

Datos de contacto

Las personas interesadas en solicitar información, realizar una solicitud, así como manifestar una sugerencia al establecimiento o una felicitación, se pueden acercar a la OIRS de su establecimiento de salud.

Se entrega a continuación información de contacto:

OIRS del Establecimiento de Salud

Horario de funcionamiento

Correo electrónico:

Teléfono



OIRS

Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias



¿Qué es la OIRS?

La OIRS es la Oficina de Informaciones, Reclamos, Sugerencias, que como su nombre lo dice es un lugar físico dentro de los centros de atención en la que los usuarios pueden solicitar información, como también hacer sugerencias y felicitaciones. En este mismo lugar las personas pueden efectuar un reclamo.

¿Dónde están las OIRS?

Todos los centros de atención salud de la red del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente (SSMSO) deben, por norma del Ministerio de Salud, contar con una OIRS al interior de los recintos.

¿Cuál es la misión de la OIRS?

Junto con ser un espacio físico dentro del centro de salud, la OIRS busca ser un lugar de primera atención al usuario donde las personas puedan interactuar con la administración de los establecimientos de salud. Su orientación al usuario se debe traducir en facilitar el derecho de las personas a recibir prestaciones de salud de calidad. Con ese objetivo la OIRS debe acoger, orientar, informar, responder consultas y realizar la derivación asistida a los usuarios y usuarios que lo requieran.



¿Cuáles son las funciones de la OIRS?

Acoger y escuchar las necesidades y requerimientos de los usuarios.

Entregar información a los usuarios/as desde sus necesidades acerca del servicio en el que se encuentra respecto de sus funciones, su organización, y otros.

Entregar información a partir de las necesidades de los usuarios acerca de las funciones y funcionamiento del Servicio en el que éstos se encuentran.

Difundir y entregar información sobre los derechos y deberes de los usuarios, consagrados en la Ley 20.584 de Derechos y Deberes de los usuarios en salud.

Orientar respecto a los plazos, documentos y formalidades requeridos para acceder en forma expedita y oportuna a las diversas prestaciones de salud .

Asistir al usuario cuando encuentre dificultades en la tramitación de su solicitud.

Recibir las solicitudes ciudadanas, gestionar su respuesta y realizar informes mensuales de éstas.

Establecer coordinación con dispositivos de información y comunicación pertenecientes al propio establecimiento de salud y también de aquellas reparticiones con las que exista relación temática o por necesidad de la atención de salud del usuario.

Generar periódicamente información respecto a las expectativas y la satisfacción de los usuarios con la atención de salud recibida