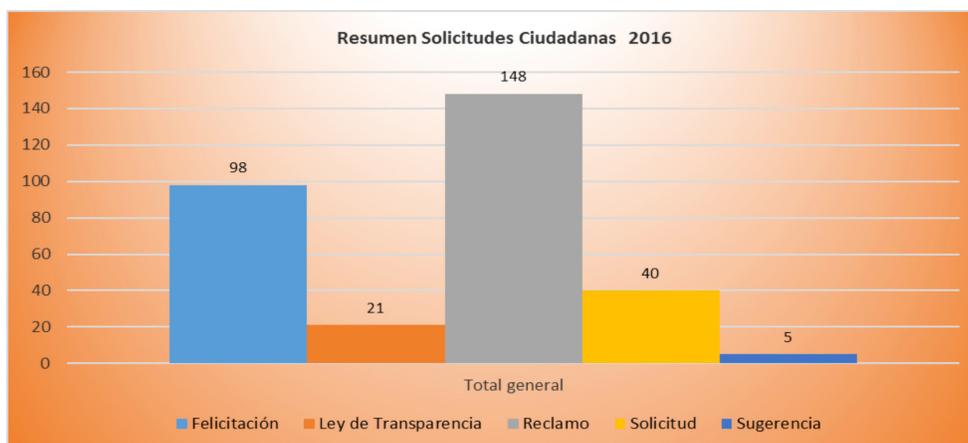
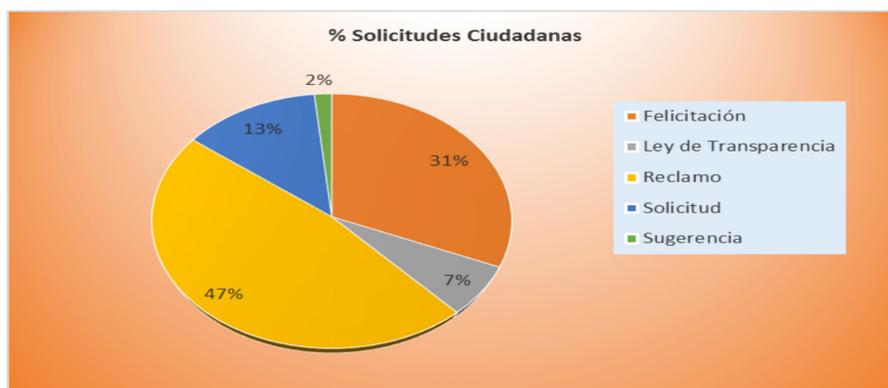


Informe Solicitudes Ciudadanas OIRS Año 2016

Del total de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en este año 2016, 312 en total, 148 corresponden a Reclamos, 98 a felicitaciones, 40 a solicitudes, 21 a Ley de Transparencia y 5 a sugerencias.



Del total de Solicitudes Ciudadanas, correspondiente a este año, un 47% son reclamos, un 31% felicitaciones, 13% solicitudes, 7% a Ley de Transparencia, y 2% a sugerencias.

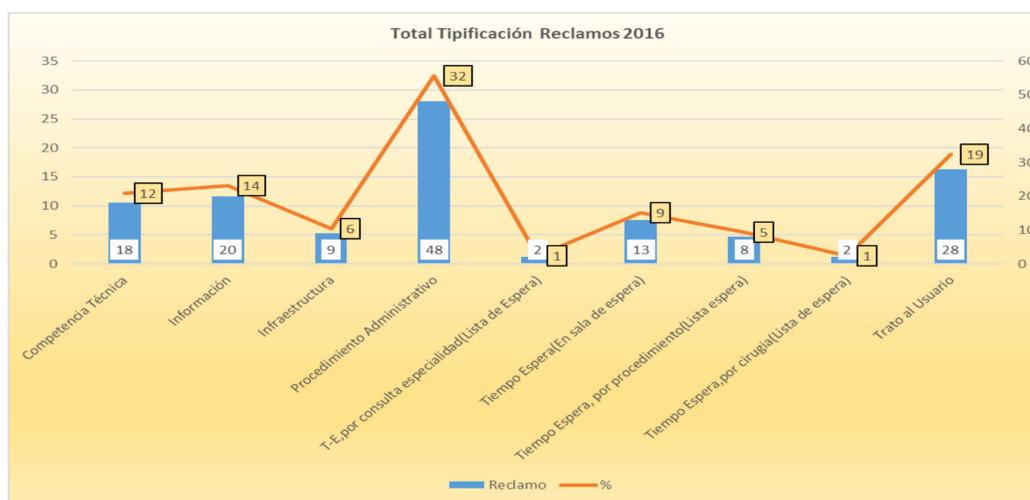


Del total de 312 solicitudes ciudadanas, agosto y octubre son los que presentan un mayor número, con 33, mientras el promedio mensual durante este año fue de 26.

Tipo Registro	Mes												Total general
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Felicitación	9	3	11	9	9	7	8	10	8	11	5	8	98
Ley de Transparencia						1	7	1	3	3	4	2	21
Reclamo	7	16	14	16	9	4	9	20	12	16	20	5	148
Solicitud	2	2	6	3	2	3	6	1	5	3	1	6	40
Sugerencia	1	1					1	1				1	5
Total general	19	22	31	28	20	15	31	33	28	33	30	22	312

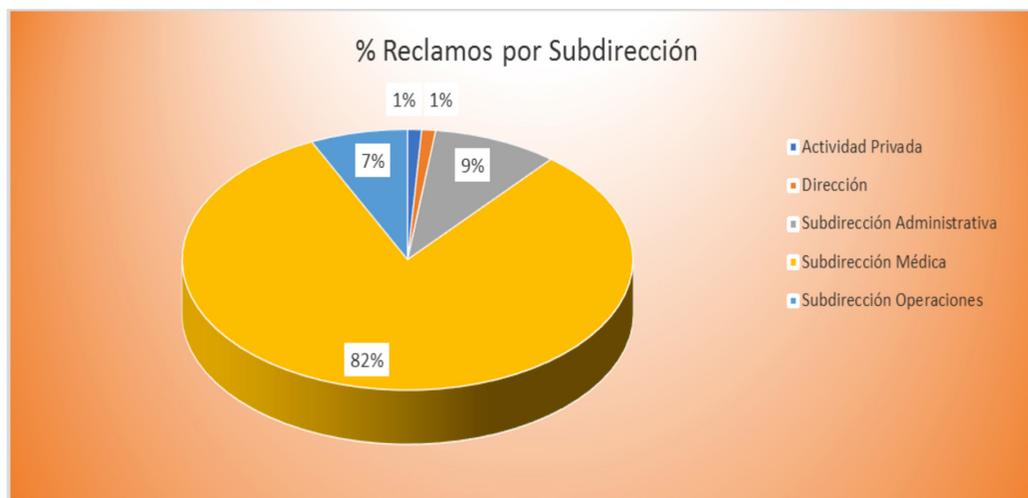
En relación a los reclamos

- Los reclamos corresponden a un 47% del total de solicitudes recibidas durante este período.
- De los 148 reclamos recibidos, 18 están relacionado con la competencia técnica, 20 con información, 9 por infraestructura, 48 con procedimientos administrativos, 2 por tiempo de espera por consulta de especialidad (Lista de Espera), 13 por tiempo de espera (Sala de Espera), 8 por tiempo de espera por procedimiento (Lista de Espera), 2 por tiempo de espera por cirugía (Lista de Espera) y 28 por trato al usuario.



Del total de Reclamos recibidos 12% están relacionado con la competencia técnica, 14% con la información, 6% por infraestructura, 32% con procedimientos administrativos, 1% por tiempo de espera por consulta de especialidad (Por Lista de Espera), 9% Por Tiempo de Espera (En Sala de Espera), 5% Por Tiempo de Espera por procedimiento (Lista de Espera), 1% por Tiempo de Espera por Cirugía (Por Lista de Espera) y un 19% por Trato al Usuario.

Las subdirecciones con mayor N° de Reclamos son la Médica con un 82% y la Administrativa con un 9% del total de reclamos del período.



En el análisis del período, los principales motivos de reclamos, por CR son los que se detallan a continuación:

Tipo Registro	Centro Responsabilidad	Tipificación									Total general	%
		Competencia Técnica	Información	Infraestructura	Procedimiento Administrativo	T-E, por consulta especialidad (Lista de Espera)	Tiempo Espera (En sala de espera)	Tiempo Espera, por procedimiento (Lista espera)	Tiempo Espera, por cirugía (Lista de espera)	Trato al Usuario		
Reclamo	Actividad Privada				1						1	1
	Cirugía (Damas)				1						1	1
	Cirugía (Intermedio)	3								3	6	4
	Cirugía (Pabellón Central)								1		1	1
	Cirugía (Patología Mamaria)		1		5		1		1		8	5
	Cirugía (Policlínico Cirugía)	1	4		4	1	3			3	16	11
	Cirugía (Secretaría)				1						1	1
	Cirugía (Varones)	2						1		2	5	3
	Comunicaciones				1						1	13
	Dirección				1						1	1
	Endoscopia						1				1	1
	Especialidades Médicas	1								4	5	3
	Farmacia									1	1	1
	Farmacia (Preparación de Drogas)		1								1	1
	Imagenología		9	1	1			3		2	16	11
	Medicina Nuclear						1				1	1
	Oncología Médica (Policlínico oncología clínica)	3	4		12	1	2			5	27	18
	Oncología Médica (Quimioterapia Ambulatoria)	1									1	1
	Oncología Médica (Quimioterapia Hospitalaria)	1			1						2	1
	Radioterapia (Policlínico Radioterapia)	1			1		2	3		2	9	6
	Radioterapia (Tratamientos Radioterapia)			3				1			4	3
	Rehabilitación									1	1	1
	Servicio Radioterapia Sede Sur	1			1		3			1	6	4
Servicio Social				1					2	3	2	
Servicios Generales			4	5					1	10	7	
Some				8					1	9	6	
Subdirección Médica	4	1	1	2						8	5	
Unidad del Dolor (Policlínico Unidad del Dolor)				2						2	1	
Total Reclamo		18	20	9	48	2	13	8	2	28	148	

Los CR con mayores números de reclamos son el de Oncología Médica (Policlínico Oncología Clínica) con 27, que representa el 18%, el de Imagenología y el de Cirugía (Policlínico Cirugía) ambos con 16, que representan un 11%, Servicios Generales con 10, que representa un 7%, SOME y Radioterapia (Policlínico de Radioterapia) ambos con 9, que representan un 6% cada uno y Cirugía (Policlínico de Cirugía) y la Subdirección Médica, ambos con 8, lo que representan un 5% respectivamente cada uno del total.

Tipo Registro	Centro Responsabilidad	Tipificación								Total general	%
		Competencia Técnica	Información	Infraestructura	Procedimiento Administrativo	T-E, por consulta especialidad (Lista de Espera)	Tiempo Espera (En sala de espera)	Tiempo Espera, por procedimiento (Lista espera)	Tiempo Espera, por cirugía (Lista de espera)		
	Actividad Privada				1					1	1
	Cirugía (Damas)				1					1	1
	Cirugía (Intermedio)	3							3	6	4
	Cirugía (Pabellón Central)							1		1	1
	Cirugía (Patología Mamaria)		1		5		1		1	8	5
	Cirugía (Policlínico Cirugía)	1	4		4	1	3		3	16	11
	Cirugía (Secretaría)				1					1	1
	Cirugía (Varones)	2						1	2	5	3
	Comunicaciones				1					1	13
	Dirección				1					1	1
	Endoscopia						1			1	1
	Especialidades Médicas	1							4	5	3
	Farmacia								1	1	1
	Farmacia (Preparación de Drogas)		1							1	1
	Imagenología		9	1	1			3	2	16	11
	Medicina Nuclear						1			1	1
	Oncología Médica (Policlínico oncología clínica)	3	4		12	1	2		5	27	18
	Oncología Médica (Quimioterapia Ambulatoria)	1								1	1
	Oncología Médica (Quimioterapia Hospitalaria)	1			1					2	1
	Radioterapia (Policlínico Radioterapia)	1			1		2	3	2	9	6
	Radioterapia (Tratamientos Radioterapia)			3				1		4	3
	Rehabilitación								1	1	1
	Servicio Radioterapia Sede Sur	1			1		3		1	6	4
	Servicio Social				1				2	3	2
	Servicios Generales			4	5				1	10	7
	Some				8				1	9	6
	Subdirección Médica	4	1	1	2					8	5
	Unidad del Dolor (Policlínico Unidad del Dolor)				2					2	1
	Total Reclamo	18	20	9	48	2	13	8	2	28	148
	%	12	14	6	32	1	9	5	1	19	100

El mayor nº de reclamos se relaciona a procedimientos administrativos, total 48, siendo los CR con mayor cantidad: Oncología Médica (Policlínico Oncología Clínica) con 12; SOME con 8 y Cirugía (Policlínico de Cirugía) y Servicios Generales, ambos con 5.

Con respecto de la competencia técnica suman un total de 18, correspondientes a Oncología Médica (Policlínico Oncología Clínica) con 3 y 4 fueron derivados a la Subdirección Médica.

Con respecto de la tipificación de Información, fueron un total de 20, correspondiendo al mayor número al CR de Imagenología con 9 y Cirugía (Policlínico de Cirugía) y Oncología Médica (Policlínico Oncología Clínica) ambos con 4.

Con respecto de la infraestructura, fueron un total de 9, dirigidos a los CR de Radioterapia (Tratamientos de Radioterapia) con 5 y Servicios Generales con 4.

Con respecto de tiempo de espera consulta de especialidad fueron dos reclamos correspondientes a los CR de Oncología Médica (Policlínico de Oncología Clínica) y Cirugía (Policlínico de Cirugía).

Con respecto al tiempo de espera sala de espera hubo un total de 13: mayor número de reclamos para el CR de Cirugía (Policlínico de Cirugía) y Servicio de Radioterapia Sede Sur, ambos con 3.

Con respecto del tiempo de espera por procedimiento (por Lista de Espera) fueron un total de 18, siendo los con mayor N° de Reclamos el CR de Radioterapia (Policlínico Radioterapia) e Imagenología, ambos con 3.

Con respecto al tiempo de espera, por cirugía (Lista de Espera), durante este año solo se han registrado dos reclamos correspondientes a Pabellón Central y Patología Mamaria.

Por Trato al Usuario fueron un total de 28, correspondiendo al mayor número de a CR de Oncología Médica (Policlínico Oncología Clínica) con 5; Especialidades Médicas con 4 y CR de Cirugía (Policlínico de Cirugía y Cirugía de Intermedio) con 3 cada uno.

Durante este año se registraron 148 solicitudes de reclamos, lo que significó un aumento de un 2%, en comparación con el año 2015, en donde hubo 145 reclamos.

De acuerdo a la ley establecida en este ámbito, ya sea la 19.880 de Procedimientos Administrativos, refiere respuesta a los reclamos en 20 días hábiles, y la 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes, refiere respuesta en 15 días hábiles. El promedio de respuesta a los reclamos fue de 12 días durante el año 2016.

En relación a las felicitaciones

Las felicitaciones alcanzaron a un total de 98, corresponden a un 31% del total de solicitudes recibidas durante este año 2016 y se distribuyen por CR de la siguiente manera:

Tipo Registro	Centro Responsabilidad	Mes												Total general	%	
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			
Felicitación	Actividad Privada	1													1	1
	Crugía (Damas)							1			1				2	2
	Crugía (Equipos Médicos)	1													1	1
	Crugía (Policlínico Crugía)	1			1							1			3	3
	Crugía (Secretaría)								1						1	1
	Crugía (Varones)						1	1	2					1	5	5
	Crugía Damas													1	1	1
	Crugía Menor													1	1	1
	Dirección	3	1	6	4	5	2	4	2	3	5	2		5	42	43
	Docencia								1						1	1
	Endoscopia	1				1									2	2
	Especialidades Médicas			2	1	1	1	1	1	1					8	8
	Laboratorio Clínico					1									1	1
	Oncología Médica (Policlínico oncología clínica)								1					1	2	2
	Oncología Médica (Quimioterapia Ambulatoria)										1				1	1
	Oncología Médica (Quimioterapia Hospitalaria)	1		1					1						3	3
	Picconcología							1							1	1
	Radioterapia (Braquiterapia)				1										1	1
	Radioterapia (Policlínico Radioterapia)								1		1	1			3	3
	Radioterapia (Tratamientos Radioterapia)		1												1	1
	Servicio Radioterapia Sede Sur			1	2	1			2	2	3				11	11
	Servicios Generales									1					1	1
	Subdirección Médica	1													1	1
Unidad del Dolor (Policlínico Unidad del Dolor)		1	1										2	4	4	
Total Felicitación		9	3	11	9	9	7	8	10	8	11	5	8	98	100	

Del total de felicitaciones, 97 corresponden a la tipificación de Trato al Usuario, lo que representa el 99%, una fue ingresada por competencia técnica lo que representa el 1%.

Los CR con el mayor número de felicitaciones en este período son: Radioterapia Sede Sur con 11, correspondientes al 11%; Especialidades Médicas con 8, lo que corresponde al 8%; Cirugía (Varones) con 5, equivalente al 5%, y la Unidad del Dolor (Policlínico Unidad del Dolor) con 4, correspondiente al 4% del total.

La subdirección con mayor N° de felicitaciones es la Subdirección Médica con 54 lo que representa el 55% del total.



Cabe destacar 42 solicitudes que fueron dirigidas a la Dirección del Instituto, lo que corresponde a un 43% del total de felicitaciones del año.

El total de felicitaciones durante el año 2016 fue de 98, lo que representa una disminución de un 16%, en relación a las 116 ingresadas durante el año 2015.

Consideraciones de los Resultados

Reclamos

Los reclamos sufrieron un aumento de un 2% en comparación al total de reclamos ingresados el año 2015. Este leve aumento se debe principalmente a la tipificación de Procedimiento Administrativo que este año alcanzó un 32% con 48 solicitudes, lo que corresponde a un 336% en comparación al año anterior.

Sin embargo, durante este período los reclamos tiene una leve disminución de 1% al año 2015, representado el 47% de las solicitudes ingresadas, las cuales se representan en los siguientes: CR de Oncología Médica (Policlínico de Oncología Clínica) con un 18% del total de reclamos, esto principalmente debido a la disminución de horas y cambios de agendas lo que provocó reclamos por no aviso oportuno de dichos cambios, además de cambios de médicos tratante).

Si bien durante el último trimestre se incorporaron nuevas horas de especialistas para el equipo de Oncología Médica, aún no puede absorber la demanda y se encuentra en procesos de contratación de médicos especialistas de Hematooncología para mantener la continuidad de la oferta de la especialidad.

El CR de Imagenología registró un 11% de reclamos principalmente a Información, Tiempo de Espera por Procedimiento y al Trato al Usuario. Esto se debió a la falta de oportunidad en la realización de exámenes por alta de horas de médicos, lo que influyó en la entrega oportuna de informes. Este servicio ha sido intervenido y se encuentra aún en proceso de restauración a cargo de la Subdirección Médica y como medidas mientras se normaliza la contratación de horas médicas se han realizado convenio con centro imagenológico para la compra de exámenes.

El CR de Cirugía (Policlínico de Cirugía) registró un 11% de reclamos principalmente a entrega de Información, Procedimiento Administrativo, tiempo de Espera (Sala de espera) y Trato al Usuario, por ausencia de personal clínico durante algunos periodos que no permitió entregar una atención de forma oportuna a nuestros pacientes lo que afectó directamente en la entrega de información

y manejo de procedimientos. Esta situación debería quedar regularizada con la contratación de personal de enfermería en policlínico de cirugía, en los casos de ausencia prolongada.

En el caso del CR Servicios Generales registró un 7% del total de reclamos recibidos, principalmente por Trato al Usuario e Infraestructura. La jefatura tomó las medidas correctivas para reparación y mantenimiento de techos.

En relación al trato, fue principalmente por los traslados de pacientes, cuyo origen se debió a falta de personal y manejo de los procedimientos administrativos, sin poder cubrir todas las demandas en forma oportuna. Se trabaja con encargado de Sede Sur para la coordinación de traslado de pacientes.

Al CR SOME corresponden el 6% de los reclamos, principalmente por Procedimiento Administrativo, que se debe a la no disponibilidad de la Ficha Clínica en día de atención. Si bien en la mayoría de estos casos la ficha es encontrada el mismo día, se retrasa la hora de atención y como medida se realizará durante enero del 2017 un catastro por todos los servicios clínicos, rescatando las fichas que se encuentren en dichas dependencias y que no sean de atención de policlínico, además de reforzar a los servicios de la importancia del registro de entrega de fichas a otros servicios.

Al CR de Radioterapia (Tratamiento Radioterapia) corresponden el 6% de los reclamos, por Tiempo de Espera por procedimiento (Lista de Espera), Tiempo de Espera (Sala de Espera) y Trato al Usuario. Estos reclamos se debieron principalmente a la espera para hora de inicios de tratamiento, problemática latente y de preocupación de parte de la Subdirección Médica y la Dirección. Se han tomado medidas de contingencia para la derivación de los pacientes al extrasistema a través de convenios para este tipo de prestaciones y se desarrolló la extensión horaria del servicio de Radioterapia.

Al CR Cirugía (Patología Mamaria) corresponde el 5% de los reclamos, mayoritariamente correspondiente a procedimientos administrativos, cambios de horas médicas. Lamentablemente la gran demanda y cumplimiento de garantías GES significó tener que cambiar hora con el fin de poder cumplir con los plazos establecidos por ley. De igual manera se trabajó en conjunto con el equipo de Patología Mamaria para el aviso oportuno de cambios de horas, además del seguimiento de estos casos para su atención.

Durante este año la Subdirección Médica recibió cuatro reclamos por Competencia Técnica. En este ámbito y dado la complejidad de la tipificación de estos reclamos la autoridad se reunió con los jefes de servicio, en algunos casos con los afectados y además respondió personalmente este tipo de reclamos. Además la enfermera de Gestión del Cuidado solicitó para un mejor seguimiento

de los casos y verificar las medidas adoptadas el envío trimestral de las solicitudes ingresadas través de la OIRS, medida que se hará extensiva a los centros de responsabilidad.

Información Registro Estadístico Mensual (REM)

A continuación se entrega resumen del año 2016 de las solicitudes ciudadanas, informadas en REM (Resumen Estadístico Mensual).

SECCIÓN A: ATENCIÓN OFICINAS DE INFORMACIONES (SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS)								
TIPO DE ATENCIÓN	Nº DE ATENCIONES EN EL MES			RESPUESTAS DEL MES DENTRO DE PLAZOS LEGALES (15 DÍAS HÁBILES)		RECLAMOS RESPONDIDOS FUERA DE PLAZOS LEGALES	RECLAMOS PENDIENTES	
	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	RECLAMOS GENERADOS EN EL MES	RECLAMOS GENERADOS EN EL MES ANTERIOR		RESPUESTAS PENDIENTES DENTRO DEL PLAZO LEGAL	RESPUESTAS PENDIENTES FUERA DEL PLAZO LEGAL
TOTAL DE RECLAMOS	148	34	114	75	73	0	73	0
Trato	28	6	22	12	17	0	16	0
Competencia Técnica	18	6	12	8	12	0	10	0
Infraestructura	9	2	7	2	5	0	7	0
Tiempo de Espera (En Sala de Espera)	12	4	8	3	8	0	9	0
Tiempo de Espera, por consulta especialidad (Por Lista de Espera)	3	2	1	1	2	0	2	0
Tiempo de Espera, por procedimiento (Lista de Espera)	8	3	5	7	1	0	1	0
Tiempo de Espera, por cirugía (Lista de Espera)	2	0	2	2	0	0	0	0
Información	21	4	17	11	10	0	10	0
Procedimientos Administrativos	45	7	38	27	18	0	18	0
Probidad Administrativa	2	0	2	2	0	0	0	0
Garantías Explícitas en Salud (GES)	0	0	0	0	0	0	0	0
CONSULTAS	0	0	0					
SUGERENCIAS	5	2	3					
FELICITACIONES	98	19	79					
SOLICITUDES	40	15	25					
SOLICITUDES LEY 20.285 (Ley de Transparencia)	21	10	11					

De la información consolidada en REM el año 2016, de los 148 reclamos ingresados, 114 corresponden a mujeres y 34 a hombres.

De las 98 felicitaciones ingresados 79 corresponden a mujeres y 19 a hombres.

Plan de mejora

Se han establecido puntos estratégicos sobre los cuales se ha elaborado el Plan de Mejora de la Satisfacción Usuaría, que se ha mantenido en estos últimos años.

1.- Uno de ellos, que es de gran importancia tanto en la atención abierta como cerrada, es el Trato Usuario y mejora en la Calidad de Atención. Si bien la percepción de los usuarios ha mejorado en comparación con años anteriores, es de gran importancia la mejoría continua, para lo que se ha puesto énfasis en incluir en el Plan Anual de Capacitación, las de trato usuario dirigidas a todos nuestros funcionarios y que se mantienen como prioridad para el año 2017.

2.- En relación con los Tiempos de Espera se han tomado las siguientes medidas con el fin de poder dar respuesta oportuna en los diferentes ámbitos de esta tipificación:

- Tiempos de Espera (Lista de Espera): Dada la gran demanda de pacientes y la disminución de la oferta en Oncología Médica se han generado alternativas para resolución de Listas de Espera de Pacientes de Oncología Médica se han contratado médicos para staff del equipo y además se han autorizado el pago de consultas por concepto de LE para pacientes GES, medidas que se mantiene para el año 2017.
- En el caso de pacientes para inicio de Tratamiento de Radioterapia se mantiene convenio marco FONASA para la derivación al Extrasistema, además de las medidas de la gestión interna del servicio con cobertura de extensión horaria en servicio de Sede Sur y otras para disminuir la lista de espera de inicio de tratamiento.
- Se mantiene convenio de Compra de Servicios de Anatomía Patológica con HCUCH, dada su criticidad y evitar suspensiones de cirugía cuando no se disponga de presencia de médico patólogo en el servicio.
- Se mantiene convenio de Compra de Servicios de Imagenología con Centro Imagenológico Privado, dada su criticidad por pacientes GES en etapa de etapificación, para poder cumplir con sus garantías de oportunidad, en espera de contratación de nuevos médicos para el staff del servicio.



Informe Solicitudes Ciudadanas OIRS

Año 2016

3.- En relación con la Infraestructura: Dada las condiciones estructurales del Instituto, cambios de instalación es de mayor complicación, sin embargo, en relación a los sistemas reparación de techumbres realizadas y remodelación de servicios se mantienen los protocolos de mantención de Servicio Generales.