

# OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (OIRS)

## ¿Qué es la OIRS?

La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, es una instancia creada para contribuir al mejoramiento de la atención de los usuarios del Hospital de Linares, brindándoles una oportuna información y orientación.

## ¿Cuál es su propósito?

Contribuir al mejoramiento de la atención de los usuarios en los establecimientos de salud facilitando el acceso de la población a la información sobre el funcionamiento y servicios otorgados por el sistema de salud y otros organismos, servicios o empresas del Estado relacionadas con las prestaciones de salud.

## Funciones de la OIRS

- Entregar información y resolver consultas sobre el funcionamiento y servicios otorgados por el establecimiento.
- Orientar y apoyar al usuario cuando presente dificultades para realizar trámites como llenado de formularios y/o presentación de documentos, teniendo una especial preocupación en apoyar en sus trámites a personas discapacitadas y adultos mayores.
- Entrega de material informativo y educativo. Recibir y responder los reclamos que presenten los usuarios con respecto a deficiencias, abusos, omisiones o cualquier otra irregularidad de que hayan sido objeto por el establecimiento, por otros establecimientos de la red o por algún funcionario. Recibir sugerencias y felicitaciones que formulen los usuarios.

## “CAMPAÑA DEL BUEN TRATO”

**Campaña Institucional  
por el Buen Trato**



**Recuerda aplicar el Protocolo de Buen Trato  
Somos personas que atienden a personas**

La campaña de Buen Trato es una iniciativa que busca mejorar la acogida y atención amable a los usuarios de nuestro establecimiento, y que por tanto mejorar los resultados de la encuesta de satisfacción usuaria que se evalúa cada año. A continuación, nuestras premisas:

- Es una acción directa y en terreno que involucra a todos los funcionarios del Hospital de Linares
- Busca potenciar una atención personalizada y humanizada, basada en la aplicación del Protocolo de Buen Trato.
- Con el slogan “Yo trato Bien” queremos que los funcionarios hagan propio el discurso de entregar una atención de calidad al servicio de todas las personas, que se refleje en la satisfacción de los usuarios y que pongan valor a las capacidades de ellos mismos como personas que entregan atención a otras personas.
- Que parte importante del quehacer en la entrega de servicios de salud es la disposición atenta y comprometida hacia los pacientes y usuarios.



- Queremos destacar una actitud positiva, que el funcionario crea en lo que realiza, con convicción de pertenencia a la institución.
- Que la comunidad reconozca al Hospital de Linares y a sus funcionarios, como una institución que respeta el derecho a un trato digno y que otorga atención humanizada y de calidad.
- Que la acreditación en procesos y el cumplimiento de estándares de calidad va estrechamente relacionado con brindar un buen trato a nuestros usuarios, generando en todo momento de la atención una buena acogida.

## ¡Difusión!

Esta campaña se inicia en el mes de agosto de cada año con la entrega de chapitas a los funcionarios, durante el retiro de sus liquidaciones de pago.

Se difundirá a través de, correos electrónico, sitio web y piezas publicitarias.

Además, se requiere de la instrucción activa y motivacional de cada uno de los jefes de servicio, unidades y supervisores a sus equipos, informando y reforzando las ideas de la iniciativa.

Todos los funcionarios del Hospital, sin excepción, deben conocer y aplicar el "Protocolo de Buen Trato", en acciones concretas como:

1. Siempre una actitud amable, cordial y de respeto al usuario.
2. Saludar y presentarse. El Usuario deber saber con quién está hablando en cada momento.
3. "Buenos días...buenas tardes, mi nombre es... identificar su cargo y profesión..."
4. Uso obligatorio de credencial de identificación.
5. Individualización del usuario, llamándolo por su nombre o tratarlo de "Usted".
6. "¿Cuál es su nombre...? "Siempre dirigirse al usuario, llamándolo por su nombre o tratarlo de Ud.
7. Escuchar activamente. Es decir, demostrar que se está escuchando y entendiendo al usuario.
8. Mirara a los ojos.
9. Proporcionar información oportuna de todos los aspectos relacionados con la consulta del usuario, hablando siempre en lenguaje adaptado a las características del oyente. Evitar terminología y el lenguaje técnico.
10. Orientar al usuario y aclarar todas las dudas en forma amable, preocupándose y asegurándose que se retire con completa claridad y la próxima vez sepa dónde tiene que dirigirse con qué persona debe o puede ponerse en contacto, etc.
11. "Sr./ Sra..., le ha quedado claro lo que hemos conversado o le queda alguna duda...?"
12. Si fuese necesario o si corresponde, entregar al usuario las indicaciones por escrito.
13. Despedirse amablemente.
14. Sr./ Sra...Hasta luego, que le vaya bien.

### Entregar orientación a usuarios y familiares

Informar a los usuarios que puedan acudir a solicitar orientación a la oficina OIRS informaciones o a la oficina de Hospitalización Segura. De lunes a Jueves de 8:00 a 17:00 hrs. y viernes de 8:00 a 16:00 hrs.



**Paola Castillo Arriagada**

Trabajadora Social  
Jefe OIRS  
Hospital de Linares

Red Minsal 736439  
Teléfono 073 / 2 566439  
[www.hospitaldelinares.cl](http://www.hospitaldelinares.cl)