



HOSPITAL
DR. LEONARDO GUZMÁN
ANTOFAGASTA

Procedimiento Felicitaciones y Amonestaciones



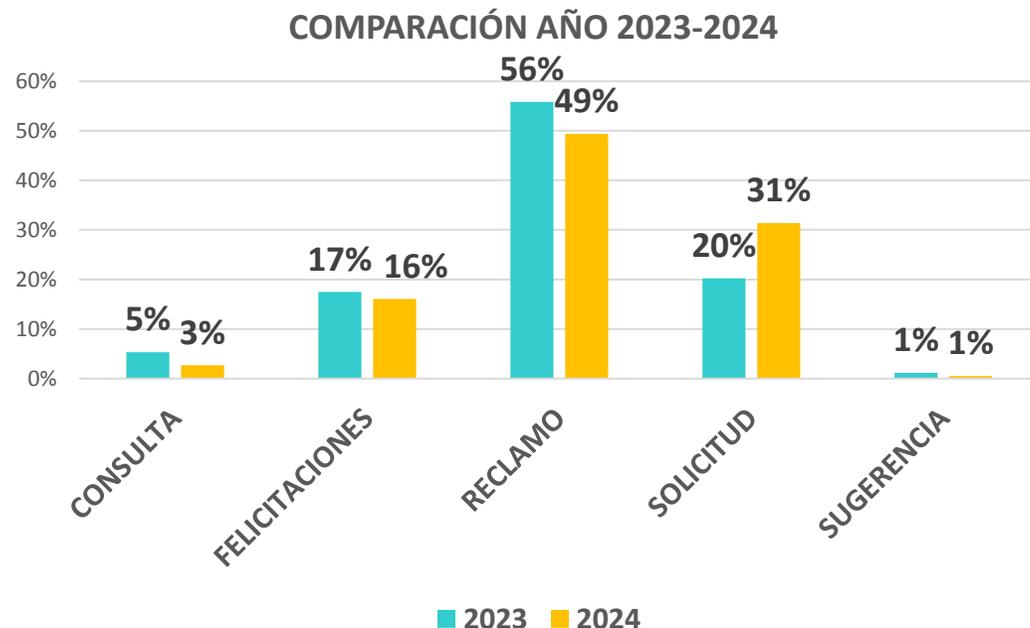
**Ministerio de
Salud**

Gobierno de Chile

Unidad de Gestión de Usuarios

Resultados solicitudes ciudadanas HRA.

Durante el año 2024 se recibieron un total de **4.383** solicitudes ciudadanas en la plataforma OIRS.



TEMA	2023	%	2024	%
CONSULTA	156	5%	117	3%
FELICITACIONES	510	17%	704	16%
RECLAMO	1631	56%	2165	49%
SOLICITUD	592	20%	1374	31%
SUGERENCIA	33	1%	23	1%
TOTAL	2922	100%	4383	100%

Los reclamos aumentaron de **1,631** en 2023 a **2,165** en 2024, lo que representa un incremento de **534** casos, equivalente a un **32%**.

Se registraron **592** solicitudes en el año 2023, mientras que el 2024 se registraron **1,374**, observándose un incremento de **782** casos, equivalentes a un **132.1%**.

Las felicitaciones, se incrementaron de **510** a **704** casos, observándose un crecimiento de **194** casos, equivalente al **38%**.



50%

1,461 consultas más respecto del año 2023.

Distribución de los reclamos por Tipología.

La plataforma OIRS, categoriza 14 causas principales / tipologías de reclamos. Al respecto se señala que las primeras tres causas concentran el 47,9 % del universo total de estos, tal como se expresa en la siguiente tabla:

TIPOLOGIA	1 SEMESTRE	2 SEMESTRE	N° RECLAMOS	%
PROCEDIMIENTOS ADM.	188	248	436	20,10%
COMPETENCIA TECNICA	123	183	306	14,10%
TRATO	133	163	296	13,70%
TIEMPO DE ESPERA CONSULTA	125	146	271	12,50%
TIEMPO DE ESPERA CIRUGIA	126	123	249	11,50%
INFORMACION	107	130	237	10,90%
ESPERA EN SALA DE ESPERA	53	63	116	5,40%
RECHAZO DE AT. POR CONSULTA	40	54	94	4,30%
PROBIDAD ADMINISTRATIVA	37	26	63	2,90%
RECHAZO AT.PROCEDIMIENTO	16	20	36	1,70%
RECHAZO DE ATENCION POR I.Q	13	12	25	1,20%
INFRAESTRUCTURA	16	6	22	1,00%
LICENCIA MEDICA	2	8	10	0,50%
CONTAMINACION ATMOSFERICA	3	1	4	0,20%
TOTAL	982	1183	2165	100%

RESULTADOS ENCUESTA TRATO USUARIO 2024 HRA.

Actualidad

Hospitales de Antofagasta y de Calama entre los peores evaluados por los usuarios en el país

SAÚDE. Ambas instituciones se ubicaron en el antepenúltimo y penúltimo lugar, respectivamente, en la encuesta que mide la satisfacción de usuarios entre establecimientos de alta complejidad de la red asistencial.

José Poo, Montecarlo Lemus
@montecarlolemus

De 65 recintos de alta complejidad a nivel nacional, los dos que pertenecen a la región se encuentran en los lugares 63 y 64 en el ranking de la Encuesta Trato Usuario 2024, elaborado por el Ministerio de Salud.

En detalle, el Hospital Regional de Antofagasta se encuentra antepenúltimo de la tabla, mientras que el Hospital Dr. Carlos Cisternas está en el penúltimo.

La nota final de ambos establecimientos fue de 6,40 y 6,38, respectivamente. Mientras, el Hospital de Copiapoque es el último de la tabla, con 6,25 de calificación (ver recuadro).

Por otra parte, el Centro Oncológico del Norte tuvo el mejor desempeño entre las instituciones de alta complejidad locales. Con una nota 6,85, se ubicó en el lugar 23 del ranking, por debajo del Hospital Barros Luco.

Cabe señalar que la encuesta de satisfacción puntúa a un instrumento a lo largo de una empresa externa al Minsal que permite a los hospitales y servicios de Salud evaluar la relación de los equipos de salud con los usuarios.

COBAS QUE MEJORAR
Conociendo los resultados, ambos directores de los establecimientos acordaron en que deben mejorar la experiencia de atención a pacientes.

El doctor Antonio Zapata, director del Hospital Regional, comentó que como institución "tenemos muchas cosas que mejorar". Para eso, explicó, "tenemos implementado un programa integral de capacitación, que está dirigido a todos nuestros funcionarios, especialmente a aquellos que tienen contac-

Evaluación recintos de baja complejidad

En cuanto a los establecimientos de baja complejidad, los tres regionales muestran distinta evaluación. De 125 recintos de esta categoría, el Hospital 27 de Mayo, de Talca, está en el puesto 27 en el tramo 1 del ranking. El Hospital de Mejillones, ocupa el lugar 53, y el Hospital de Tocopilla, logró el puesto 56, ambos se ubicaron en el segundo tramo del ranking.

Por otra parte, los tres mejores recintos evaluados corresponden al Centro de Salud Familiar Vicuña Parra, dependiente del Servicio de Salud de Ñuble; el Hospital de Tarma, del Servicio de Salud del Maule; y el Océflam Miraflores, en Temuco, del servicio de Aconcagua Sur.

to directo con los pacientes".
Debido a capacitaciones, de tal, reforzaron "las habilidades comunicativas, la empatía y el manejo efectivo de situaciones críticas de nuestros funcionarios, con el propósito de mejorar no solo la calidad técnica de las atenciones, sino también la percepción de atención que puedan tener nuestros usuarios con nuestra institución".

A lo anterior, el doctor Zapata agregó que se han establecido dispositivos de mejoras, como sistemas de monitoreo de desempeño, a lo que se suma "un proyecto que postulamos con fondos del Gobierno Regional para implementar mejoras en los servicios de atención".

En esta línea, el doctor Bahamonde reconoce que, con estos resultados, el desafío es optimizar de las áreas donde aún hay que mejorar, especialmente por manifestar de los pacientes.

"Este esfuerzo, unido al compromiso del resto de nuestro equipo, nos va a hacer como hospital transformar la experiencia de nuestros usuarios y consolidarnos en mejor forma para las siguientes encuestas que sigue en su camino", adelantó el doctor Zapata.

Respecto a las causas de la baja evaluación, el doctor Pedro Bahamonde, director del Hospital de Calama, sostuvo que pa-

ra la dirección del establecimiento resulta difícil hacer un análisis, ya que la encuesta la realiza una empresa externa "y no tenemos acceso a los datos que podrían permitirnos identificar variables que pueden ser actualizadas y mejoradas respecto de la atención que entregamos al paciente".

Pese a ello, el director del recinto hospitalario reconoció que deben iniciar "un proceso de revisión y mejora de aquellos aspectos que nos permitan tener una mejor evaluación en esta encuesta. Dado que, como sociedad ante todo, nosotros tenemos un deber ético, tendemos que hacer nuestro propio diagnóstico".

En esa línea, el doctor Bahamonde reconoce que, con estos resultados, el desafío es optimizar de las áreas donde aún hay que mejorar, especialmente por manifestar de los pacientes.

"Este esfuerzo, unido al compromiso del resto de nuestro equipo, nos va a hacer como hospital transformar la experiencia de nuestros usuarios y consolidarnos en mejor forma para las siguientes encuestas que sigue en su camino", adelantó el doctor Zapata.

Respecto a las causas de la baja evaluación, el doctor Pedro Bahamonde, director del Hospital de Calama, sostuvo que pa-



LA ENCUESTA ELABORADA POR EL MINISTERIO DE SALUD REGISTRA LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS.

LOS CINCO ESTABLECIMIENTOS MEJOR EVALUADOS POR USUARIOS

Nº	Comuna	Establecimiento	Serv. Salud	Nota
1	Victoria	Hospital San José	La Araucanía	6,921
2	Lalquián	Hospital Clínico Adquiriano La Florida Dr. Oscar Díaz Osuna	Antioquía	6,906
3	Santiago	Hospital Clínico San Borja Arriarán	Antioquía	6,895
4	Providencia	Instituto Nacional Cardíaco Presidente Eduardo Frei Montalva	Antioquía	6,853
5	Santiago	Centro de Neoplasias Bernardo O'Higgins	Antioquía	6,829

LOS CINCO ESTABLECIMIENTOS PEOR EVALUADOS POR USUARIOS

Nº	Comuna	Establecimiento	Serv. Salud	Nota
1	Barros Luco	Hospital Barros Luco Barros Luco	Magallanes	6,511
2	Barros Luco	Hospital Barros Luco	Magallanes	6,416
3	Antofagasta	Hospital Barros Luco	Antioquía	6,400
4	Calama	Hospital de Calama	Antioquía	6,322
5	Osorno	Hospital Regional de Osorno	Aysén	6,225

que los diversos flujos gestionados desde la dirección hospitalaria para mejorar el trato directo con los pacientes.

"A veces el hecho de que el usuario vaya a una consulta médica que él es el encargado de atender y que depende de él la respuesta, que no aparecen los estándares, tiene que ser una atención, pero esto no es algo que desde dentro sea fácil cambiar. Y también, cuando se suspenden crujidos porque hay distintos problemas, nos parece de lo que uno podría mejorar respecto al trato humano. Por eso se necesitan esas cosas", puntualizó Martín.

Y el bien preciso que el trato a usuarios "no es perfecto", subrayó que han existido mucha inversión para fortalecer la

relación de la comunidad", añadió la representante del gremio de enfermeras y enfermeros.

Con todo, para Pizarro esta evaluación negativa podría tener un impacto directo en la relación de los usuarios hacia el sistema público de salud, lo que podría llevar a un "aumento en las demandas hacia el sector privado, una retrocesión en otros servicios o incluso mayores niveles de insatisfacción general". Y esto, agregó, "refuerza la necesidad de acciones urgentes y la disponibilidad de recursos. En una región marcada por su importancia económica para el país, la baja calificación de sus principales centros de salud evidencia una brecha en la capacidad de brindar un servicio para responder a las expec-

tas de la comunidad", añadió la representante del gremio de enfermeras y enfermeros.

Con todo, para Pizarro esta evaluación negativa podría tener un impacto directo en la relación de los usuarios hacia el sistema público de salud, lo que podría llevar a un "aumento en las demandas hacia el sector privado, una retrocesión en otros servicios o incluso mayores niveles de insatisfacción general". Y esto, agregó, "refuerza la necesidad de acciones urgentes y la disponibilidad de recursos. En una región marcada por su importancia económica para el país, la baja calificación de sus principales centros de salud evidencia una brecha en la capacidad de brindar un servicio para responder a las expec-

2017

Puntaje obtenido: 6,322
Ranking Nacional:
Lugar N° 63

2018

Puntaje obtenido: 6,515
Ranking Nacional:
Lugar N° 60

2024

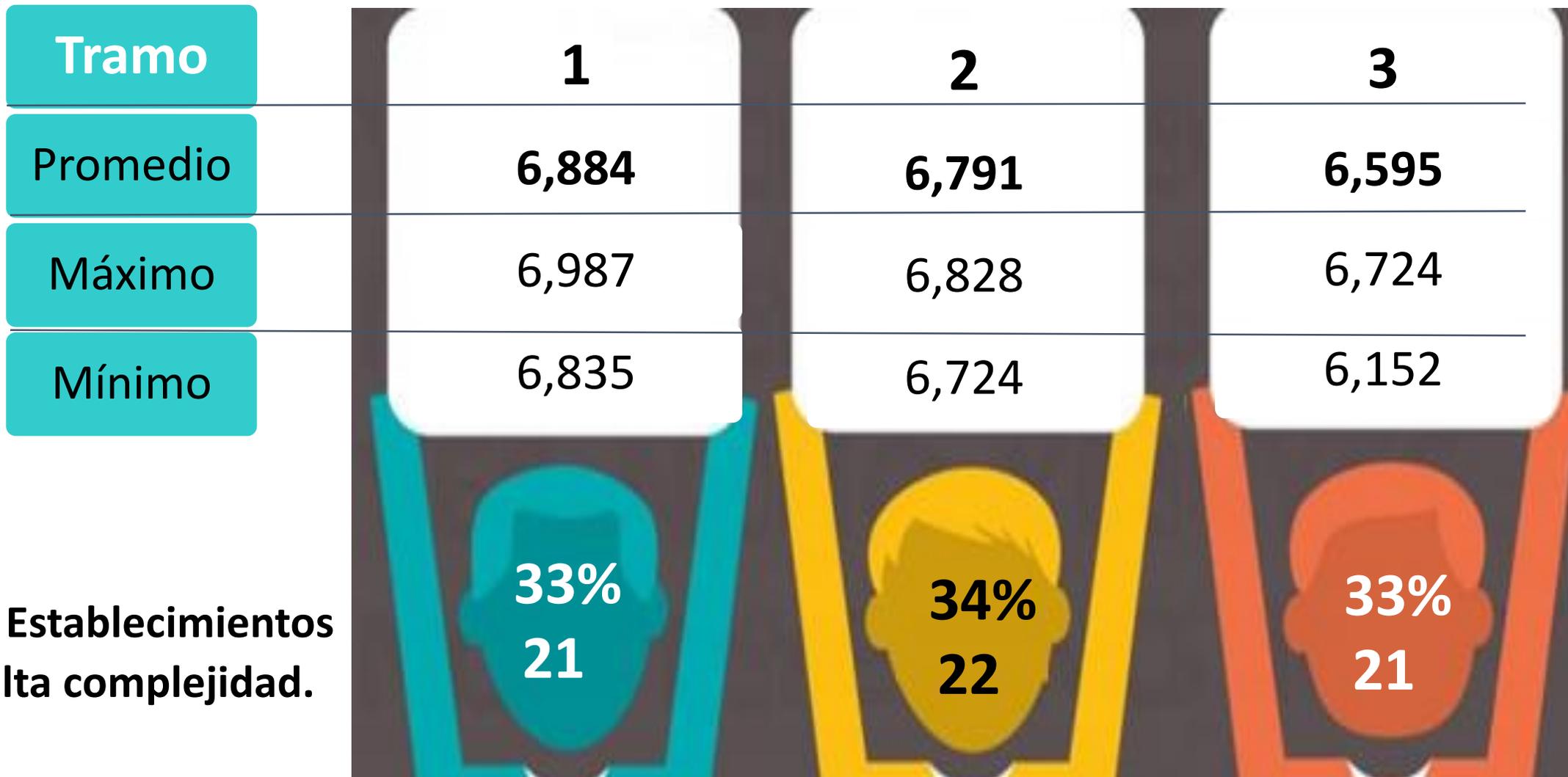
Puntaje obtenido: 6,400
Ranking Nacional:
Lugar N° 63



Actualmente la tipología trato se ubica como la **3°** causa de mayor reclamación, con el **14%**.

ENCUESTA TRATO USUARIO 2024.

ASIGNACIÓN DE TRAMO DE ACUERDO A NOTA OBTENIDA.



65 Establecimientos de alta complejidad.

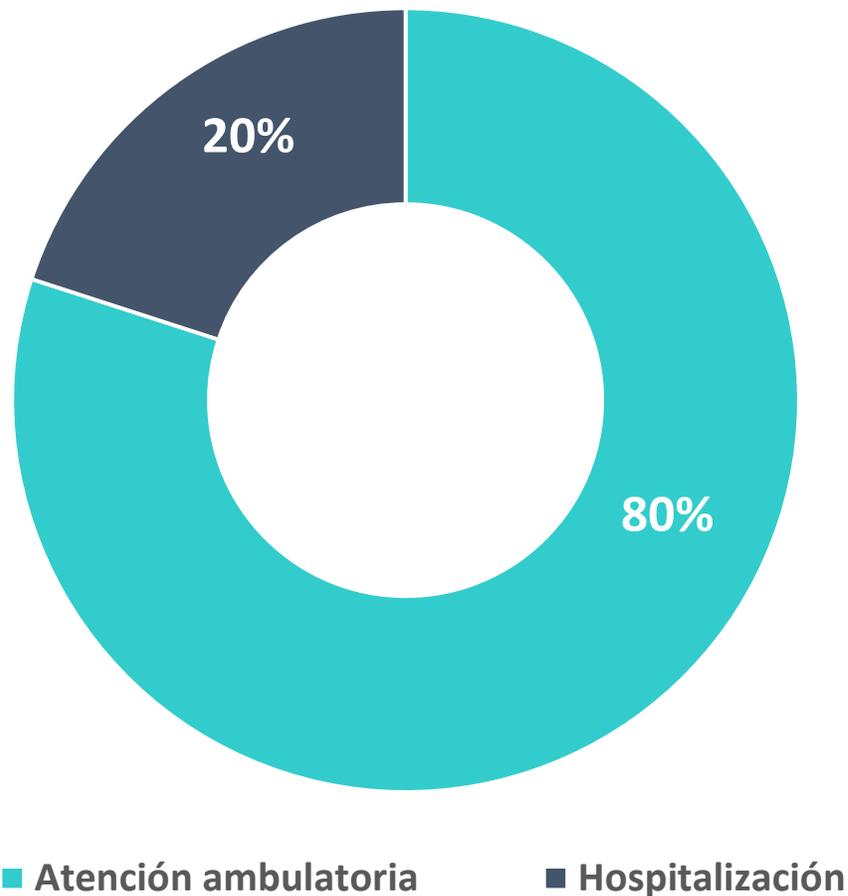
*Fuente: Minsal.

RESULTADOS EVALUACIÓN TRATO USUARIO HRA.

Caracterización de los encuestados.



ÁREA DE APLICACIÓN



La muestra aplicada corresponde a: 64 Encuestas aplicadas en atención ambulatoria y 16 en hospitalización.

55 años

Fue el promedio de edad de los participantes.

En cuanto a la distribución por género, 23 encuestados se identificaron como hombres y 57 como mujeres.



71%



29%



RESULTADOS EVALUACIÓN TRATO USUARIO HRA.

N°	Pregunta	Atención ambulatoria	Atención cerrada	Promedio
1.	La Forma en que el personal de este establecimiento le saludó cuando llegó o cuando fue atendido/a.	6,17	6,937	6,325
2.	El vestuario y presentación del personal de este establecimiento, como por ejemplo el uniforme.	6,67	6,81	6,7
3.	La identificación que porta el personal de este establecimiento para que usted fácilmente les pueda reconocer.	6,29	6,37	6,31
4.	El cuidado y esmero con que le aplicaron los procedimientos (ejemplo: curación, toma de presión, inyecciones, etc.)	6,42	7	6,53
5.	El tiempo que el personal dedicó a atenderle.	6,34	6,62	6,4
6.	El interés del personal para que usted comprendiera la información que le dieron.	6,93	6,32	6,45

RESULTADOS EVALUACIÓN TRATO USUARIO HRA.

N°	Pregunta	Atención ambulatoria	Atención cerrada	Promedio
7.	La rapidez con que el personal respondió a los requerimientos que Ud. hizo.	6,12	6,43	6,18
8.	La seguridad que le generó el personal del hospital.	6,20	7	6,36
9.	La amabilidad y cortesía del personal que le atendió en este establecimiento.	6,31	6,93	6,43
10.	La claridad del lenguaje usado por el personal, al entregarle información.	6,39	6,87	6,48
11.	El apoyo brindado por el personal frente a las necesidades que Ud. tuvo.	6,29	6,87	6,41
12.	La disposición del personal para escuchar y comprender lo que usted les dijo.	6,20	6,87	6,33
13.	Considerando todo lo anterior y en términos generales ¿con qué nota calificaría usted el trato que ha recibido de parte del personal de este hospital?	6,09	6,93	6,26

PRINCIPALES CONCLUSIONES.



Atención ambulatoria: 6,296 (Tramo 3)

El interés del personal **6,93**



El vestuario y presentación del personal **6,67**

El cuidado y esmero **6,42**



La Forma en que el personal le saludó **6,17**

La rapidez con que el personal respondió **6,12**

Hospitalización: 6,817 (Tramo 2)

El cuidado y esmero **7,0**

La seguridad que le generó el personal del hospital.: **7,0**

La Forma en que el personal le saludó: **6,93**

La identificación que porta el personal: **6,37**

El interés del personal: **6,32**



PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE FELICITACIONES Y AMONESTACIONES

PROPÓSITO.

*Establecer un marco normativo que regule de **manera preventiva** tanto el reconocimiento de conductas destacadas como la corrección de conductas inadecuadas de los funcionarios.*

Este procedimiento busca asegurar la correcta aplicación de anotaciones de mérito y demérito, promoviendo la eficiencia, la calidad del servicio y el cumplimiento de las normativas vigentes en las funciones realizadas dentro del Hospital Regional de Antofagasta, de acuerdo con las leyes 18.834, 15.076 y 19.664.

Además, el objetivo es garantizar que las medidas disciplinarias y de reconocimiento se apliquen de manera oportuna y justa, contribuyendo a mejorar el desempeño y el ambiente laboral del establecimiento.



GESTIÓN DE CONSECUENCIAS.

Mediante el procedimiento se busca implementar sistemas de consecuencias que refuercen comportamientos deseados y erradique los no deseados.



Para que las recompensas sean poderosas han de ser visibles.

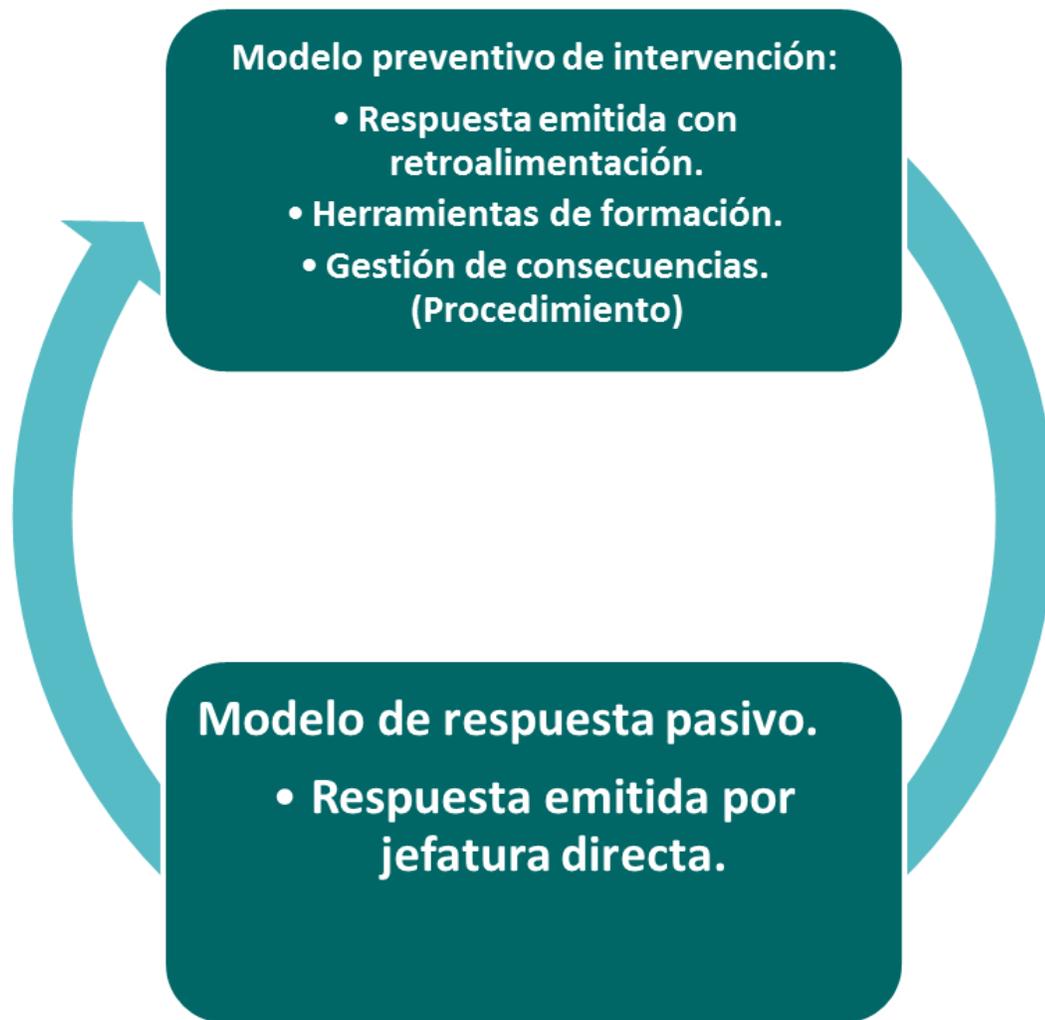
Las anotaciones de mérito y de demérito se encuentran alineadas al Estatuto Administrativo

Modelo preventivo de intervención:

- Respuesta emitida con retroalimentación.
- Herramientas de formación.
- Gestión de consecuencias. (Procedimiento)

Modelo de respuesta pasivo.

- Respuesta emitida por jefatura directa.



MARCO NORMATIVO.

Ley 18.834

Art. 61. Obligaciones funcionarias. incisos c), f) y g).

Art. 64. Obligaciones especiales de las autoridades y jefaturas. incisos a), b) y c).

Art.119. Sobre la Responsabilidad Administrativa,

Ley 20.584

Art. 5. En su atención de salud, las personas tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia. incisos a), b), c) y d).

Normas de Aplicación General en Materias De Participación Funcionaria.

Art.22. Quienes desempeñan funciones de jefatura, deberán tener una especial responsabilidad con los equipos de trabajo que dirigen.

Art. 28. Los Servicios Públicos deberán implementar un Sistema de Gestión del Desempeño Individual.

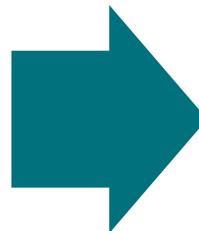
ANOTACIONES.

LEYES 18.834-15.076 Y 19.664.

Las **anotaciones de mérito** y las **anotaciones de demérito** son registros formales que se aplican en el expediente o hoja de vida de un funcionario público, y su propósito es reconocer o corregir el desempeño laboral.

ANOTACIONES DE MÉRITO:

Art. 42.- Son anotaciones de mérito aquéllas destinadas a dejar constancia de cualquier acción del empleado que implique una conducta o desempeño funcionario destacado.



ANOTACIONES DE DEMÉRITO:

Artículo 43.- Son anotaciones de demérito aquellas destinadas a dejar constancia de cualquier acción u omisión del empleado que implique una conducta o desempeño funcionario reprochable.

Ambas deben de gestionarse dentro del proceso calificadorio.

GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (OIRS).

Con el propósito de **gestionar la información** correspondiente a las solicitudes ciudadanas, en el marco del cumplimiento de la Ley 20.584, sobre los derechos y deberes de los pacientes, es que desde la unidad de Gestión de Usuarios:

Se informará a cada jefatura de área, cuando se genere una solicitud ciudadana **por la tipología de trato**, se aplicará formato tipo para la retroalimentación, la que formará parte de la respuesta al ciudadano.

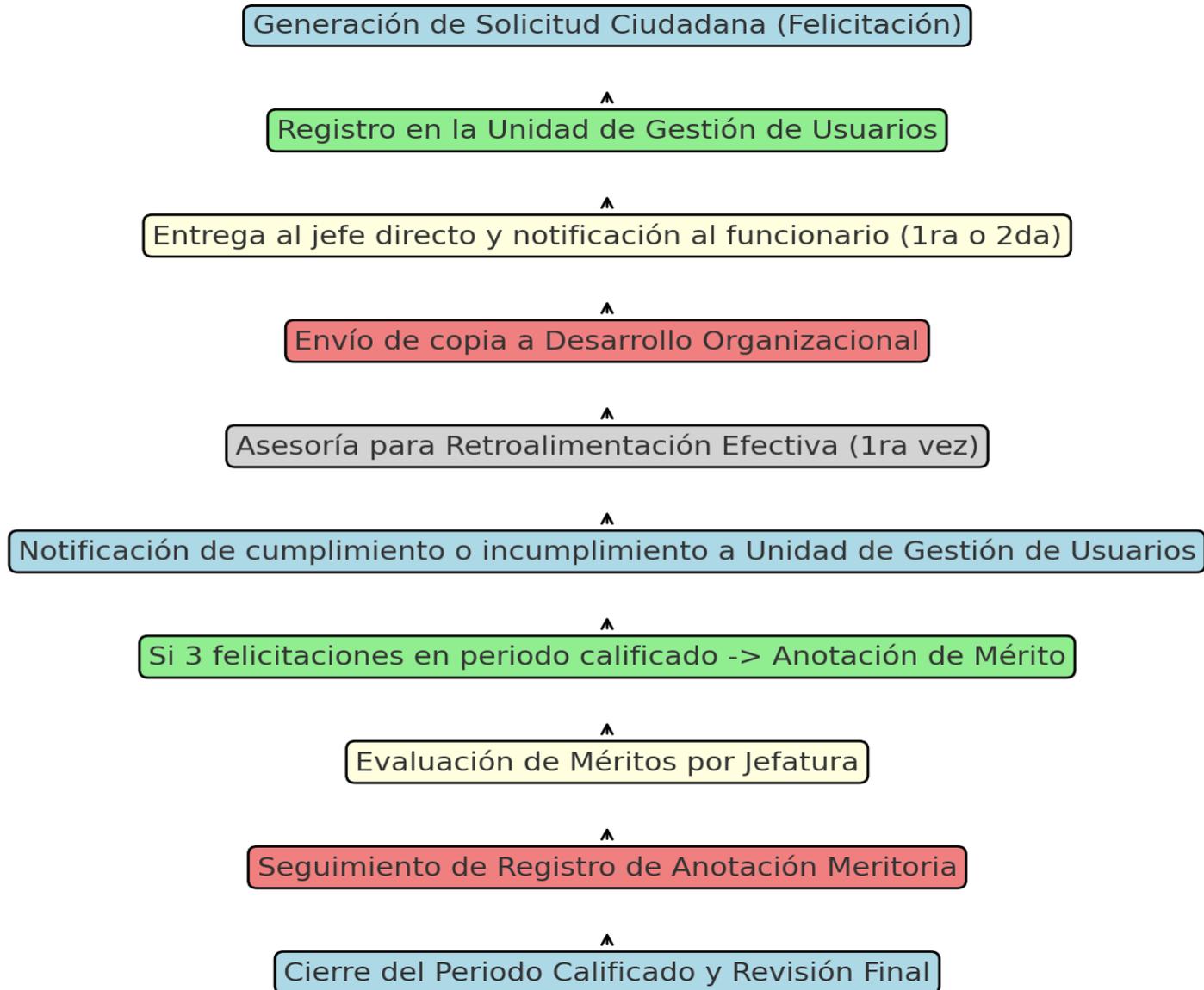


y se realizará seguimiento con una periodicidad mensual, respecto del registro de felicitaciones y/o reclamos de los funcionarios bajo su dependencia,



Con el propósito de que se tomen las acciones oportunas y necesarias en aquellos casos en los que se evidencie una conducta reiterada que de origen tanto a las felicitaciones como a los reclamos de los usuarios.

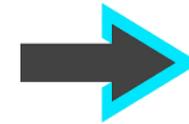
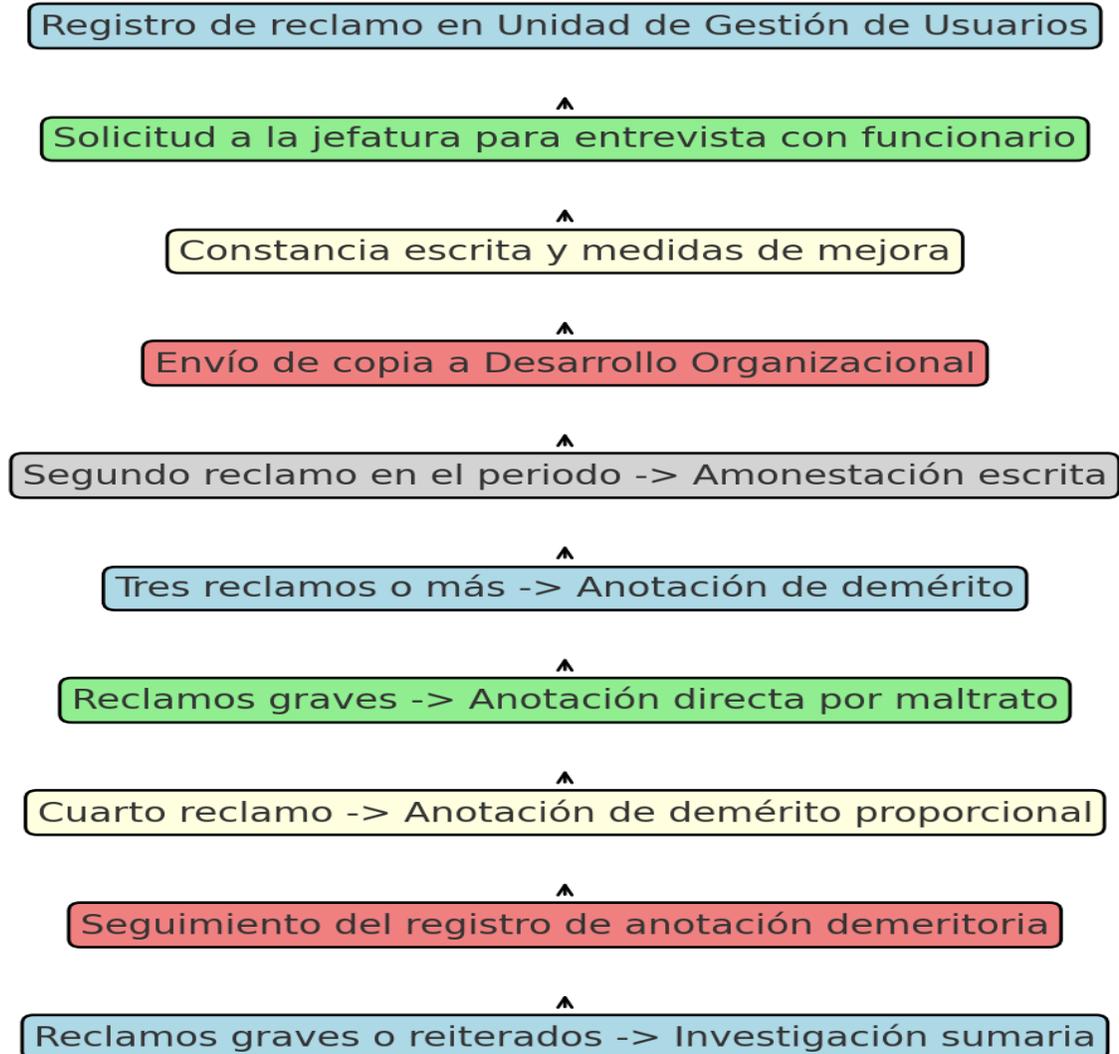
FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ACCIONES EN BASE A LAS FELICITACIONES.



La retroalimentación y el reconocimiento son claves para inspirar y motivar a los funcionarios, creando un ambiente de confianza que impulsa el crecimiento personal y profesional.



FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE MEDIDAS EN BASE A LOS RECLAMOS POR LA TIPOLOGÍA DE TRATO.



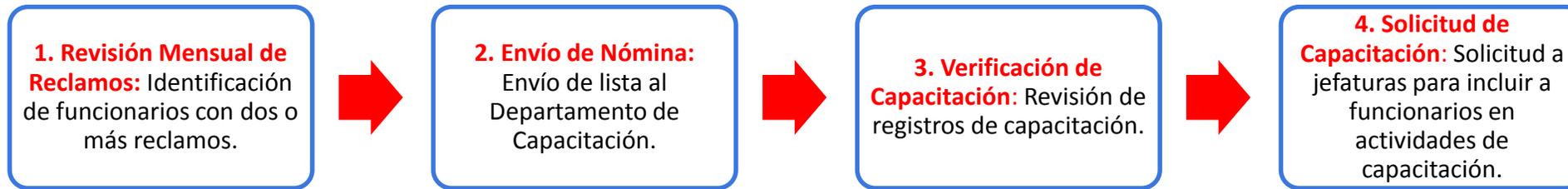
Objetivo: Implementar medidas disciplinarias de manera proporcional a la gravedad y reiteración de los reclamos, fomentando la **responsabilidad administrativa** y un trato adecuado en todo momento.



CAPACITACIÓN.

Objetivo: Proporcionar herramientas efectivas para mejorar el desempeño de funcionarios con **dos o más reclamos** en un periodo determinado, ayudándolos a adquirir nuevas competencias en la atención a usuarios.

Procedimiento:



Consideraciones:

- **Prioridad en Capacitación:** Priorizar a estos funcionarios en la asignación de cupos.
- **No Obligatoria pero Recomendada:** Buena práctica institucional para mejorar el manejo de relaciones interpersonales.

Beneficios Esperados:

- Mejora del desempeño en atención al usuario, reducción de futuros reclamos, fortalecimiento institucional.



**Ministerio de
Salud**

Gobierno de Chile

GRACIAS