

Plataformas OIRS y Transparencia Unidad UAP

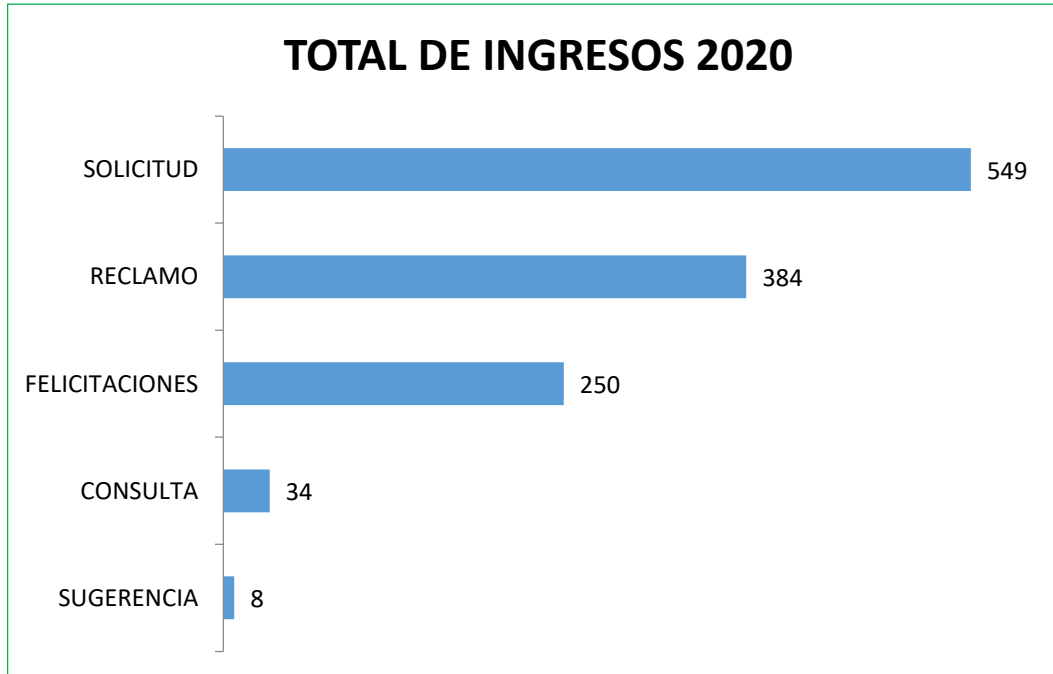
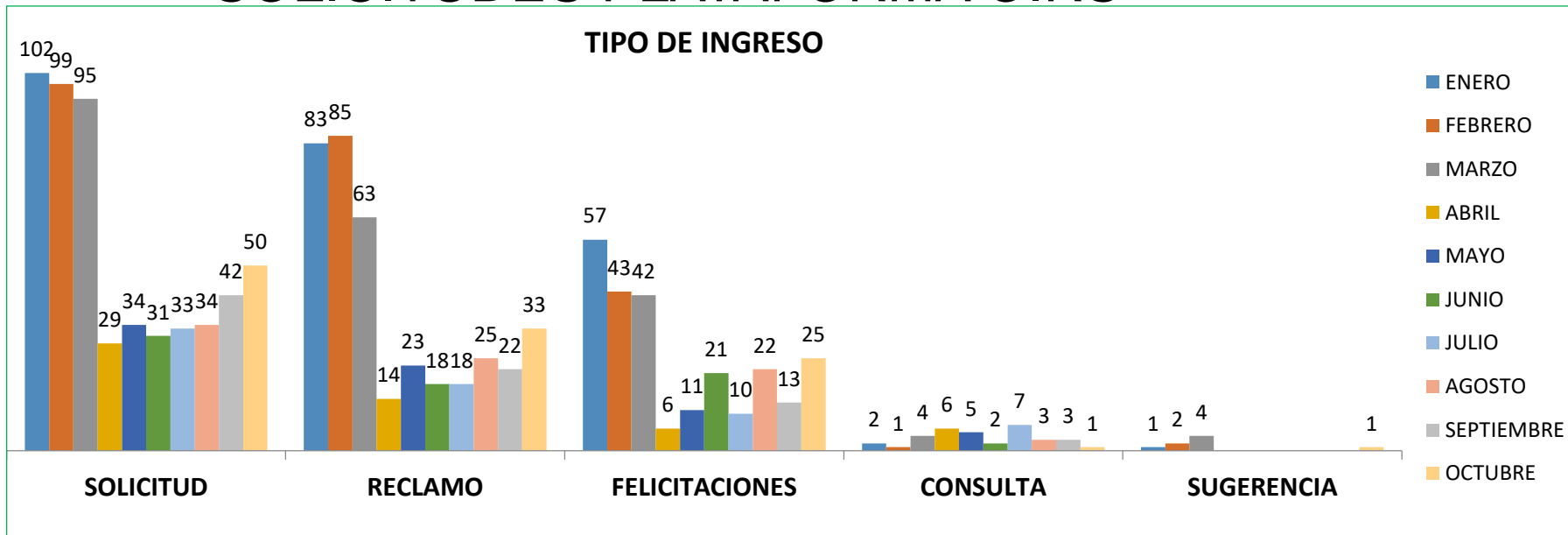
JOANNA CARRASCO AMIGO

JEFA UAP

HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA

Marta Gómez Abarca
Encargada plataforma OIRS
Transparencia
Hospital Claudio Vicuña

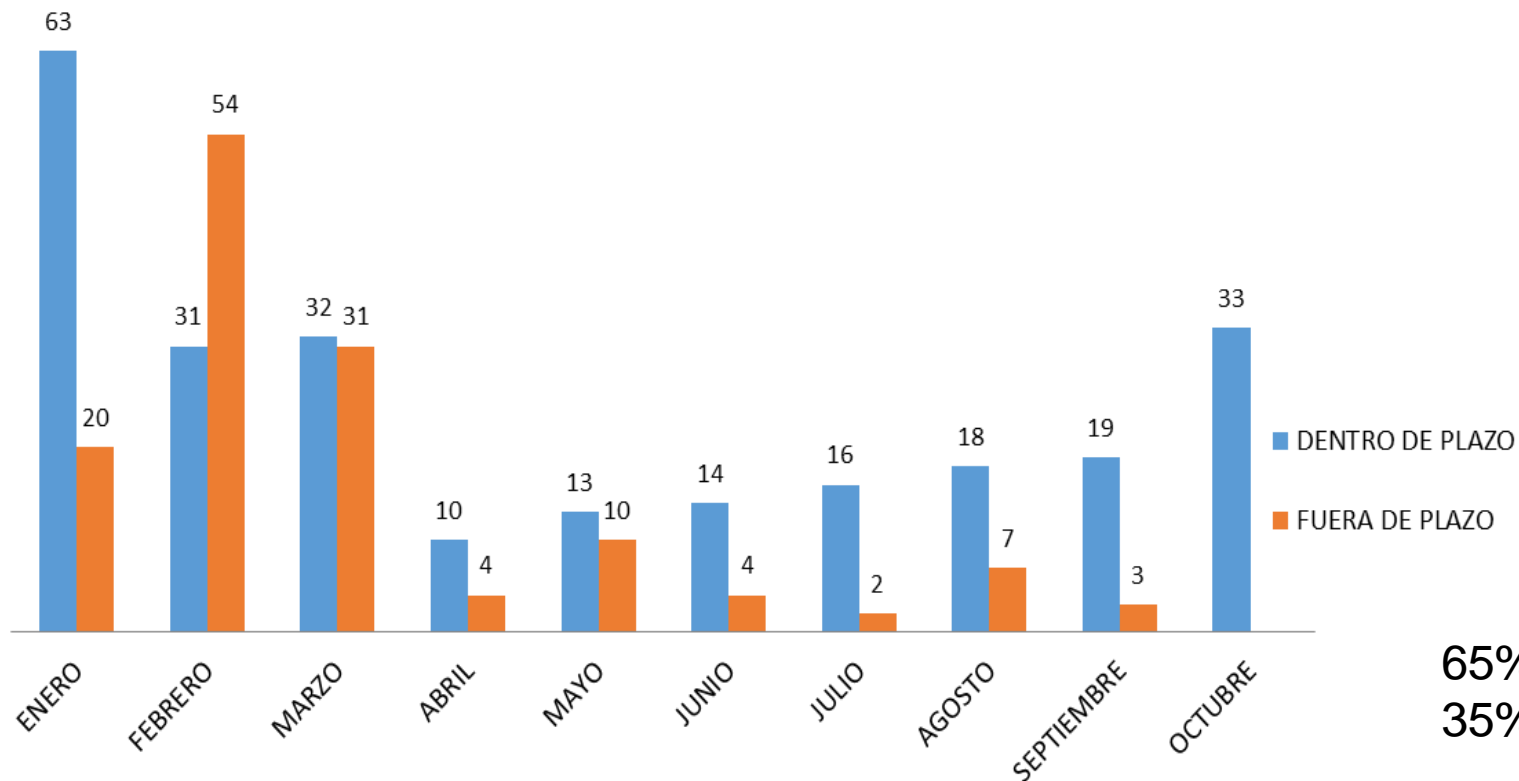
SOLICITUDES PLATAFORMA OIRS



1.225 INGRESOS A LA FECHA 31%
SON RECLAMOS Y 20%
FELICITACIONES

RECLAMOS DENTRO Y FUERA DE PLAZO

RECLAMOS HCV 2020



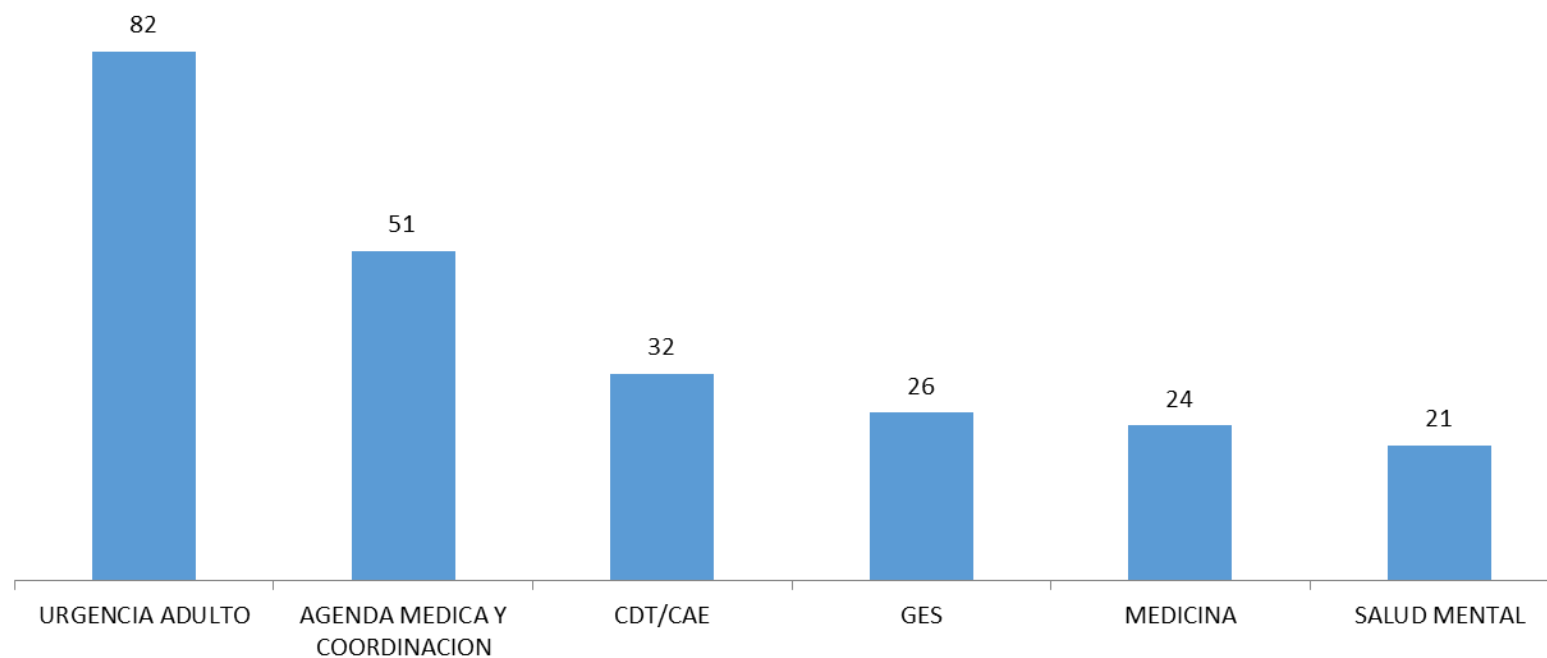
65% Dentro del plazo
35% Fuera de plazo



RECLAMOS POR UNIDAD

- Cantidad de reclamos; 384
- Los Servicios más reclamados presentan un total 236 que equivalen al 61,5%.

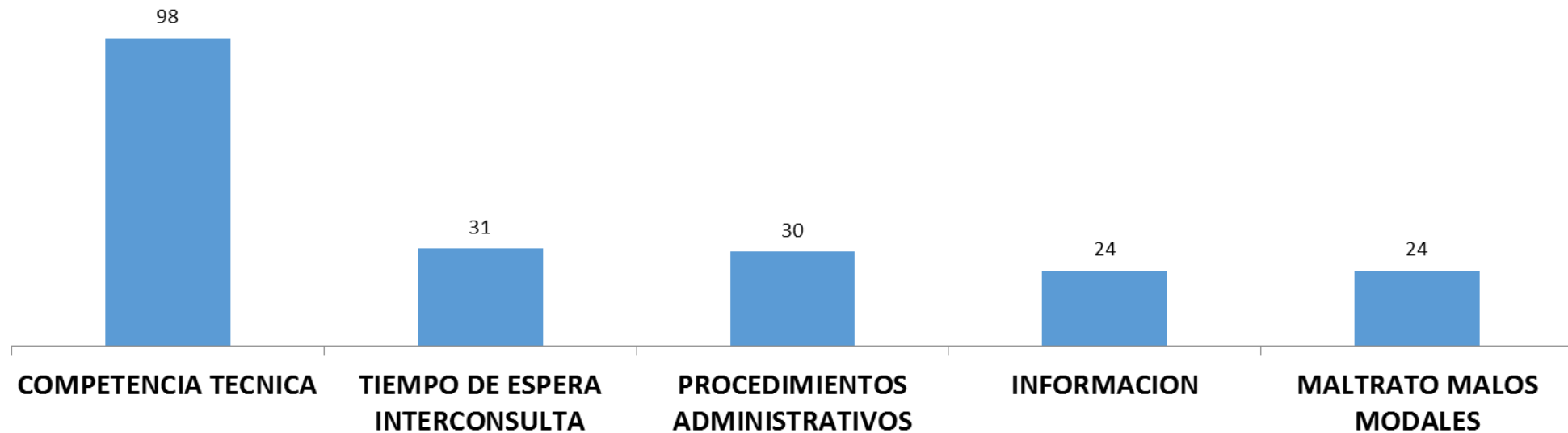
RECLAMOS POR UNIDAD



Tipificación de los Reclamos

- De un total de 384 reclamos, se puede observar las clasificaciones con mayor demanda;

TIPO RECLAMO



DEFINICIONES

Competencia Técnica: Se clasifican dentro de esta categoría todos aquellos reclamos de usuarios relacionados con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud en relación a la patología consultada o en tratamiento

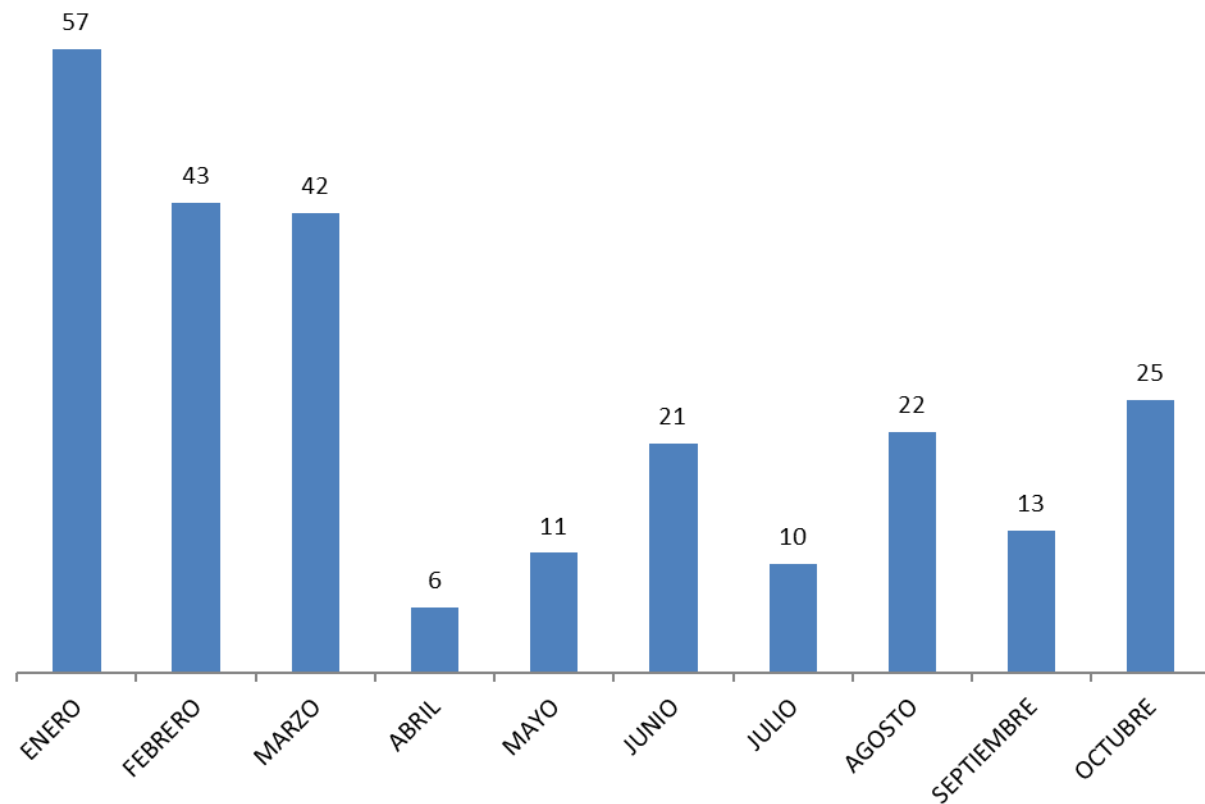
Información: Se refiere a aquellas opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del equipo de salud hacia los usuarios con respecto a los contenidos como a la entrega de la información.

Procedimientos Administrativos: Se consideran todos los reclamos de los usuarios relacionados con procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo del establecimiento.

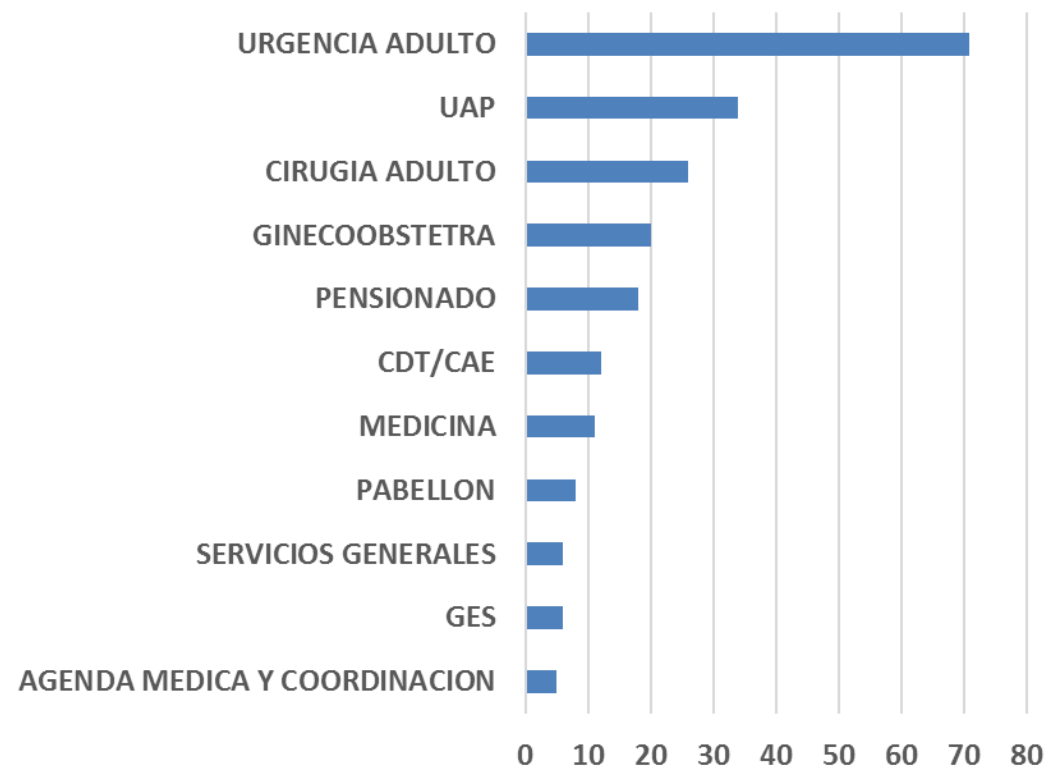
Probidad Administrativa: Se entenderá por probidad administrativa el actuar honradamente en el cumplimiento de las actividades funcionarias, principio que puede deteriorarse o dañarse por acciones deshonestas

Tiempos de Espera: Dentro de esta categoría se clasifican los reclamos de usuarios relacionados con los márgenes de espera subjetivamente evaluados por los usuarios, refiriéndose a la espera de interconsulta, llamado para una cirugía o atención en salas de espera.

FELICITACIONES

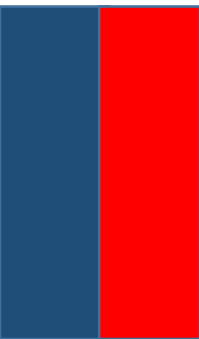


POR UNIDAD



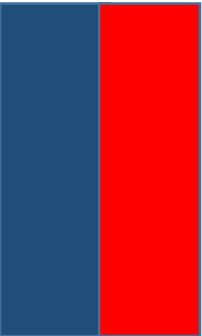
SOLICITUD DE TRANSPARENCIA

LEY 20.285



¿Qué regula esta Ley?

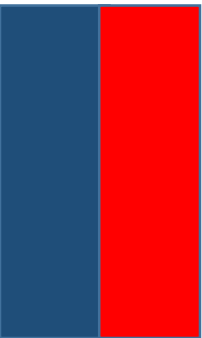
- El principio de Transparencia de la función pública.
- El Derecho de acceso a la información.
- Los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo.
- Y las excepciones a la publicidad de la información.



Plazo para pronunciarse sobre la solicitud, sea entregando la información solicitada o negándose a ello

La autoridad o jefatura superior del órgano o servicio de la Administración tiene un plazo máximo de 20 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos (Art. 12).

- Destacar que la respuesta, debe ser entregada a la Unidad, con un máximo de 15 días hábiles, para su posterior proceso de entrega al solicitante.



Obligación de proporcionar información solicitada

Artículo 14.- La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, deberá pronunciarse sobre la solicitud, sea entregando la información solicitada o negándose a ello, en un plazo máximo de veinte días hábiles, contado desde la recepción de la solicitud que cumpla con los requisitos del artículo 12.

- Salvo que concurra la oposición del Art.20 Información que pueda afectar derechos de terceros, o algunas de las causales de secreto o reserva que establece la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.

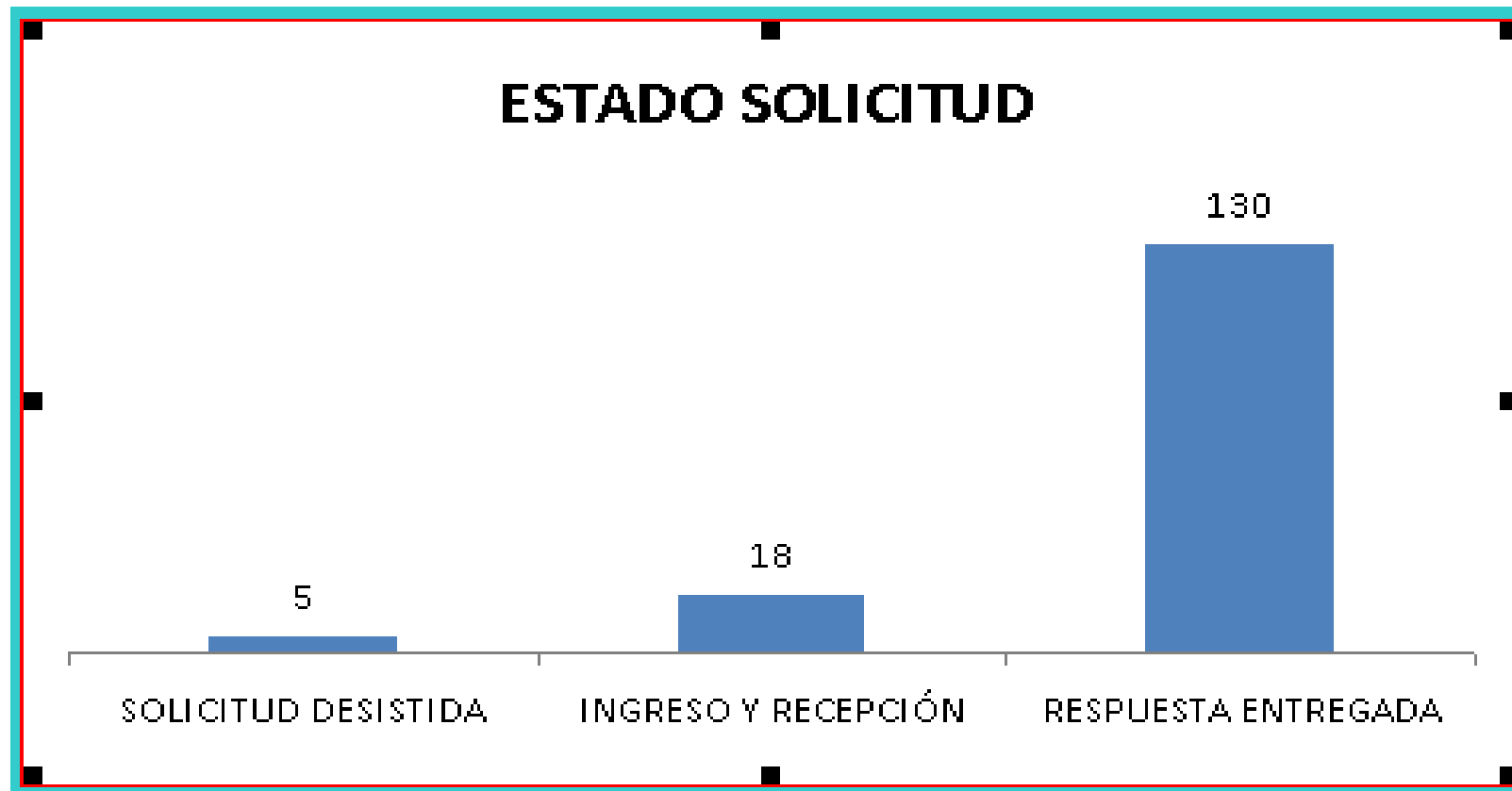
Infracciones y Sanciones

Infracciones

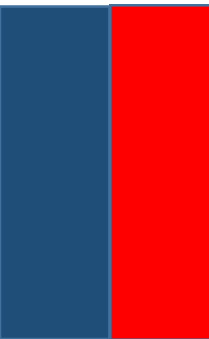
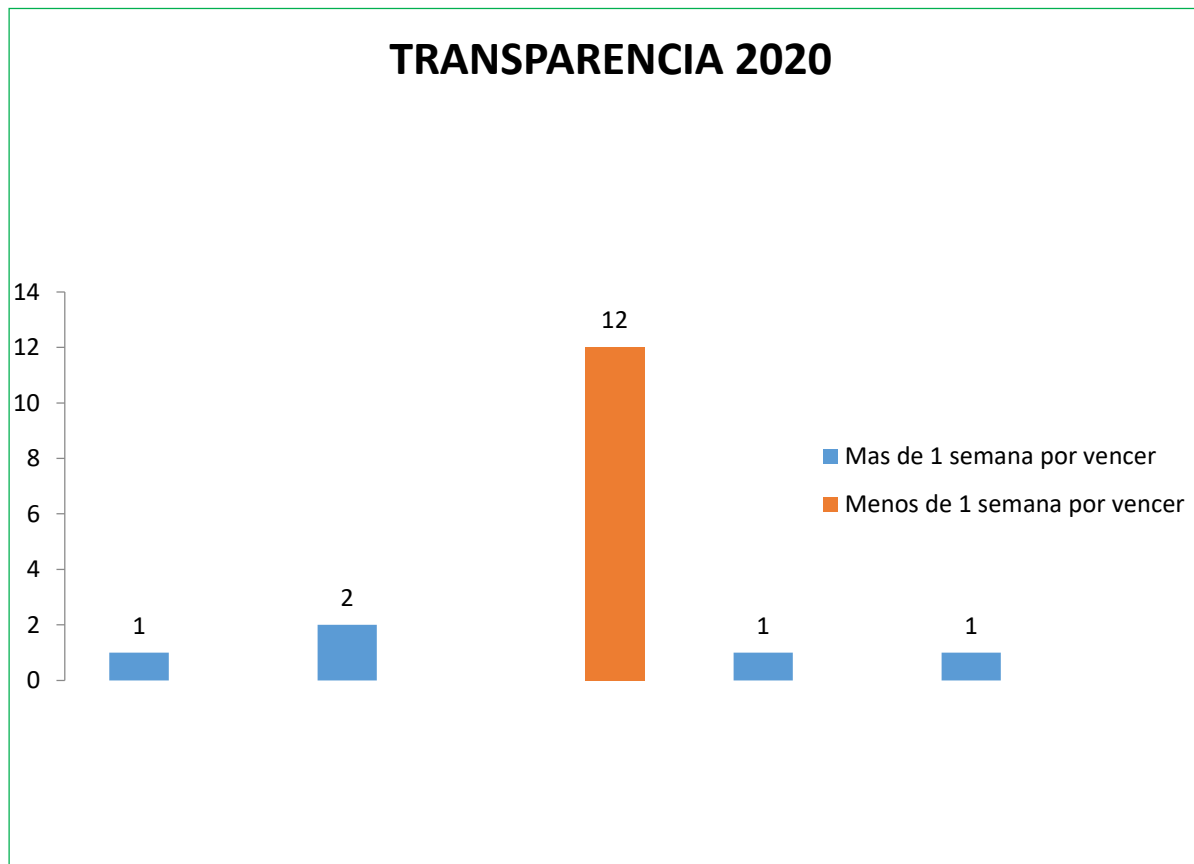
La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, que hubiere:

- Denegar infundadamente el acceso a la información (Art. 45)
- La no entrega oportuna de la Información decretada, una vez que ha sido ordenada por resolución a firme (Art.46)
- El incumplimiento injustificado de las normas sobre Transparencia Activa (Art.47)

Portal Transparencia



TRANSPARENCIAS QUE ESTAN EN ESTE MOMENTO EN EL PORTAL



Como dar cumplimiento a la satisfacción usuaria

1. Supervisar que se de cumplimiento al protocolo de custodia de objetos de valores de los pacientes ya que nadie se hace responsable de la perdida.
2. Cuando un funcionario tenga :
 - 1 reclamo amonestación verbal jefatura directa
 - 2 reclamo conversación con unidad jurídica
 - 3 reclamo anotación de Demerito
3. Los servicios mas reclamados la supervisora tendrá que evaluar el problema existente y mejorar la gestión de la unidad o será sancionada por la Direccion por no cumplimiento de funciones como Supervisora.
4. Los TENS deben dar cumplimiento a sus funciones de Confort y alimentación a los pacientes
5. Por indicaciones de la Direccion esta prohibido cualquier ingreso de alimento, cuando un paciente necesite colaciones o alimento para evaluar tolerancia a alimentación coordinarse con Central de Alimentacion
- 6.- Que exista una comunicación fluida entre Enfermeras y Nutricionistas para evaluar alimentación de los pacientes cuando se requiera alimentación extra

Dificultades que hemos encontrado Pandemia

Según indicaciones de Infecciones Intrahospitalaria por la situación actual de la pandemia, nosotros no deberíamos recibir nada para los pacientes, porque abrir las bolsas podría ser foco de infección

Que se puede: útiles de aseo, toalla, ropa interior y zapatillas de levantarse(algo económico)

Que no se puede:

- pijama, polerones, agua, galletas, jaleas, alimentación en general, cigarros,etc
- Cuando un familiar suba hablar con médico o enfermera a solicitud del servicio, suba con bolso y regrese sin el, lo que da entender que dejo cosas que no pasaron por la revisión obligatoria que realiza funcionarios de la OIRS.

