



Servicio de Salud Metropolitano Norte
Instituto Nacional del Cáncer

INFORME EJECUTIVO
EVALUACIÓN DE RESPUESTAS DE RECLAMOS
AÑO 2017

ENERO 2018

Introducción

La importancia de entregar una respuesta oportuna y de calidad a los reclamos, asegura el cumplimiento 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.

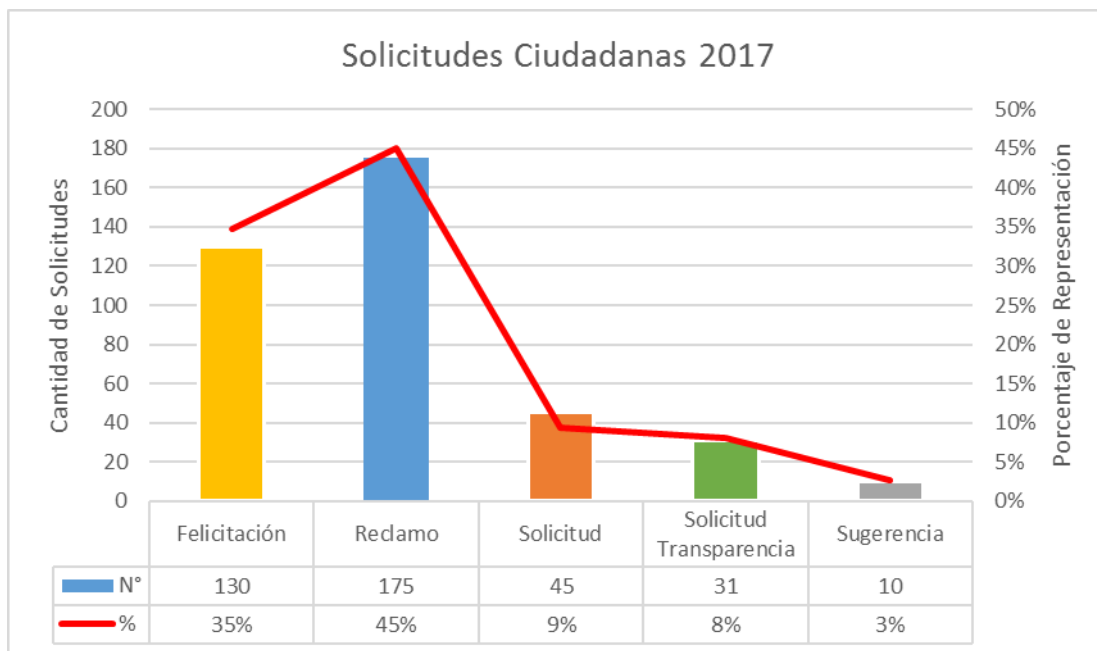
El análisis de estos resultados tiene como objetivo fortalecer las O.I.R.S. como espacios que favorezcan la participación usuaria, además de fomentar el buen trato a los usuarios/as. Con ello generar estrategias de gestión de las solicitudes, incorporando la opinión de los/as usuarios/as en el proceso de mejora continua al interior del establecimiento e involucrando a los equipos directivos y jefaturas en las oportunidades de mejora que los reclamos evidencien (Comité de Gestión Usuaria).

Análisis

Solicitudes Ciudadanas

De acuerdo a un total de 391 Solicitudes Ciudadanas recibidas durante el año 2017, se obtiene:

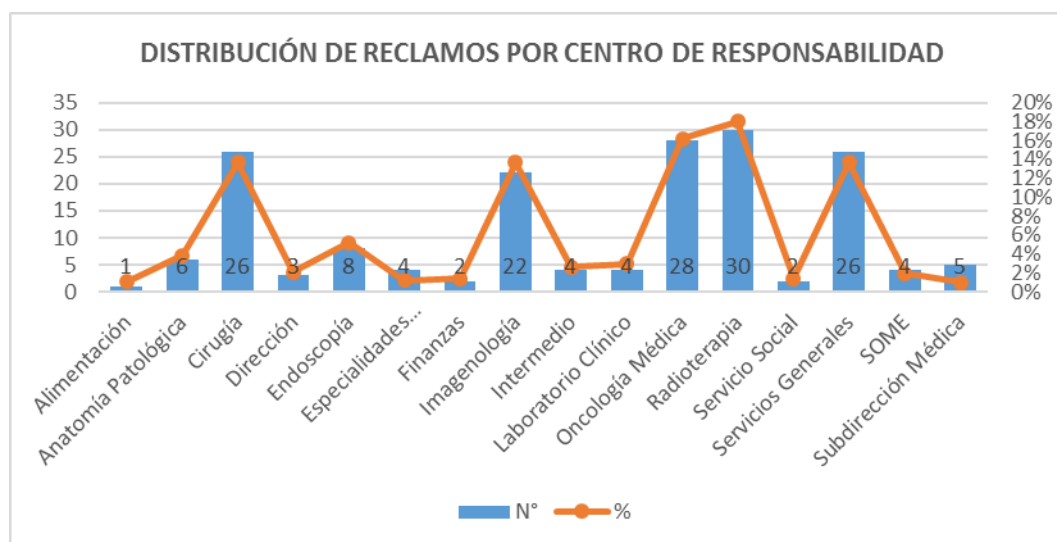
Tipo de Solicitud Ciudadana	Total	%
Felicitación	130	35%
Reclamo	175	45%
Solicitud	45	9%
Solicitud Transparencia	31	8%
Sugerencia	10	3%
Total general	391	100%



De acuerdo al gráfico anterior, se recibieron 391 solicitudes ciudadanas durante el año 2017, la mayor cantidad fueron reclamos con 175 y felicitaciones con 130.

Análisis de Reclamos

En relación a los reclamos, éstos alcanzaron un total de 175, con la siguiente distribución:

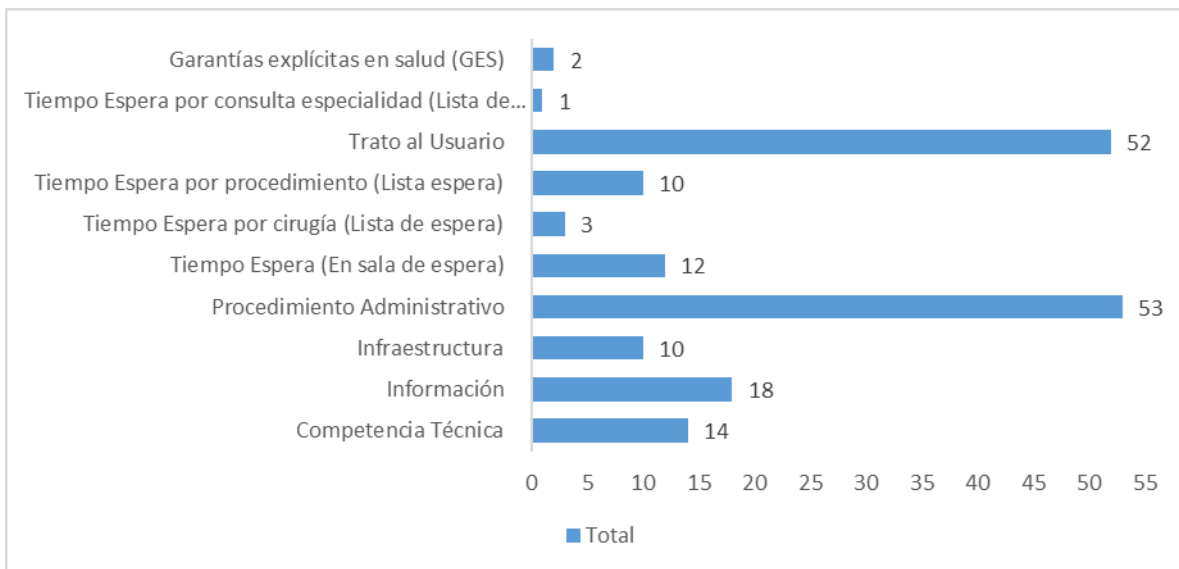


Unidades priorizadas

Respecto a las unidades priorizadas, fueron:

- ✓ C.R. de Radioterapia con 30 reclamos.
- ✓ C.R. de Oncología Médica con 28 reclamos.
- ✓ C.R. de Cirugía y Servicios Generales con 26 reclamos cada uno.

Respecto a la clasificación de los reclamos, por tipo se obtiene:



Focos Críticos

De acuerdo al análisis de los resultados de este semestre, del total de reclamos recibidos durante el año 2017, los focos críticos son los reclamos clasificados como:

- Procedimientos Administrativos con 53
- Trato al Usuario con 52 reclamos.
- Información con 18.

Medidas Implementadas

Respecto a los reclamos clasificados como Procedimiento Administrativo e información:

- Se contactó a los pacientes para atención y también se intentó solucionar en el momento.
- Se aumentó la dotación de profesionales en Imagenología para apoyar las funciones.

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 problemática abordada en Plan anual de Capacitación, se ha puesto énfasis en incluir y mantener en el 2018 en el Plan Anual de Capacitación, las de trato usuario dirigidas a todos nuestros funcionarios.
- Se envió información de Solicitudes Ciudadanas a Gestión del Cuidado a fin de efectuar seguimiento y verificar cumplimiento de medidas adoptadas en los Servicios Clínicos.
- Se gestionó cambio de supervisor de la Empresa de Seguridad, de parte de SSGG.

Respecto a los reclamos clasificados por Tiempo de Espera:

- En lo que dice relación con los Tiempos de Espera, desde la Subdirección Médica, se mantendrán las métricas implementadas para mejorar los tiempos de atención, tanto de consultas, tratamiento como de exámenes, tales como, pago de prestaciones consultas para pacientes de Lista de Espera GES, compra de Tratamiento de Radioterapia y pago de extensión horaria, las cuales se mantienen para el año 2018.

Oportunidad

Durante el año 2017 se cumplió con el 100% del plazo establecido por normativa vigente para la emisión de respuestas. El plazo promedio para la emisión de respuestas fue de 11 días.

Calidad

Para el análisis de la calidad de las respuestas durante el año 2017, de acuerdo a la pauta de evaluación de la calidad, la muestra representativa fue de 9 reclamos y, en promedio, la nota alcanzada fue de 3,7. En 4 respuestas se alcanzó máxima puntuación en todos los ítem, mientras que en 4 se evidenció deficiencias en relación al contenido de la respuesta respecto a que sea oportuna y resolutoria. En último lugar hubo una respuesta que obtuvo mala evaluación en el contenido del enunciado.