



SERVICIO DE SALUD
VALPARAISO - SAN ANTONIO
Sub Depto. Participación Social - Sección OIRS

INFORME GESTIÓN SECCIÓN OIRS AÑO 2009

El presente informe da cuenta de algunos indicadores de la gestión realizada en las 32 OIRS que componen la Red de establecimientos de salud correspondiente a la jurisdicción de este servicio, en el período comprendido entre enero a diciembre del año 2009.

Para realizar el análisis se utilizó como fuente de información la planilla de registro mensual OIRS remitida por cada establecimiento.

I.- ATENCIONES TOTALES EN LAS OIRS

Cuadro N° 1 Distribución atenciones OIRS por categoría año 2009

TOTAL ATENCIONES OIRS 2009	TOTAL ANUAL	%
INFORMACIONES Y CONSULTAS ENTREGADAS	1,149,254	99.47
SUGERENCIAS RECIBIDAS	149	0.01
FELICITACIONES RECIBIDAS	1,590	0.14
RECLAMOS RECIBIDOS	3,823	0.33
SOLICITUDES	553	0.05
SOLICITUDES LEY 20.285	35	0.00
TOTAL	1,155,369	100

*Total no incorpora solicitudes ley 20.285, ya que, están consideradas en total de solicitudes como una subcategoría de éstas.-

Durante el año 2009 se gestionaron en las OIRS de la Red un total de 1.155.369 presentaciones ciudadanas, de las cuales el 99,47% correspondió a informaciones y consultas entregadas a usuarios/as que acudieron a las mismas. El segundo tipo de presentación ciudadana de mayor demanda en las OIRS son los Reclamos, con un 0,33%, es decir, de cada 302 atenciones brindadas en la Red OIRS, una corresponde a un reclamo interpuesto por motivos que más adelante se detallan.

Cada presentación ciudadana amerita una gestión interna o coordinación externa al establecimiento, que concluye cuando al requeriente se le entrega una respuesta verbal o escrita.

Cabe indicar que el año 2009 existió un incremento de las atenciones, equivalente a un 22% de las registradas el año 2008, lo que corresponde a un aumento tanto de: solicitudes generales y solicitudes de información, en el marco de la ley 20.285 de acceso a la información pública, como de mayor número de Consultas y de Felicitaciones. Respecto a los reclamos, si bien hubo un aumento de éstos, no se tradujo en un aumento porcentual en relación al total de presentaciones ciudadanas, ya que, comparados a igual período del año anterior, sufrieron una leve baja en relación al total de atenciones. El cuadro N°2 refleja esta situación.

Cuadro N°2 Distribución atenciones OIRS por categoría 2008

TOTAL ATENCIONES OIRS 2008	TOTAL ANUAL	%
INFORMACIONES Y CONSULTAS ENTREGADAS	924319	99.36
SUGERENCIAS RECIBIDAS	1222	0.13
FELICITACIONES RECIBIDAS	1406	0.15
RECLAMOS RECIBIDOS	3371	0.36
SUB TOTAL	930318	100.00

II.- ANALISIS DE RECLAMOS

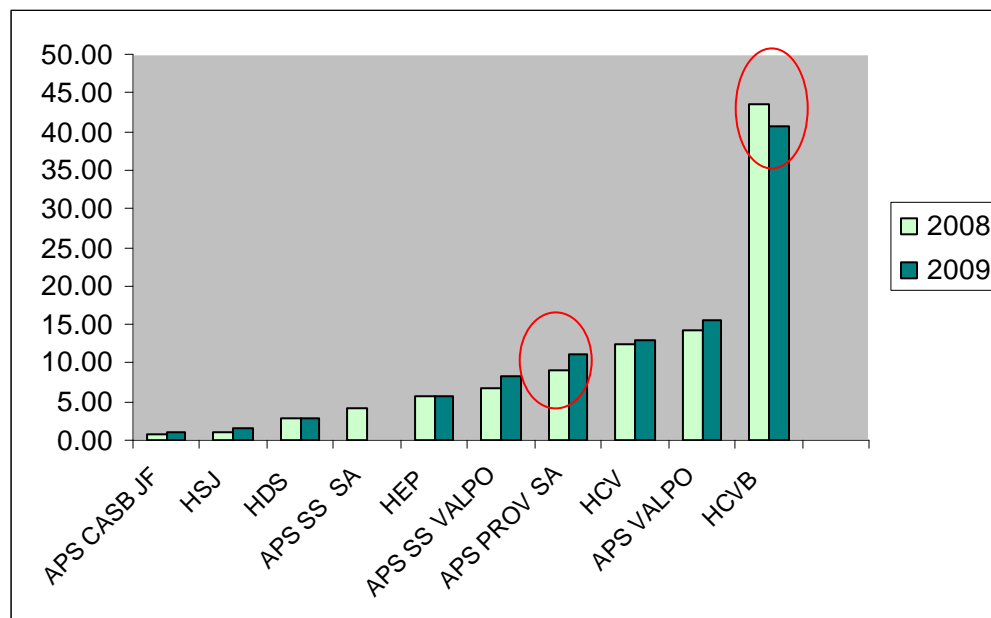
En relación al comportamiento de los reclamos recepcionados y gestionados en las distintas OIRS de la red la situación es la siguiente:

Cuadro N°3 Distribución porcentual de Reclamos por establecimiento y año 2008-2009

Establecimiento	2008	% 2008	2009	% 2009
HEP	178	5.57	214	5.6
HCVB	1386	43.41	1555	40.67
HDS	93	2.91	106	2.77
HCV	397	12.43	496	12.97
HSJ	29	0.91	62	1.62
APS SS VALPARAISO	213	6.67	314	8.22
APS VALPARAISO	453	14.19	596	15.59
APS SS S.ANTONIO	132	4.13	0	0
APS PROV. S.ANTONIO	287	8.99	429	11.22
APS CASABLANCA Y J. FERNANDEZ	25	0.78	36	0.94
Dirección	s/d		15	0.39
Total %		100		100
N° Reclamos	3193		3823	

En términos concretos el año 2009 se recepcionó 630 reclamos más que el año 2008.

Gráfico N°1 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE RECLAMOS DE LA RED SEGÚN ESTABLECIMIENTO



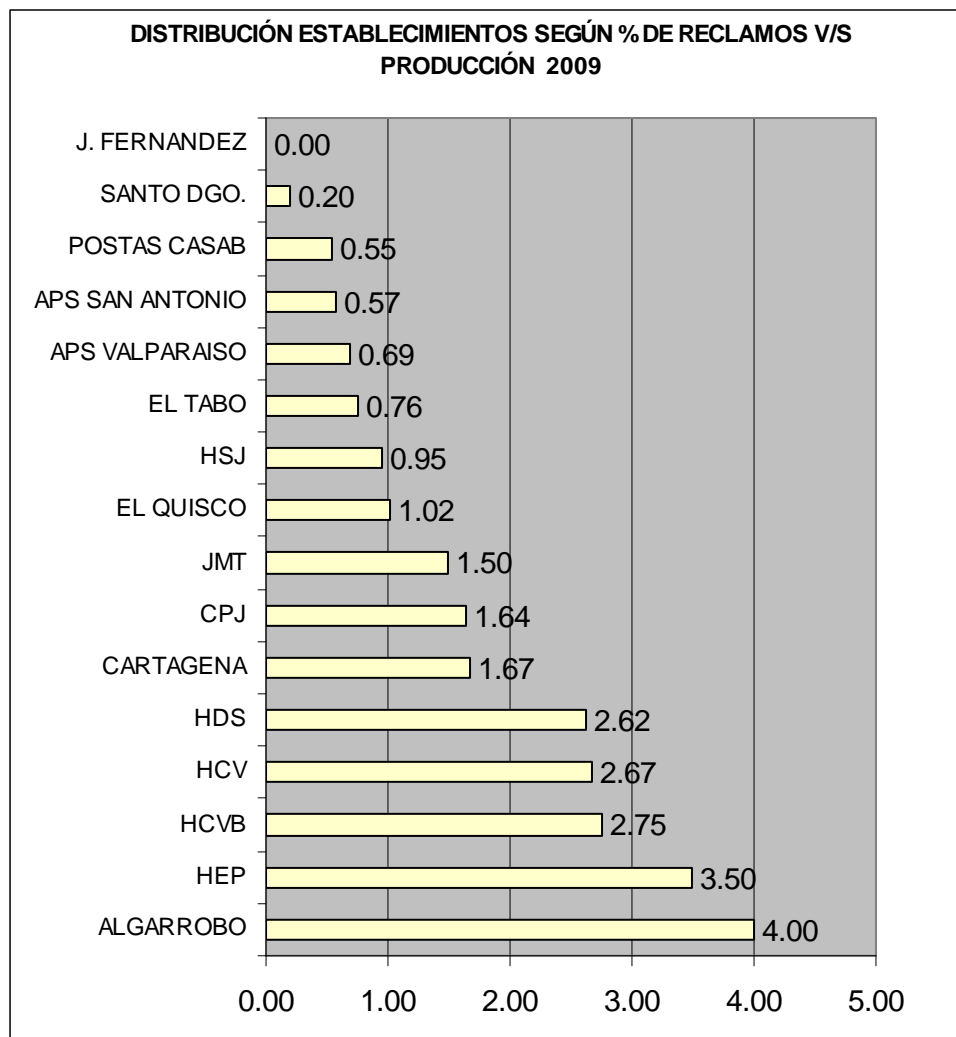
El gráfico N°1 refleja que el establecimiento que tubo durante el 2009 una disminución en relación a la proporción de reclamos en la Red, en relación a igual período del año anterior, fue el hospital Carlos Van Buren, de un 43,41 % año 2008 a un 40,67% año 2009. En tanto en la comuna de San Antonio se aprecia un incremento en la proporción de reclamos recepcionados en relación a la red, entre el año 2009 y 2008, lo cual es atribuible a que cuentan con 2 establecimientos más bajo su dependencia, Consultorio San Antonio y Barrancas.-

Cuadro N° 4 Razón Reclamos y Producción por establecimiento y comuna

COMUNA	PRODUCCIÓN	RECLAMOS	RAZON
ALGARROBO	24,763	99	4.00
HEP	61,211	214	3.50
HCVB	565,181	1,555	2.75
HCV	185,426	496	2.67
HDS	40,425	106	2.62
CARTAGENA	61,647	103	1.67
CPJ	137,712	226	1.64
JMT	58,767	88	1.50
EL QUISCO	44,333	45	1.02
HSJ	65,240	62	0.95
EL TABO	24,948	19	0.76
APS VALPARAISO	859,173	596	0.69
APS SAN ANTONIO	276,145	158	0.57
POSTAS CASAB	66,027	36	0.55
SANTO DGO.	24,936	5	0.20
J. FERNANDEZ	5,730	0	0.00
TOTAL RED	2,501,664	3,808	1.52

En color establecimientos con razón de reclamos v/s producción igual o mayor al promedio de la red año 2009.-

Gráfico N°2 Distribución Reclamos y Producción por establecimiento y comuna



Producción APS : Controles Médicos y No médicos sección A, B y C(REM A01)
Consultas Médicos y No médicos Sección A y B (REM A04)
Atención Salud Odontológica, Primera consulta, urgencia y recuperativas (REM 09).

Producción Hospitales: Atención ambulatoria Consultas Médicos y No médicos (REM A07) sección A.1 y B Especialidades
Atención Urgencia sección A.1 (REM 08)
Atención Hospitalizados Egresos (REM 20)

Como se observa de acuerdo a este tipo de análisis la comuna que registra mayor razón de reclamos en relación al total de producción es la comuna de Algarrobo y la comuna sin reclamos es Juan Fernández, seguida de la comuna de Santo Domingo.

Gráfico N°3 Prestaciones v/s Reclamos

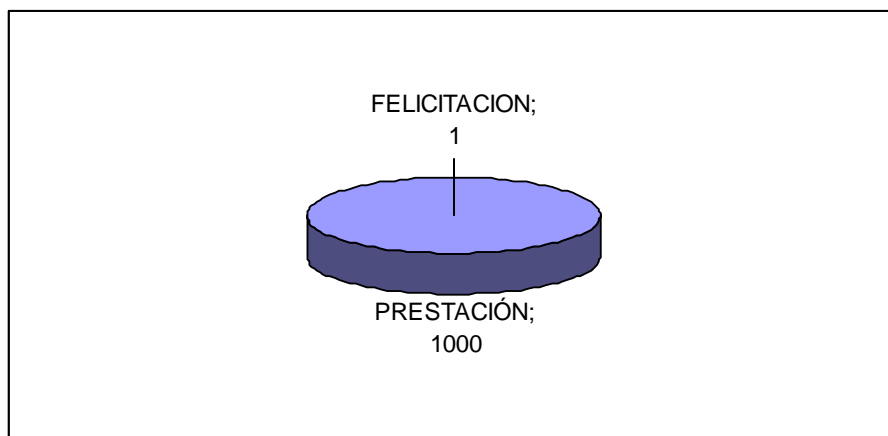


Como Red tenemos un total de Producción Anual 2009 de 2.501.664 prestaciones y 3.808 Reclamos, lo cual nos indica que por cada 1000 prestaciones hubo 2 reclamos.-

RECLAMOS V/S FELICITACIONES

Como Red tenemos un total de Producción Anual 2009 de 2.501.664 prestaciones y 1590 Felicitaciones por escrito, lo cual nos indica que por cada 1000 prestaciones hubo una felicitación.-

Gráfico N°4 Prestaciones v/s Felicitaciones



A continuación se detallan información de Reclamos por categoría y establecimiento

Cuadro N°5 RED ESTABLECIMIENTOS SSVSA AÑO 2009

TIPOS DE RECLAMO	HEP	HCVB	HDS	HCV	HSJ	APS SS VALPO	APS SS SA	APS VALPO	APS PRO V SA	APS CAS B JF	Dirección	Total	%
TRATO	52	351	56	145	23	91	0	143	114	4	1	980	25.63
COMPETENCIA TECNICA	39	143	1	92	11	31	0	51	77	12	0	457	11.95
INFRAESTRUCTURA	7	51	0	15	1	9	0	11	18	5	6	123	3.22
TIEMPO DE ESPERA	53	654	20	151	18	40	0	121	80	1	3	1141	29.85
INFORMACION	11	49	2	25	7	27	0	67	76	1	0	265	6.93
PROC. ADMINISTR.	48	174	20	28	2	112	0	168	60	13	5	630	16.48
PROBIDAD ADMINISTR.	1	6	1	8	0	2	0	33	1	0	0	52	1.36
AUGE	3	127	6	32	0	2	0	2	3	0	0	175	4.58
Total	214	1555	106	496	62	314	0	596	429	36	15	3823	100
% RECLAMOS TRATO 2009	24.30	22.57	52.83	29.23	37.10	28.98		23.99	26.57	11.11	6.67	25.63	

Del cuadro anterior se desprende que a nivel de Red la mayor cantidad de reclamos se concentra en tiempo de espera, con un 29,85 %, en segundo lugar por trato 25,63% y en tercer lugar, procedimientos administrativos, 16,48. Los Reclamos por trato prácticamente se mantuvieron en relación al año 2008. Los Reclamos a su vez cambian su concentración dependiendo del nivel de atención, el gráfico siguiente lo evidencia. La Atención Primaria concentra el 35,57% de los reclamos y la Atención Hospitalaria el 64,43%. También es destacable que los reclamos por probidad administrativa representan el más bajo porcentaje en relación al total de reclamos.

Cuadro N°6 Detalle Reclamos por Trato por establecimiento

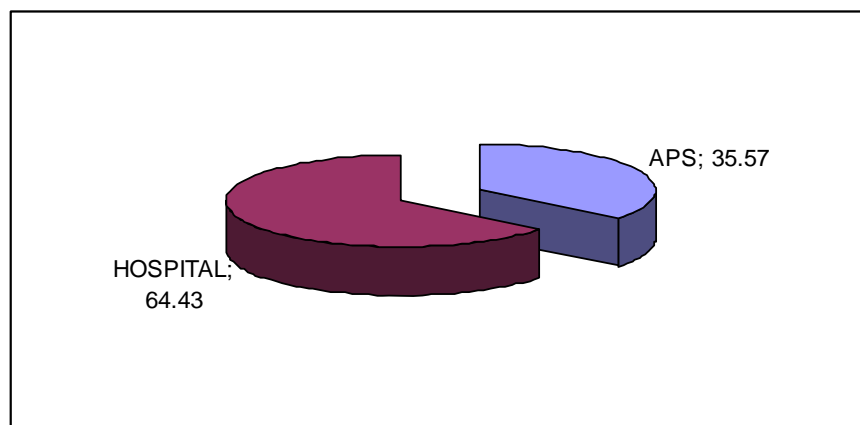
ESTABLECIMIENTO	Total Reclamos 2009	RECLAMOS TRATO	%
Posta J. Fernández	0	0	0.00
Dirección Servicio	15	1	6.67
CES Placilla	66	6	9.09
CES Barrancas	32	3	9.38
Postas Casablanca	36	4	11.11
CES Esperanza	41	6	14.63
CES Algarrobo	99	15	15.15
Posta El Tabo	19	3	15.79
CESFAM PLACERES	66	13	19.70
CES Rodelillo	61	13	21.31
CES Quebrada Verde	119	26	21.85
CES Barón	36	8	22.22
H.C.V.Buren	1555	351	22.57
CES Cordillera	22	5	22.73
CES Treinta de Marzo	29	7	24.14
H. Dr.E.Pereira	214	52	24.30
CES Cartagena	103	26	25.24
CES Plaza Justicia	226	61	26.99
CES P. Negras	28	8	28.57
H.Claudio Vicuña	496	145	29.23
CES San Antonio	44	13	29.55
CGR El Quisco	45	15	33.33
CESFAM Pdre. Damián de Molokai	18	6	33.33
CES JMT	88	30	34.09
CESFAM Reina Isabel	116	40	34.48
H. Casablanca	62	23	37.10
Posta Rocas	5	2	40.00
CES Las Cañas	17	8	47.06
CES Manuel Bustos	26	13	50.00
H. El Salvador	106	56	52.83
CES Néstor Fernández	27	17	62.96
CES Mena	6	4	66.67
Totales/Promedio RED	3,823	980	25.63

En color establecimientos con % de reclamos por trato igual o mayor al promedio de la red año 2009.-

Cuadro N°7 Distribución porcentual de reclamos según Tipo y Nivel de Atención

DISTRIBUCION DE RECLAMOS SEGUN				
TIPO Y NIVEL DE ATENCIÓN AÑO 2009	APS	%APS	HOSPITAL	%HOSPITAL
TRATO	375	26.10	673	25.85
COMPETENCIA TECNICA	182	12.67	288	11.06
INFRAESTRUCTURA	44	3.06	84	3.23
TIEMPO DE ESPERA	260	18.09	982	37.73
INFORMACION	178	12.39	88	3.38
PROC. ADMINISTR.	355	24.70	304	11.68
PROBIDAD ADMINISTR.	36	2.51	16	0.61
AUGE	7	0.49	168	6.45
SUBTOTAL	1437	100.00	2603	100.00
DISTRIBUCION %		35.57	64.43	

Gráfico N°5 Distribución porcentual de reclamos según Nivel de Atención



Comparativamente al año 2008, en el año 2009 hubo un descenso de los reclamos de APS y un aumento de los reclamos en el nivel secundario. Lo anterior, se atribuye al aumento por reclamos por tiempo de espera, tipología que tiene mayor recurrencia en atención hospitalaria.

Gráfico N°6 Distribución porcentual reclamos por Nivel Atención años 2008-2009

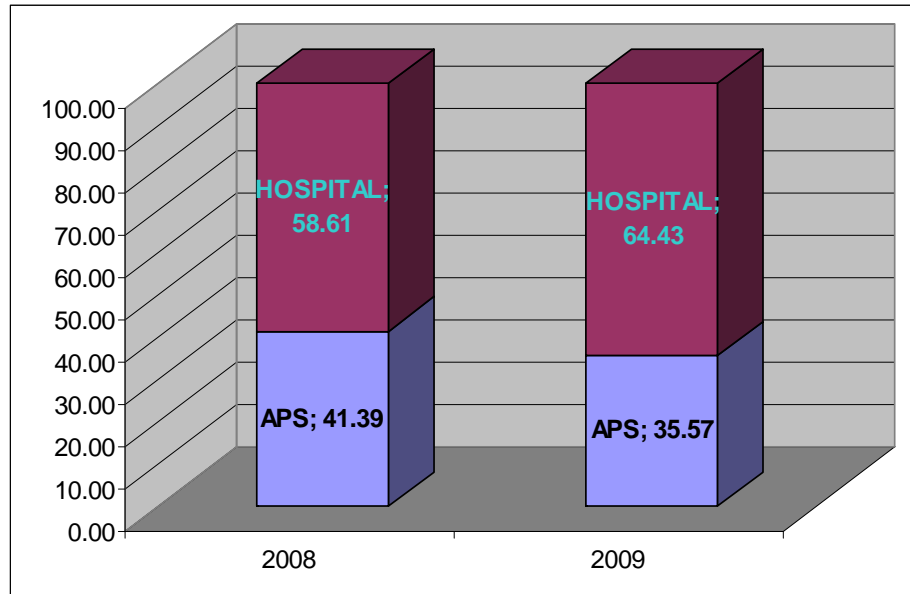
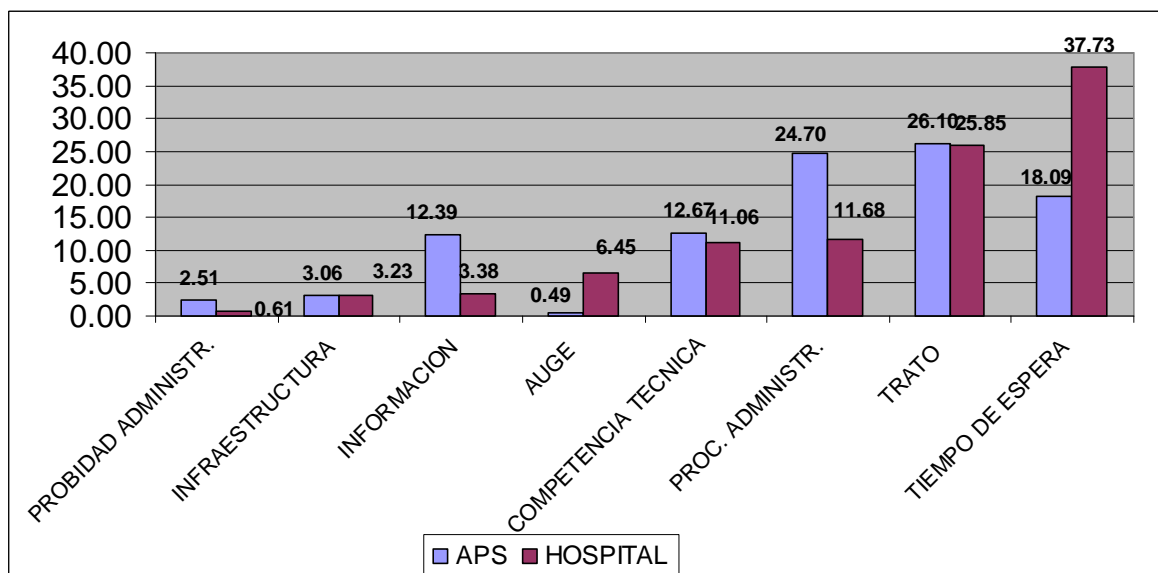


Gráfico N° 7 Tipología de Reclamos por Nivel de Atención



El gráfico N°7 deja de manifiesto la diferencia del tipo de reclamo más frecuente entre un nivel de atención y otro, de ésta forma en atención primaria el mayor motivo de reclamos y por ende de insatisfacción es por temas relacionados al trato y el segundo es por procesos o funcionamiento de tipo administrativo, por ejemplo en admisión, recaudación, horarios de atención, derivaciones, entre otros. En el nivel hospitalario el reclamo más frecuente es por tiempo de espera, referido al tiempo que transcurre entre el origen de la interconsulta y la fecha de citación con el especialista. En segundo lugar reclamos por trato.

RECLAMOS POR TRATO Y EL COMPROMISO DE GESTIÓN

Durante al año 2008 uno de los compromisos de gestión en el ámbito de la participación social, fue la elaboración de planes de mejora del trato, los cuales debían formularse participativamente en base a diagnósticos de situación de análisis de reclamos y mediciones de satisfacción usuaria.

Tarea ejecutada por 8 establecimientos los cuales presentaron un porcentaje de reclamos por trato, durante el año 2008, igual o superior al promedio de la Red. A saber:

- a) Hospital Del Salvador
- b) Hospital San José de Casablanca
- c) Hospital Claudio Vicuña
- d) Consultorio San Antonio
- e) Consultorio Barrancas
- f) Consultorio Plaza de Justicia
- g) Consultorio Quebrada Verde y
- h) Consultorio Placeres

Todos los establecimientos antes mencionados implementaron sus planes de mejoras acotados a las zonas críticas en cuanto al tema.- De acuerdo a información de Planilla OIRS al Mes de Noviembre podemos indicar la siguiente comparación de porcentaje de Reclamos por trato año 2008 y 2009:

Cuadro N°8

Establecimiento	% Reclamos por trato 2008	% Reclamos por trato 2009
Hospital del Salvador	58,26	52
Hospital San José	50,83	37
Hospital Claudio Vicuña	33,45	29
Ces San Antonio	43	30
Ces Barrancas	14	9
Plaza Justicia	40	27
Ces Q. Verde	25	22
Ces Placeres	21	17

Como se observa del cuadro anterior, el 100% de los establecimientos registró disminución del porcentaje de reclamos por trato recepcionados en periodos iguales.-

Si bien la disminución de estos obedece a una multiplicidad de factores, sin duda la aplicación de un plan especial para mejorar este aspecto impactó favorablemente en la actitud de los equipos de salud de los establecimientos involucrados hacia la aplicación de diversas medidas tendientes a mejorar el trato a los usuarios/as, como tema motivador y focalizador de los esfuerzos colectivos.-



SERVICIO DE SALUD
VALPARAISO - SAN ANTONIO
Sub Depto. Participación Social - Sección OIRS

Para el presente año se ha dado continuidad a los planes de mejoramiento del trato, a través del Compromiso de Participación Social A 6 Planes de mejoramiento del trato.

El presente informe da cuenta que en ambos niveles de atención, el reclamo por trato es frecuente y significativo en relación a las presentaciones realizadas por los usuarios/as.

A fin de generar una adecuada focalización de los planes de trato en los establecimientos para este año se han tenido en cuenta 3 condiciones:

- 1.-Establecimiento con porcentaje de reclamos por trato, mayor o igual al promedio de la Red 25,63 en el año 2009. (cuadro N°6)
- 2.-Razón de Reclamos mayor o igual al promedio de la Red en el año 2009. (cuadro N°4)
- 3.-Índice de Satisfacción Usuaría en las dimensiones directamente relacionadas al trato disminuido. (Informe Medición Satisfacción usuaria SSVSA 2009, página 26)

Los establecimientos que cumplan 2 de las 3 condiciones señaladas, deberán formular planes locales, tendientes a mejorar este indicador.-

A continuación se indican:

Cuadro N° 9 Establecimiento con planes de trato 2010

N°	ESTABLECIMIENTO	PRODUCCIÓN	% RECLAMOS TRATO	INDICE S.U. DISMINUIDO
1	ALGARROBO	SI	NO	SI
2	HCVB	SI	NO	SI
3	HCV	SI	SI	SI
4	HDS	SI	SI	*
5	CARTAGENA	SI	SI	NO
6	CPJ	SI	SI	*
7	JMT	SI	SI	*
8	P. NEGRAS	NO	SI	SI
9	R. ISABEL	NO	SI	SI
10	MARCELO MENA	NO	SI	SI
11	MANUEL BUSTOS	NO	SI	SI

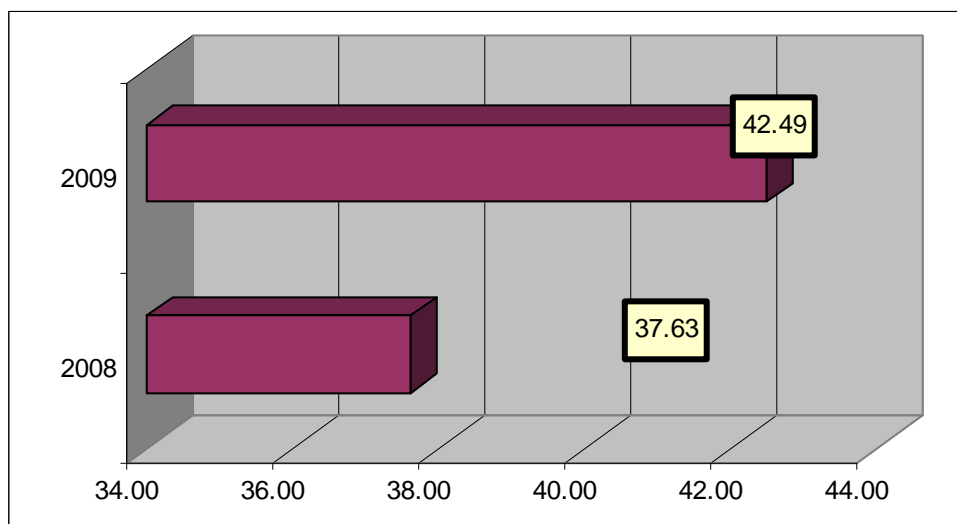
Respuesta a los Reclamos

El modelo de gestión de presentaciones ciudadanas en las OIRS y la ley de base de procedimiento administrativo (19.880) plantea que todas las presentaciones deben ser respondidas en un plazo de 20 días hábiles, plazo en el cual la persona debe recibir del organismo una respuesta oficial, ya se trate del estado de avance de su presentación o bien la solución a su planteamiento. Como se indicó en el cuadro N°1, el 99,47% de las atenciones corresponden a solicitudes de información y/o consultas, las cuales reciben una respuesta inmediata por parte del operador o bien encargada de la OIRS, por lo que sólo el 0,53% de las presentaciones debe recibir una respuesta formal por parte del director del establecimiento, ya que la naturaleza de la presentación requiere de un análisis o trámite interno que no hace posible una respuesta inmediata.

En este tipo de presentaciones, están los Reclamos que representaron el 0,33% de las atenciones, de los cuales durante el año 2009 se respondió sólo un 42,49% en el plazo legal. Lo anterior no significa que la diferencia no sea respondida, el año 2009 el 35,51% de los reclamos recepcionados se respondió, fuera del plazo legal y muchas veces en forma extemporánea a la situación que lo originó. Lo anterior, desde la perspectiva del usuario/a afectado resulta en una atención inoportuna por parte de la entidad a la cual recurrió en busca de ayuda.

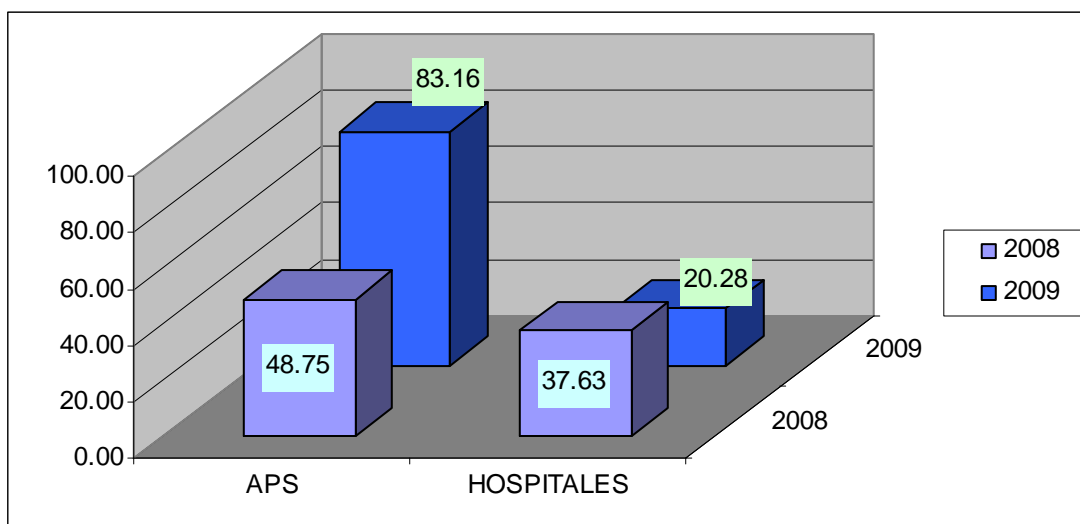
El gráfico N° 8 refleja comparativamente la situación del plazo de respuesta los años 2008 y 2009.

Gráfico N° 8 RECLAMOS RESPONDIDOS EN 20 DIAS HÁBILES AÑOS 2008-2009



Como se observa en el gráfico N° 8 entre ambos períodos hubo un aumento del 4,86% de reclamos respondidos dentro del plazo legal año 2009, lo cual se atribuye al mayor N° de reclamos respondidos en el plazo legal por la Atención Primaria.

Gráfico N° 9 RECLAMOS RESPONDIDOS EN 20 DIAS HÁBILES POR NIVEL DE ATENCIÓN 2008-2009



Al diferenciar porcentaje de respuesta en el plazo legal por nivel de atención se observa una clara diferencia entre APS y Hospitales. En APS el nivel de respuesta es bueno y en comparación a igual período del año pasado mejoró ostensiblemente en un 34.41 % lo cual se atribuye en parte al cumplimiento del sistema de seguimiento desde la OIRS de la dirección. Situación inversa a lo que ocurre en Hospitales de mayor complejidad (Van Buren y Claudio Vicuña) en los cuales se ha disminuido porcentaje de reclamos respondidos en el plazo legal entre el año 2008 y 2009.-

PROPUESTAS DE MEJORA

1.- A fin de optimizar el sistema de registro y seguimiento de las presentaciones ciudadanas resulta imprescindible dotar a las OIRS, al menos de los establecimientos dependientes del servicio, de un sistema computacional. Por ejemplo el hospital C. Vicuña ha generado una base de datos la cual si bien es buena puede ser mejorada e instalada en los establecimientos. Lo anterior considerando que el sistema trámite en línea del MINSAL sólo estará disponible para las OIRS de las direcciones de servicio.

2.- En los hospitales HCVB y HCV, sensibilizar a los jefes de servicio a fin que prioricen el dar respuesta a las solicitudes de información y reclamos atinentes a su área de desempeño, pues en la medida que aporten los antecedentes se podrá formular respuesta oportuna y de calidad al usuario/a. En relación a mejorar los procesos, el mayor desafío radica en disminuir el tiempo de respuesta desde los centros de responsabilidad o jefes de servicios atinente a naturaleza de cada reclamo, los cuales no envían o bien se tardan en enviar los antecedentes técnicos, que le permitan a las encargadas OIRS formular respuestas oportunas y completas. Situación, que muchas veces se traduce en uno o más reclamos nuevos del afectado por la misma situación. Cabe indicar que cuando los usuarios no reciben respuesta de su establecimiento, apelan a instancias superiores como OIRS del Ministerio, SEREMI de Salud o Dirección de Servicio, lo cual implica una mayor cantidad de recursos institucionales invertidos en una misma situación.



SERVICIO DE SALUD
VALPARAISO - SAN ANTONIO
Sub Depto. Participación Social - Sección OIRS

3.- Es preciso la formulación de manual de procedimiento de las OIRS, si bien existe el modelo este es general, se precisa una adecuación a la realidad de cada establecimiento. Cabe indicar que los Hospitales C. Vicuña, E. Pereira y OIRS de la Dirección ya cuentan con éste, en proceso de confección está el Hospital Carlos Van Buren.

III.- GESTIÓN SOLICITUDES POR LEY 20.285 AÑO 2009

A.-Objetivo del Proceso de Gestión de Solicitudes por Ley 20.285:

Recibir, evaluar y gestionar las solicitudes ciudadanas de la ley 20.285, De acuerdo a normativa vigente, en la Oficina de Informaciones, Reclamos Y Sugerencias (OIRS) de la Dirección de servicio.

Este proceso requiere de las siguientes etapas:

- 1.-Recepción: captura centraliza y tipifica las solicitudes ciudadanas en el marco de la ley 20.285, por medio de los canales dispuestos.

- 2.-Procesamiento: OIRS gestiona las solicitudes con unidades internas y Establecimientos dependientes, de forma de contar con la evaluación y/o información requerida en calidad y oportunidad.

- 3.- Respuesta (para solicitudes cuya respuesta no esta en la Transparencia activa o pagina web institucional), elaboración de propuesta de respuesta al Director de servicio y envío de respuesta al usuario/a, por medio de oficina de partes y correo electrónico si procede,

- 4.- Seguimiento actualizado de solicitudes por ley 20.285 en plataforma Tecnológica.

B.- ELEMENTOS EN LA GESTIÓN DE SOLICITUDES

Insumos	Procesos	Productos
DE OPERACIÓN	RECEPCIÓN	INICIO
Canales recaptura: Web, Presencial (OIRS), Carta. - Oficina de partes Plataforma Web	Recepción de Solicitud de información en oficina de partes (cartas), OIRS (presencial) y vía plataforma Web. Derivación de OIRS dirección y OIRS de los establecimientos dependientes a Encargadas OIRS de la dirección y establecimientos según corresponda.- Tipificación y Evaluación de la solicitud de información por encargada OIRS Dirección y establecimientos dependientes. Solicitud de información adicional al requirente de ser necesario.	- Oficio Notificando al usuario informando que precise de mejor forma la información requerida y/o complete formalidades. – - Oficio Notificando a usuario de cierre del caso por no ampliación de la Información. -Oficio Notificando a Terceros para que autorice entrega de información. - Solicitud de información Ciudadana debidamente Completada e ingresada a plataforma Web.
RECURSOS HUMANOS	PROCESAMIENTO	INTERMEDIOS
<ul style="list-style-type: none"> - Operadores OIRS de establecimientos dependientes - Encargados OIRS de establecimientos dependientes - Encargada OIRS Dirección - Asesoría Jurídica - Jefes de Unidades y/o Dptos. - Directores de establecimientos dependientes SSVSA. - Oficina de partes - Encargada Gestión documental dirección 	Consulta a unidades asesoras (jurídica y Gestión documental) Derivación a unidades internas, establecimientos dependientes u otras instituciones según naturaleza de la información. Recepción y revisión de información remitida por unidades internas y/o establecimientos dependientes. Evaluación de costos de reproducción e informe al solicitante	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de evaluación de disponibilidad de información y entrega de la misma a Jefaturas internas y de establecimientos dependientes. - Notificación por correo electrónico a jefaturas cuando entrega de información ha excedido plazo de 5 días hábiles. - Información y/o respuesta de jefaturas respecto a información requerida.

	<p>Confección de borrador de respuesta para ser visada por director.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio Notificando Al solicitante de costos de reproducción de la información. - Respuesta del solicitante aceptando costos de reproducción.- -Seguimiento en Plataforma Web (estado de tramitación y asignación de responsable).-
DE INFORMACIÓN	RESPUESTA	FINALES
<ul style="list-style-type: none"> - Archivos y/o documentos oficiales - Pagina Web institucional - Archivos y/o documentos de unidades de la dirección y establecimientos dependientes. - Link Transparencia Activa.- 	<p>Confección de borrador de respuesta para ser visada por director</p> <p>Cobro de costos de reproducción de la información.</p> <p>Despacho de respuesta al usuario/a por oficina de partes y correo electrónico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio respuesta final: - 1.- Entregando la información, total o parcialmente. - 2.- Denegando la información por ser materia de secreto o reserva. - 3.- Información permanentemente disponible. - 4.-Informando al usuario que su solicitud ha sido derivada porque información requerida no es de competencia del Servicio de Salud. - 5.- Informando a usuario de cierre del caso por no ampliación de la información. (Desistida) 6.-Señalando que Información está disponible no obstante se requiere precise de mejor forma la información requerida. 7.- Señalando que solicitud no



SERVICIO DE SALUD
VALPARAISO - SAN ANTONIO
Sub Depto. Participación Social - Sección OIRS

		corresponde a Ley 20.285 - Cierre de la solicitud en plataforma Web. - Pago en caja por costos de reproducción.
--	--	---

C.- VALOR AGREGADO QUE EL USUARIO/A ESPERA RECIBIR DEL SERVICIO EN ÉSTA MATERIA, ESTÁNDARES PARA DAR CUMPLIMIENTO E INDICADORES

Valor agregado	Estándares	Indicadores
Proporcionar información solicitada y ampliarla, en un plazo menor al establecido.	<ul style="list-style-type: none"> - Información oportuna - Información con lenguaje claro - Información completa 	Número de respuestas entregadas en plazo menor de 20 días Número de respuestas que generan una nueva solicitud pidiendo ampliar información y/o reclamo por parte del mismo solicitante. Nivel de satisfacción del solicitante con la información entregada: Muy Satisfecho Satisfecho Insatisfecho

D.- INDICADORES DE GESTIÓN

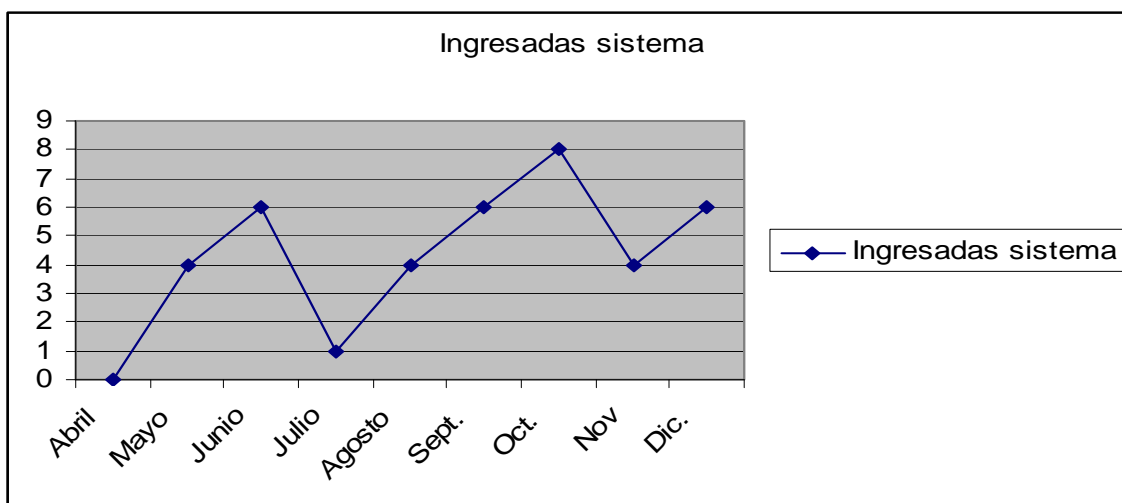
TOTAL SOLICITUDES INGRESADAS A SISTEMA WEB	46
SOLICITUDES INGRESADAS A SISTEMA WEB DUPLICADAS	7
Total de Solicitudes No corresponde a Ley 20.285	4
TOTAL SOLICITUDES EFECTIVAMENTE GESTIONADAS(Tipificadas como ley)	35
CANAL DE INGRESO	
Presencial	17
Página Web	14
Carta	9
ESTABLECIMIENTOS RESPONSABLES DE LA	

INFORMACIÓN	
HCVB	4
HEP	2
HEP-CA	2
OTROS- DERIVADA	2
HCV	2
HDS	1
DIRECCIÓN	23
Detalle Dirección	
Sub Dirección Red Asistencial	1
Capacitación	1
RRHH	13
Participación	1
Finanzas	1
Proyectos	1
SUDAIS	3
Hospitales	1
APS	2
Coord. PRAIS	1
OIRS Dirección	2
SOLICITUDES FINALIZADAS	39 (100%)
TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA	12.5 días hábiles
TIPO DE PERSONA QUE HA HECHO SOLICITUD	
Natural	30 (77%)
Jurídica	9 (23% 8 gremios del sector y 1 CDL)
GÉNERO DE LOS SOLICITANTES	
FEMENINO	66%
MASCULINO	34%
TIPO DE INFORMACIÓN SOLICITADA	<ul style="list-style-type: none"> - Copias Fichas Clínicas (6) - Nómina relatores auxiliares (2) - Información de población asignada y camas HEP (1) - Uso estacionamiento para funcionarios HCVB (2) - Antecedentes de licitación HCVB (1) - Nómina de endodoncistas (1) - Nómina de funcionarios contratados en la dirección período 2008-2009.- (1) - Antecedentes edificio ex SERMENA(1) - Copia Ordinario del director de SS a Servicio Civil Concurso director HCV(1) - Notificación Escalafón Mérito 2007 - Información centro ETS - Listado de Médicos y Odontólogos y sus respectivos establecimientos - Certificado de vacaciones proporcionales - Atenciones médicas desde 1950 - Informes técnicos APS

	<ul style="list-style-type: none"> - Auditorias, sumario, pronunciamiento de contraloría respecto a funcionario. - Listado de Nutricionistas - Información PRAIS - Información indicadores de gestión - Información Presupuestos participativos y comunas vulnerables. - Nómina de establecimiento de APS -
	-

COMPORTAMIENTO POR MES SOLICITUDES INGRESADAS A SISTEMA WEB

Mes	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	nov.	Dic.
Ingresadas sistema	0	4	6	1	4	6	8	4	6





SERVICIO DE SALUD
VALPARAISO - SAN ANTONIO
Sub Depto. Participación Social - Sección OIRS

E.- NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SOLICITANTE CON LA INFORMACIÓN ENTREGADA

INFORME EVALUACION MEDICION SATISFACCIÓN USUARIA LEY 20.285 AÑO 2009

1.- Objetivo de la Evaluación: La presente evaluación tiene como objetivo medir la Satisfacción Usuaria de las personas que han realizado solicitudes por ley de Transparencia al Servicio de Salud Valparaíso- San Antonio, que han recibido respuesta por parte de éste hasta el 14 de diciembre del año 2009, de ésta forma introducir mejoras al proceso, haciéndolo más eficiente y amigable para el usuario/a .-

2.- Total de personas a quienes se les envió encuesta: 20 solicitantes. (De un total de 35)

3.- Criterio de selección de destinatarios: Solicitantes con correo electrónico y que recibieron respuesta por ésta vía.

4.-Instrumento de evaluación: Encuesta Breve con 6 preguntas cerradas y una solicitud de sugerencias abierta.

5.- VARIABLES:

- a.- Información requerida: Indicadores de Pertinencia, completitud y confiabilidad de la información entregada.
- b.- Tiempo de respuesta: indicador respuesta en el plazo legal
- c.- Modalidad de entrega de la respuesta: correo electrónico y certificado.-
- d.-Trato personal: Indicadores trato personal OIRS Dirección y/o establecimientos dependientes

6.-Fecha de envío de la encuesta: 15 de diciembre.

7.-Medio de envío: Correo electrónico.

8.- Criterio de selección medio de envío: inmediatez para el envío, seguridad, confiabilidad en la respuesta, medio de contacto directo con el 57% de los solicitantes, sin costo para el servicio y encuestados.-

9.- Medio de recepción de respuesta: Correo electrónico.

10.-Total de encuestas recepcionadas respondidas: 5 encuestas.

11.- RESULTADOS POR VARIABLE:

a.- Información requerida: Indicadores de Pertinencia, completitud y confiabilidad de la información entregada:

El 100% de los solicitantes que respondieron encuesta, afirmaron haber recibido efectivamente la información solicitada.-

A juicio de estas personas la respuesta fue para un 60% de ellos completa, para un 20% muy completa y para un 20% incompleta.

En cuanto a la confiabilidad de la información recibida, las personas que respondieron encuesta señalaron en un 40% percibirla como muy confiable, un 20% confiable y un 40% no confiable.



SERVICIO DE SALUD
VALPARAISO - SAN ANTONIO
Sub Depto. Participación Social - Sección OIRS

b.- Tiempo de respuesta: indicador respuesta en el plazo legal

A su juicio de estas personas el tiempo de respuesta a su requerimiento para un 40% fue muy satisfactorio, para el 40% satisfactorio y para un 20% insatisfactorio.-

c.- Modalidad de entrega de la respuesta: correo electrónico y certificado.-

Respecto a la modalidad de entrega de la información (correo certificado y electrónico de existir) para los encuestados que respondieron, para un 80% de ellos fue muy adecuada y para un 20% fue adecuada.-

d.-Trato personal: Indicadores trato personal OIRS Dirección y/o establecimientos dependientes

En cuanto a la percepción de las personas de la atención brindada por el personal de la OIRS de la dirección de servicio u hospital (operadora y encargada) a su juicio fue en un 60% Muy Buena y un 40% Buena.

12.- SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL PROCESO entregadas por parte de las personas que respondieron encuesta:

- Que información sea más completa
- Documentos entregados han sido modificados por departamento responsable, esto no debe suceder.-

13.- CONCLUSIONES

a.- La información requerida por las personas al servicio de salud a juicio de los solicitantes ha sido Pertinente, completa para el 80%, sólo para un 20% que representa a 1 de las 5 personas fue incompleta. En cuanto a la confiabilidad de la información entregada, el 60% de los encuestados la percibe en rangos confiables, no obstante un 40% (2 personas) señala percibir que la información recibida es no confiable, lo cual debe ser un aspecto a mejorar.

b.- El Tiempo de respuesta al total de las solicitudes por ley de transparencia ha sido para el 100% de éstas dentro del plazo legal, con un promedio de respuesta de 12,5 días, no obstante un 20% (1 persona) de los encuestados refirió encontrarse insatisfecho con éste tiempo, lo cual puede asociarse a la alta expectativa de las personas frente a obtener una respuesta inmediata a sus requerimientos, lo cual no siempre se condice con el tiempo objetivo y razonable para dar una respuesta completa. Cabe indicar que el menor plazo fue de 1 día hábil y el mayor de 30 días hábiles (período que incluye prórroga).-

c.- El 100% de los encuestados refirió estar satisfecho con la modalidad de entrega utilizada para hacerle llegar respuesta a su requerimiento, es decir, correo certificado y cuando se solicitó expresamente además se hizo llegar por correo electrónico, acortando los tiempos de entrega de la información requerida al usuario/a.-



SERVICIO DE SALUD
VALPARAISO - SAN ANTONIO
Sub Depto. Participación Social - Sección OIRS

d.- El primer punto de contacto entre el servicio de salud y el usuario/a son las OIRS, es en éste espacio donde el ciudadano califica la atención recibida por parte del personal de salud. En cuanto al trato brindado por parte del personal de OIRS Dirección y/o establecimientos dependientes (según donde interpusieron su solicitud), el 100% de los encuestados calificó esta variable en rangos positivos (bueno y muy bueno).-

En consecuencia y de acuerdo al análisis realizado, podemos afirmar que las personas encuestadas evidencian satisfacción frente a las respuestas recibidas por parte del Servicio de Salud, debiendo mejorar el aspecto de confiabilidad de la información.- Por otra parte deben mantenerse los estándares alcanzados en tiempo de respuesta, buen trato, modalidad de entrega, pertinencia y completitud de la información.-

F.- VARIABLES CLAVES EN LA GESTIÓN Y NIVEL DE DESEMPEÑO ACTUAL

Variables Clave (puntos críticos) <ul style="list-style-type: none">- Disponibilidad y acceso expedito a la Información requerida.- Recursos Humanos sensibilizados y comprometidos en dar cumplimiento cabal a la ley 20.285.-- Ciudadanos empoderados en su Rol de Control Social
Nivel Actual de Desempeño <ul style="list-style-type: none">- Información dispersa, sin clasificar.- Tiempo de respuesta desde las unidades internas excede el plazo establecido (cinco días hábiles)- Insuficiente conocimiento de los alcances de la Ley por parte de las Jefatura y niveles intermedios (quienes generan y administran la información).- Ciudadanía débilmente informada de los alcances de la ley y forma de acceder al sistema.

G.- PROCEDIMIENTO(S) QUE IMPLEMENTARÍA PARA ANTICIPAR LA MEDICIÓN DE LAS DESVIACIONES CRÍTICAS IDENTIFICADAS

Evaluación sistemática de satisfacción Usuario a personas que hayan recibido respuesta.
Capacitación a jefaturas y niveles medios sobre implicancias de Ley de Transparencia.
Establecer cumplimiento de Ley de Transparencia como Meta de desempeño de Jefaturas y Niveles Medios.
Diseño e Implementación de archivo institucional.
Difusión a la Comunidad sobre los alcances de la Ley de Transparencia.



SERVICIO DE SALUD
VALPARAISO - SAN ANTONIO
Sub Depto. Participación Social - Sección OIRS

H.- PROPUESTA INTRODUCCIÓN DE CAMBIOS EN LA PLANEACIÓN-DIRECCIÓN-CONTROL

Toma de decisiones:

- Incluir el cumplimiento de la Ley de Transparencia como Indicador de Evaluación de Desempeño.
- Incluir como Compromiso de Gestión.
- Diseño e implementación de archivo institucional que centralice documentos oficiales de la dirección de servicio y establecimientos dependientes.

Contribución Efectiva de los cambios:

- Mayor compromiso de los directivos en dar cumplimiento a la ley
- Mayor involucramiento de los equipos de trabajo a nivel de la red.
- Mejorar disponibilidad de archivos y documentos u otra información institucional.
- Mejoramiento en la relación del Estado y los (as) ciudadanos(as).
- Favorecer el cambio cultural al interior de la organización, respecto a la apertura en la información y transparencia de la Gestión Pública.