



Servicio de Salud Metropolitano Norte
Instituto Nacional del Cáncer

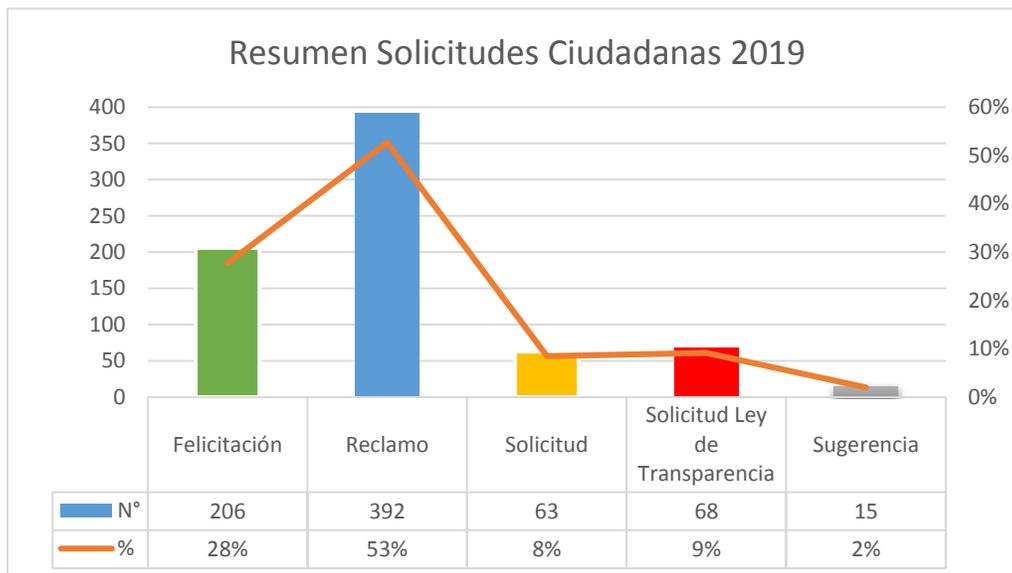
Informe OIRS año 2019

Santiago, Enero 2020

Resumen Anual

En el año 2019 se recibieron 744 Solicitudes Ciudadanas en total, distribuidas en la siguiente clasificación:

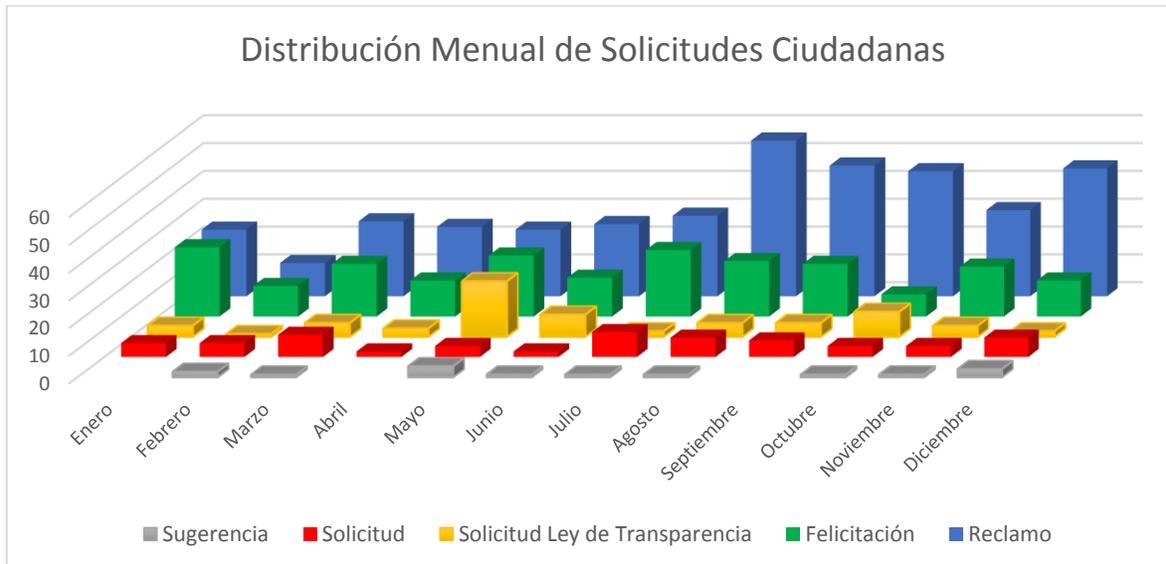
Solicitudes Ciudadanas	N°	%
Felicitación	206	28%
Reclamo	392	53%
Solicitud	63	8%
Solicitud Ley de Transparencia	68	9%
Sugerencia	15	2%
Total general	744	100%



Del total de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en el año 2019 con un total de 744, 392 corresponden a Reclamos y representan el 53%, 206 a Felicitaciones y una representación del 28%, 63 a Solicitudes y una representación del 8%, 68 a Ley de Transparencia con una representación del 9% y 15 a Sugerencias con 2%.

Distribución Mensual

Solicitudes Ciudadanas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Felicitación	25	11	19	13	22	14	24	20	19	8	18	13	206
Reclamo	24	12	27	25	24	26	29	56	47	45	31	46	392
Solicitud	5	5	8	2	4	2	9	7	6	4	4	7	63
Solicitud Ley de Transparencia	4	1	5	3	20	8	2	5	5	9	4	2	68
Sugerencia		2	1		4	1	1	1		1	1	3	15
Total general	58	31	60	43	74	51	65	89	77	67	58	71	744

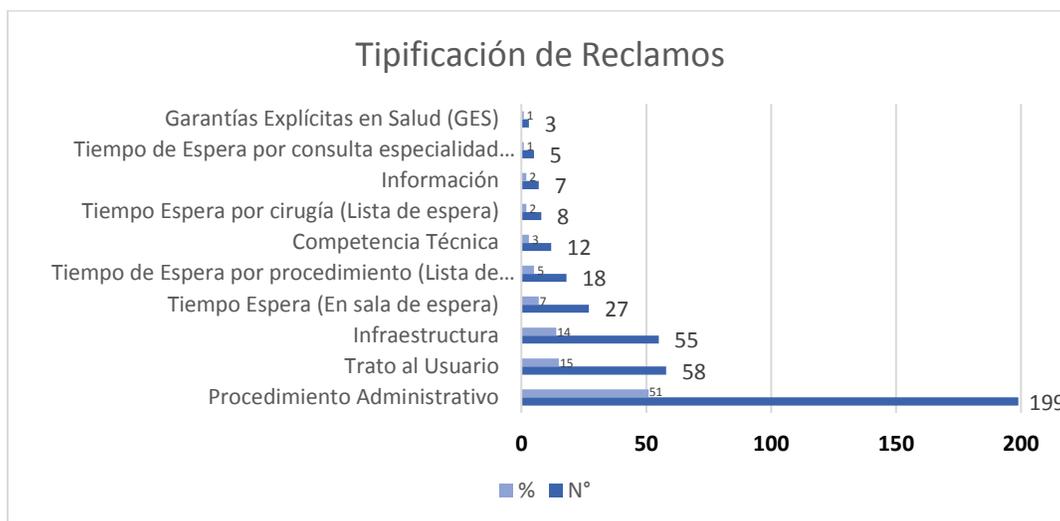


Del total de 744 Solicitudes Ciudadanas, los meses que presentan un mayor número de Solicitudes Ciudadanas son agosto y septiembre con 89 y 77, respectivamente. El promedio de ingreso de solicitudes durante este año fue de 62 solicitudes mensuales.

Análisis de Reclamos

Los Reclamos corresponden a un 53% del total de solicitudes recibidas durante este período y su distribución de acuerdo a la tipificación, es la siguiente:

Tipificación de Reclamos	N°	%
Procedimiento Administrativo	199	51%
Trato al Usuario	58	15%
Infraestructura	55	14%
Tiempo Espera (En sala de espera)	27	7%
Tiempo de Espera por procedimiento (Lista de Espera)	18	5%
Competencia Técnica	12	3%
Tiempo Espera por cirugía (Lista de espera)	8	2%
Información	7	2%
Tiempo de Espera por consulta especialidad (Lista de Espera)	5	1%
Garantías Explícitas en Salud (GES)	3	1%
Total general	392	100%

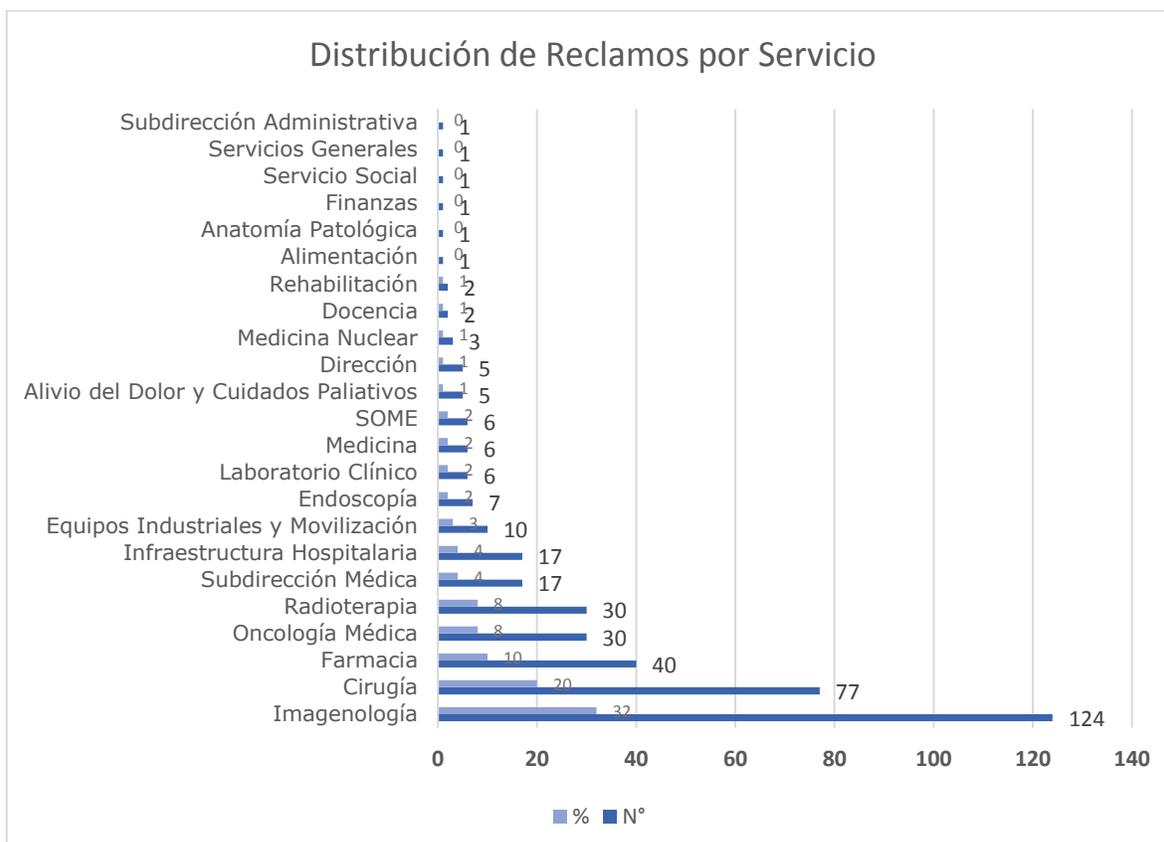


Las tres principales categorías con mayor cantidad de reclamos corresponden a Procedimientos Administrativos con un total de 199 reclamos y 51% del total, Trato al Usuario con 58 reclamos y 15% e Infraestructura con 55 y 14%.

La mayor cantidad de reclamos corresponde a la categoría de procedimientos administrativos con 199 reclamos y 51% y su principalmente causa es la falta de informes de exámenes de Imagenología, no disponibilidad de medicamentos y/o drogas en Farmacia, reiterados cambios de horas y problemas para conseguir licencia médica en modalidad electrónica.

Distribución de Reclamos por Servicio

Servicio	N°	%
Imagenología	124	32%
Cirugía	77	20%
Farmacia	40	10%
Radioterapia	30	8%
Oncología Médica	30	8%
Subdirección Médica	17	4%
Infraestructura Hospitalaria	17	4%
Equipos Industriales y Movilización	10	3%
Endoscopía	7	2%
SOME	6	2%
Laboratorio Clínico	6	2%
Medicina	6	2%
Alivio del Dolor y Cuidados Paliativos	5	1%
Dirección	5	1%
Medicina Nuclear	3	1%
Docencia	2	1%
Rehabilitación	2	1%
Subdirección Administrativa	1	0%
Alimentación	1	0%
Anatomía Patológica	1	0%
Finanzas	1	0%
Servicio Social	1	0%
Total general	392	100%



Análisis de Reclamos por Servicio

Los servicios con mayor números de Reclamos son la Unidad de Imagenología con 124 y que representa el 51%, C.R. de Cirugía con 77 y una representación de 32%, Unidad de Farmacia 40 y una representación del 10%, los C.R. de Oncología Médica y Radioterapia con 30 reclamos cada uno y una representación del 8%, Subdirección Médica con 17 reclamos y una representación del 17 %, Infraestructura Hospitalaria con 16 reclamos y 4%.

El C.R. de Imagenología representa casi un tercio de la cantidad de reclamos anuales y los primeros 5 servicios con mayor números de reclamos representan el 77%.

Unidad de Imagenología recibió la mayor cantidad de reclamos con 124 y una representación del 32% originados en su mayoría por tiempo de espera prolongado para informes de exámenes (scanner, mamografía y ecografía mamaria), suspensión de procedimientos y de horas de exámenes, cambios de horas de exámenes, tiempo de espera en sala de espera y mal trato de parte del personal.

C.R. Cirugía recibió la segunda mayor cantidad de reclamos con 77 reclamos y 20%, causados por falta de pabellón para realizar procedimientos y cirugía menor, trato inadecuado de parte de personal médico, TENS, personal de enfermería y personal no

identificado, cambios de horas médicas, disconformidad con procedimiento para obtener licencia médica electrónica, tiempo de espera en sala de espera, tiempo de espera prolongado para cirugía y cuidados deficientes durante estadía de hospitalización.

Unidad de Farmacia recibió la tercera mayor cantidad de reclamos con 40 y una representación del 10% causados por falta de stock de drogas y/o medicamentos, mal trato de parte de personal TENS y disconformidad con procedimiento para atención con dispensador electrónico.

C.R. Oncología Médica recibió la cuarta mayor cantidad de reclamos con 30 y representación del 8% causados por tiempo de espera prolongado en sala de espera, tiempo de espera prolongado para informe médico, mal trato de parte de personal médico, de enfermería y TENS; cuidados deficientes durante estadía de hospitalización.

C.R. Radioterapia también recibió la cuarta mayor cantidad de reclamos con 30 y 8% de representación, causados por tiempo de espera en sala de espera, mal trato de parte de personal médico, TENS y de enfermería, equipos de tratamiento en mal estado, inexistencia de calefacción en dependencias, hurto, tiempo de espera prolongado para hora médica e imposibilidad de contacto telefónico.

La Subdirección Médica recibió la quinta mayor cantidad de reclamos con 17 reclamos y un 4% de representación. Estos reclamos corresponden a los casos en que se menciona o involucra a más de un servicio dependiente de este. Están relacionados en su mayoría a la suspensión de horas médicas por no contar con informe de exámenes radiológicos.

Unidad de Infraestructura Hospitalaria también recibió la quinta mayor cantidad de reclamos con 17 y un 4% causados por caídas, hurtos o robos, disconformidad con procedimiento para hacer uso de estacionamientos y mal trato de parte de personal de seguridad.

Equipos Industriales y Movilización recibió la sexta mayor cantidad de reclamo con un total de 10 reclamos y representación del 3%, causado principalmente por falla de equipos de aire acondicionado y trato inadecuado por parte de los conductores.

Unidad de Endoscopía recibió 7 reclamos con una representación del 2% originados por cambios de horas, suspensión de procedimientos y tiempo de espera en sala de espera y competencia técnica.

Unidad de SOME recibió 6 reclamos con una representación del 2% originados por trato inadecuado de parte del mismo personal administrativo, disconformidad con procedimiento para acceder a prestaciones, ficha clínica extraviada y cambio de hora sin aviso a paciente y garantía GES vencida.

Laboratorio Clínico recibió 6 reclamos con representación del 2% originados trato inadecuado de parte del personal de secretaría y Tecnólogo Médico, suspensión de examen por falta de insumo, tiempo de espera en sala de espera, tiempo de espera prolongado para informe de examen y problemas con procedimiento de examen procesado en CHSJ.

Unidad de Medicina recibió 6 reclamos con representación del 2%, causado principalmente por cuidados deficientes y trato inadecuado de parte del personal.

C.R. de Alivio del Dolor y Cuidados Paliativos recibió 5 reclamos con representación del 1%. Entre las causas se encuentra trato inadecuado de parte de personal, imposibilidad de contacto telefónico y procedimiento para ingresar a la Unidad.

Dirección recibió 5 reclamos con una representación del 1%. Estos reclamos corresponden a los casos en que se menciona o involucra a más de un servicio dependiente de distintas subdirecciones. Las Unidades mencionados fueron SOME y Medicina, Equipos Industriales y Movilización junto a Radioterapia, Radioterapia e Infraestructura y finalmente Psicooncología y e Infraestructura.

Medicina Nuclear recibió 3 reclamos con representación del 1% originado en 2 oportunidades por tiempo de espera prolongado para procedimiento y en caso por trato inadecuado de parte de personal TENS.

C.R. de Docencia recibió 2 reclamos con representación del 1%, un reclamo originado por trato inadecuado de parte de alumna en proceso de práctica y un reclamo originado por traslado de sector de una alumna.

Unidad de Rehabilitación recibió 2 reclamos con representación del 1% originados en una oportunidad por suspensión de hora sin previo aviso además de mal trato de parte de secretaria y otro reclamo referido a que no se realizó atención de parte de kinesiólogo, durante proceso de hospitalización.

La Subdirección Administrativa recibió 1 reclamo referido a mala atención de parte de SOME Y Farmacia.

Unidad de Alimentación recibió 1 reclamo referido al trato de parte de personal de casino.

Unidad de Anatomía Patológica recibió 1 reclamo por tiempo de espera prolongado para informe de biopsia.

C.R. de Finanzas recibió 1 reclamo referido a imposibilidad de contacto telefónico.

Unidad de Servicio Social recibió 1 reclamo referido al tiempo de espera prolongado para respuesta sobre gestión realizada.

Unidades priorizadas

Respecto a las unidades priorizadas, fueron:

- ✓ Unidad de Imagenología con 124 reclamos, correspondiendo al 32%.
- ✓ C.R. de Cirugía con 77 reclamos, correspondiendo al 20%.
- ✓ Unidad de Farmacia con 40 reclamos, correspondiendo al 10%.
- ✓ C.R. de Radioterapia y de Oncología Médica con 30 reclamos cada uno, cuyo porcentaje de representación es de 8%.

En relación a los reclamos, éstos alcanzaron un total de 392, con la siguiente distribución por Centros de responsabilidad y Unidades:

Centro de Responsabilidad y Unidades	N°	%
Alimentación	1	0%
Alimentación	1	100%
Alivio del Dolor y Cuidados Paliativos	5	1%
Policlínico Alivio del Dolor y Cuidados Paliativos	5	100%
Anatomía Patológica	1	0%
Anatomía Patológica	1	100%
Cirugía	77	20%
Cirugía Menor	38	49%
Policlínico Cirugía	19	25%
Patología Mamaria	8	10%
Damas	7	9%
Pabellón Central	4	5%
Varones	1	1%
Dirección	5	1%
Sede Sur e Infraestructura Hospitalaria Equipos Industriales y Movilización y Radioterapia	1	20%
SOME Y Medicina	1	20%
Farmacia	1	20%
Infraestructura Hospitalaria y Psicooncología	1	20%
Docencia	2	1%
Docencia No Médica	2	100%
Endoscopía	7	2%
Endoscopía	7	100%
Equipos Industriales y Movilización	10	3%
Equipos Industriales y Movilización	10	100%
Farmacia	40	10%
Farmacia	40	100%
Finanzas	1	0%
Finanzas	1	100%
Imagenología	124	32%
Imagenología	124	100%
Infraestructura Hospitalaria	17	4%
Infraestructura Hospitalaria	17	100%
Laboratorio Clínico	6	2%
Laboratorio Clínico	6	100%

Medicina	6	2%
Medicina	6	100%
Medicina Nuclear	3	1%
Medicina Nuclear	3	100%
Oncología Médica	30	8%
Policlínico Oncología Médica	26	87%
Quimioterapia Hospitalaria	2	7%
Quimioterapia Ambulatoria	2	7%
Radioterapia	30	8%
Sede Sur	13	43%
Tratamientos Radioterapia	8	27%
Policlínico Radioterapia	8	27%
Braquiterapia	1	3%
Rehabilitación	2	1%
Rehabilitación	2	100%
Servicio Social	1	0%
Servicio Social	1	100%
SOME	6	2%
Convenios	3	50%
Archivo	1	17%
Admisión	1	17%
SOME	1	17%
Subdirección Administrativa	1	0%
Farmacia y Some	1	100%
Subdirección Médica	17	4%
Subdirección Médica	5	29%
Unidad de Patología Mamaria e Imagenología	3	18%
Oncología Médica e Imagenología	1	6%
Cirugía Menor e Imagenología	1	6%
Endoscopía y Ginecología	1	6%
Endoscopía	1	6%
Oncología Médica y Cirugía	1	6%
Imagenología, Cirugía Menor	1	6%
Unidad de Patología Mamaria, Imagenología y Comité de Mama	1	6%
Medicina y Radioterapia	1	6%
Oncología Médica (Comité)	1	6%
Total general	392	100%

Tipificación de las Solicitudes Ciudadanas

Servicio	Procedimiento Administrativo	Trato al Usuario	Infraestructura	Tiempo Espera (En sala de espera)	Tiempo de Espera por procedimiento (Lista de Espera)	Competencia Técnica	Tiempo Espera por cirugía (Lista de espera)	Información	Tiempo de Espera por consulta especialidad (Lista de Espera)	Garantías Explícitas en Salud (GES)	Total general
Alimentación	1										1
Alimentación	1										1
Alivio del Dolor y Cuidados Paliativos	3	2									5
Policlínico Alivio del Dolor y Cuidados Paliativos	3	2									5
Anatomía Patológica	1										1
Anatomía Patológica	1										1
Cirugía	10	14	35	6		4	7			1	77
Cirugía Menor	1		35				1			1	38
Damas		5				2					7
Pabellón Central	2	1		1							4
Patología Mamaria	2	3		2		1					8
Policlínico Cirugía	5	5		3			6				19
Varones						1					1
Dirección	3			1				1			5
Equipos Industriales y Movilización y Radioterapia				1							1
Farmacia	1										1
Infraestructura Hospitalaria y Psicooncología	1										1
Sede Sur e Infraestructura Hospitalaria	1										1
SOME Y MEDICINA								1			1
Docencia	1	1									2
Docencia No Médica	1	1									2
Endoscopia	4			1	1	1					7
Endoscopia	4			1	1	1					7
Equipos Industriales y Movilización	1	3	6								10
Equipos Industriales y Movilización	1	3	6								10
Farmacia	39	1									40
Farmacia	39	1									40
Finanzas	1										1
Finanzas	1										1
Imagenología	103	3		3	13	1		1			124
Imagenología	103	3		3	13	1		1			124
Infraestructura Hospitalaria	4	5	8								17
Infraestructura Hospitalaria	4	5	8								17
Laboratorio Clínico	3	2		1							6
Laboratorio Clínico	3	2		1							6
Medicina	1	2				3					6
Medicina	1	2				3					6
Medicina Nuclear		1			2						3
Medicina Nuclear		1			2						3
Oncología Médica	7	12		6		1		2	1	1	30
Policlínico Oncología Médica	6	10		6		1		1	1	1	26
Quimioterapia Ambulatoria	1	1									2
Quimioterapia Hospitalaria		1						1			2
Radioterapia	5	7	4	8	1			2	3		30
Braquiterapia		1									1
Policlínico Radioterapia	1	3		4							8
Sede Sur	3	2	1	2				2	3		13
Tratamientos Radioterapia	1	1	3	2	1						8
Rehabilitación		1	1								2
Rehabilitación		1	1								2
Servicio Social	1										1
Servicio Social	1										1
SOME	3	2								1	6
Admisión	1										1
Archivo	1										1
Convenios	1	2									3
SOME										1	1
Subdirección Administrativa		1									1
Farmacia y Some		1									1
Subdirección Médica	8	1	1	1	1	2	1	1	1		17
Cirugía Menor e Imagenología			1								1
Endoscopia	1										1
Endoscopia y Ginecología	1										1
Imagenología, Cirugía Menor		1									1
Medicina y Radioterapia						1					1
Oncología Médica (Comité)								1			1
Oncología Médica e Imagenología	1										1
Oncología Médica y Cirugía				1							1
Subdirección Médica	3						1		1		5
Unidad de Patología Mamaria e Imagenología	2				1						3
Unidad de Patología Mamaria, Imagenología y Comité de Mama						1					1
Total general	199	58	55	27	18	12	8	7	5	3	392

En el cuadro anterior se observa predominancia respecto a los reclamos clasificados como procedimiento administrativo correspondiente a la Unidad de Imagenología, Farmacia y Cirugía. Los C.R. con mayor número de reclamos en la clasificación de trato al usuario son los de Cirugía con 14, Oncología Médica con 12 y Subdirección Médica con 8, donde se menciona Medicina junto a Radioterapia y Unidad de Patología Mamaria junto con Imagenología y Comité Mamas.

- Reclamos clasificados como Procedimiento Administrativo son la primera causa de reclamos con 199, de los cuales 103 corresponden a Imagenología, originados principalmente por tiempo de espera prolongado para informe de exámenes tanto de mamografía como de scanner; Unidad de Farmacia con 39 reclamos originados principalmente por falta de medicamentos o drogas; C.R. Cirugía con 10 reclamos. La mitad de ellos corresponden a Policlínico.
- Reclamos clasificados como Trato al Usuario son la segunda causa de reclamos con 58 y corresponden a C.R. Cirugía con 14 reclamos y dirigidos principalmente a Policlínico y Damas, C.R. Oncología Médica con 12 dirigidos en su mayoría a Policlínico, C.R. Radioterapia con 7 con leve predominio del Policlínico, Infraestructura Hospitalaria con 5 reclamos, Unidades de Eq. Industriales y Movilización con e Imagenología con 3 reclamos, C.R. Alivio del Dolor y Cuidados Paliativos, Medicina y Laboratorio con 2 y finalmente C.R. Docencia, Farmacia, Medicina Nuclear, Rehabilitación, Subdirección Administrativa y la Subdirección Médica señalando Imagenología junto a Cirugía Menor con 1 reclamo.
- Reclamos Clasificados como Infraestructura son la tercera causa de reclamos con 55, y corresponden principalmente a Cirugía Menor con 35 de ellos por falta de pabellón menor para realización de procedimientos y cirugías menores; Infraestructura Hospitalaria con 8 originados por hurto o robo de objetos personales, caídas y accesorios en mal estado, Eq. Industriales y Movilización con 6 reclamos originados, en su mayoría, por falla de equipamiento de aire acondicionado.
- Reclamos clasificados como Tiempo de Espera en Sala de Espera son la cuarta causa de reclamos con 27 y corresponde a C.R. de Radioterapia con 8, C.R. de Cirugía y Oncología Médica con 6 cada uno, Imagenología con 3 y finalmente Endoscopía, Laboratorio, Dirección donde se menciona a Movilización junto a Farmacia con 1 reclamo.
- Reclamos Clasificados como Tiempo de Espera por Procedimiento son la quinta causa con 18 y corresponden a Imagenología con 13 originados principalmente por ecografía mamaria, C.R. Radioterapia, Endoscopía y Subdirección Médica, donde se señala Imagenología junto a Unidad de Patología Mamaria con 1 reclamo.

- Reclamos clasificados como Competencia Técnica son la sexta causa con 12 reclamos y corresponden a C.R. de Cirugía con 4, Medicina con 3, Subdirección Médica con 2 donde se señala las Unidades de Medicina en conjunto a Radioterapia y Unidad de Patología Mamaria en conjunto a Comité de Mama e Imagenología y finalmente las Unidades de Endoscopia, Imagenología y Oncología Médica con 1 reclamo.
- Reclamos clasificados como Tiempo de Espera por Cirugía son la séptima causa con 8 reclamos dirigidos a C.R. de Cirugía con 7 y la Subdirección Médica con 1 reclamo.
- Reclamos clasificados como Información son la octava causa de reclamos con 7 dirigidos a los C.R. de Radioterapia y Oncología Médica con 2 reclamos, Imagenología, Dirección donde se señala las Unidades de SOME junto a Medicina, Subdirección Médica donde se señala el equipo de Comité con 1 reclamo.
- Reclamos clasificados como Tiempo de espera por consulta de especialidad son la novena causa con 5 reclamos y corresponden al C.R. de Radioterapia con 3 reclamos, C.R. con 1 reclamo, y la Subdirección Médica.
- Reclamos clasificados como Garantías Explícitas en Salud son la décima y última causa con 3 reclamos dirigidos a los C.R. de Cirugía, Oncología Médica y SOME con 1 reclamo.

Reclamos clasificados como trato al usuario, por estamento o tipo de función

Tipo de Funcionario	N°	%
TENS	13	22%
MÉDICO	13	22%
NO IDENTIFICADO	6	10%
PERSONAL DE SEGURIDAD	5	9%
ENFERMERÍA	5	9%
SECRETARIA	3	5%
CONDUCTOR	3	5%
ADMINISTRATIVO	2	3%
NO APLICA	2	3%
TECNÓLOGO MÉDICO	1	2%
TENS Y ADMINISTRATIVO	1	2%
MÉDICO, ENFERMERA, ASISTENTE SOCIAL	1	2%
SEC. Y TENS	1	2%
MÉDICO, ENFERMEROS	1	2%
ALUMNA TECNOLOGÍA MÉDICA	1	2%
Total general	58	100%

El mayor porcentaje de reclamos clasificados por trato al usuario corresponden al personal Médico y TENS con un 22% cada uno, personal que no fue identificado con 10%, personal de seguridad y enfermería con 9% cada uno, secretarias y conductores con 5%, personal administrativo y aquellos reclamos donde no aplica a los funcionarios 3%, reclamos donde se identifica a tecnólogos médicos, TENS junto a personal administrativo, médico, junto a enfermera y asistente social, secretarias junto a TENS, médicos junto a enfermeros y alumna de tecnología médica recibieron 1 reclamo que representa el 2%.

Focos Críticos

De acuerdo al análisis de los resultados del total de reclamos recibidos, los focos críticos son los reclamos clasificados como:

- Procedimientos Administrativos con 199, que representa el 51% del total.
- Trato al Usuario con 58 reclamos, representa el 15% del total.
- Infraestructura con 55 reclamos, representa el 14% del total.

Medidas Implementadas

Respecto a los reclamos clasificados como Procedimiento Administrativo:

- Se aumentó el número de horas médicas y se gestionó interconsultor de llamada de imágenes para responder de forma oportuna la demanda del servicio de Imagenología.
- Se realizaron las gestiones pertinentes para la adquisición de algunos medicamentos y drogas requeridas por los pacientes.
- Se contactó a los pacientes para atención y también se intentó las problemáticas solucionar en el momento.

Respecto a los reclamos clasificados como Trato al Usuario:

- Medidas adoptadas directamente por las Jefaturas de los Servicios con los funcionarios involucrados y de acuerdo a cada caso, descritas en las respuestas a los usuarios.
- Se concluye, respecto a relaciones laborales deficientes en algunos Centros, falta de comunicación entre los estamentos, empoderamiento de cargos en jefaturas, generación de soluciones de parte de coordinadores(ras) de cada servicio que deben corregir aspectos y resolver en sus Servicios. En este sentido, las relaciones laborales, falta de información e incumplimiento de funciones inciden en el trato al usuario.
- Se mantiene la temática abordada en Plan anual de Capacitación para funcionarios.

Respecto a los reclamos clasificados como Infraestructura:

- Se realizó convenio con HCUCH para cubrir parte de la demanda de prestaciones de cirugía menor.
- Se habilitó sala para Cirugía Menor para realizar procedimientos de dermatología y Urología.
- Se repararon instalaciones y accesorios que provocaron accidentes y se renovó equipos de climatización dañados que provocaron los reclamos.

Oportunidad

Durante el periodo se cumplió con el 100% del plazo establecido por normativa vigente para la emisión de respuestas. El tiempo promedio para la emisión de respuestas en este período fue de 13 días.

Calidad

Para el análisis de la calidad de las respuestas durante el periodo, de acuerdo a la pauta de evaluación de la calidad, la muestra representativa fue un total de 17 reclamos. Se alcanzó un total de 63,8 puntos y, en promedio, la nota alcanzada fue de 3,8 de un máximo de 4.

Del total de respuestas evaluadas, 5 respuestas igual al 29% del total alcanzaron máxima puntuación. Por el contrario, la puntuación más baja fue de 2,9, donde la menor puntuación se obtuvo en relación al ítem del contenido de la respuesta.

En general, se observa que las evaluaciones deficientes se obtuvieron en el ítem de contenido de la respuesta, obteniendo una puntuación promedio de 2,2 y un total de 37,2.

Tabla Resumen de evaluación de Calidad de la Respuesta

Reclamo N° de Folio	Nota del Contenido del enunciado	Nota de Recepción de la solicitud	Nota de Contenido de la respuesta	Nota de Canales de comunicación con la institución	Nota de Cierre	Nota de Formato	Total
31	0,4	0,3	1,4	0,2	0,2	0,4	2,9
37	0,4	0,4	2,4	0,2	0,2	0,4	4,0
109	0,4	0,4	2,0	0,2	0,2	0,4	3,6
230	0,4	0,4	2,4	0,2	0,2	0,4	4,0
256	0,4	0,3	2,2	0,2	0,2	0,4	3,7
268	0,4	0,4	2,4	0,2	0,2	0,4	4,0
327	0,4	0,4	2,4	0,2	0,2	0,4	4,0
372	0,4	0,4	2,0	0,2	0,2	0,4	3,6
452	0,4	0,4	2,0	0,2	0,2	0,4	3,6
472	0,4	0,4	2,4	0,2	0,2	0,4	4,0
484	0,4	0,4	2,0	0,2	0,2	0,4	3,6
567	0,4	0,4	2,2	0,2	0,2	0,4	3,8
594	0,4	0,4	2,2	0,2	0,2	0,4	3,8
666	0,4	0,2	2,4	0,2	0,2	0,4	3,8
701	0,3	0,3	2,4	0,2	0,2	0,4	3,8
708	0,4	0,4	2,2	0,2	0,2	0,4	3,8
726	0,4	0,4	2,2	0,2	0,2	0,4	3,8
Total	6,7	6,3	37,2	3,4	3,4	6,8	63,8

PLAN DE MEJORA

Se mantienen las medidas adoptadas directamente por Jefaturas de los Servicios con funcionarios involucrados adoptando medidas correctivas descritas en las respuestas a los usuarios.

Preocupación permanente de la oficina de calidad, implementando medidas que tengan un impacto positivo en usuarios internos y externos.

Se mantiene difusión instructivo (Tríptico) como un medio de apoyo para información sobre la OIRS, dirigido a pacientes internos y externos. Se especifica funciones, forma de efectuar solicitudes, plazos para respuestas y requisitos para solicitar copias de antecedentes clínicos.

Respecto a los reclamos clasificados como procedimientos administrativos, en los casos que no se ha resuelto la falta de stock de medicamentos o drogas, tratándose de una situación externa al INC y en virtud que la resolución escapa del ámbito de competencia del personal encargado, mediante la Subdirección Médica y el equipo de Oncología Médica se decidió evaluar y aplicar intercambiabilidad de productos, resguardando la seguridad del paciente. Esta medida se adoptará para todos los casos en que ocurra quiebre de stock del producto requerido.