

Guías sobre Salud

Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)



@hsalvador.cl



¿Qué es la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)?

Es un espacio de participación ciudadana y una vía de comunicación con los servicios de salud. Facilitando el acceso a la información sobre el funcionamiento y atención en las prestaciones de salud otorgadas en sus establecimientos.

Su finalidad es **garantizar el derecho de los ciudadanos a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar**, acerca de las diversas materias en salud, retroalimentando la gestión de las reparticiones públicas.



¿Cuál es su objetivo?

- **Facilitar el acceso de la población a la información** sobre el funcionamiento y servicios otorgados por el sistema de salud público.
- **Entregar atención oportuna**, clara, transparente y de calidad a todas las personas.
- **Establecer coordinación** con otras reparticiones públicas dentro y fuera del sector salud.
- **Recibir y gestionar todos los requerimientos ciudadanos**, con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento de las instituciones, constituyéndose en un espacio de participación.



¿Qué tipo de requerimientos ciudadanos existen?

Consulta: son solicitudes de información u orientación sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, programas de salud, instituciones etc.

Solicitud: solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual.

Sugerencia: proposición o idea que tiene por objetivo incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio.

Felicitaciones: manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios por la calidad del servicio prestado.

Reclamo: solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos en salud.



¿Necesitas contactarte con la OIRS?

Comunícate al 22575 3660 / 22575 3661

¿Cómo se ingresa un requerimiento ciudadano?

El ingreso puede ser:

- **Presencial:** en cualquier oficina OIRS de los establecimientos de salud, seremis de salud o departamento de atención al usuario del MINSAL.
- **No presencial:** a través de sistema web OIRS (<http://oirs.minsal.cl>), el sitio del Ministerio de Salud (www.minsal.cl) o llamando a Salud Responde al 600 360 7777.
- **En los casos AUGE** se puede realizar una solicitud a través de Fonasa, llamando al teléfono 600 360 3000, acudiendo a sus oficinas a lo largo del país o a través de la página web www.fonasa.cl.

¿Qué hago en caso de no recibir o no estar conforme con la respuesta?

Si no estás conforme con la respuesta o si la resolución tarda más de 15 días hábiles, puedes pedir a la Superintendencia de Salud una revisión dentro de 5 días hábiles, adjuntando la respuesta y documentos pertinentes (Ley N° 20.584). Si hay daño a la salud, puede reclamar al Consejo de Defensa del Estado al 800 800 233.

Comunícate con nosotros

Teléfono Mesa Central

(2) 2575 4000

www.hsalvador.cl

Teléfonos Oficina OIRS

22575 3660

22575 3661

oirs.minsal.cl



OIRS – Hospital del Salvador | Av. Salvador #364, Providencia
Hall de acceso

Sigue a nuestras redes:

 @hsalvador.cl

 fb.me/hsalvador.cl

 www.hsalvador.cl

