



SR.LSH/EMV/mfa

RESOLUCION EXENTA N°: 3712

**MAT; APRUEBA PROTOCOLO DE GESTION DE SOLICITUDES CIUDADANAS**

**LOS ANGELES, Septiembre 06 de 2012**

**V I S T O S:** Estos antecedentes, los arts. 35 y 36 del D.F.L. N° 01 de 2005, que "Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del DL N° 2763/79 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469"; D. S. N° 38 de 2005, Ministerio de Salud "Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red" y las atribuciones que me confiere el artículo 46 del D. S. N° 140 del 2004 del Ministerio de Salud "Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud"; "Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud"; la Resolución Exenta N° 897 de 1995, del Director del Servicio de Salud Bío Bío, que delega facultades en el Director del Hospital Base "Dr. Víctor Ríos Ruiz"; el Decreto Exento N° 508 de 2007; del Ministerio de Salud modificado por el Decreto Exento N° 73/2008, del Ministerio de Salud; la Resolución N° 267 de Octubre del 2011 del Director del Servicio de Salud Bío Bío que me designó en el cargo y las atribuciones que me confiere el Art. 46 del citado D.S. N° 140/2004.

### CONSIDERANDO

1. Establecer un procedimiento para recepcionar, tramitar y remitir por competencias las Consultas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de los Usuarios del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles, gestionando de manera inmediata a corto plazo, según corresponda, la solución a los requerimientos de nuestros usuarios, contribuyendo así al mejoramiento de la atención que brinda.
2. Permitir por el presente documento satisfacer a los usuarios del establecimiento en forma eficaz en el trámite de sus solicitudes, siendo esta una oportunidad para mejorar al servicio ofrecido.

Dicto la siguiente:

### RESOLUCION

**APRUEBESE**, el siguiente Documento:

**Protocolo de Gestion de Solicitudes Ciudadanas del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles.**



**ANOTESE Y COMUNIQUESE**

**LUIS SAN MARTIN HERNANDEZ  
DIRECTOR  
COMPLEJO ASISTENCIAL "DR. VICTOR RIOS RUIZ"  
LOS ANGELES**

**COPIA FIEL DEL ORIGINAL**

#### Distribución:

- ♦ Subdirección Ejecutiva Medica.
- ♦ Subdirección Ejecutiva Administrativa.
- ♦ Subdirección Ejecutiva del Cuidado
- ♦ Departamento de Auditoría y control interno

Dirección  
Teléfonos 043-336001-436006  
Mail marcela.flores@ssbiobio.cl  
www.hospitallosangeles.cl

**Jacqueline Curbas Lobos  
MINISTRO DE FE (S)**

- ◆ Unidad de Evaluación y Control de Gestión
- ◆ Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente
- ◆ Unidad Gestión de Documentos
- ◆ **Jefe Centro de Responsabilidad Indiferenciado Urgencia**
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Unidad de Emergencia
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. S.A.M.U.
- ◆ Jefe y Supervisor C.C. UPC Adulto
- ◆ **Jefe Centro de Responsabilidad Atención Abierta**
- ◆ Enfermera Coordinadora Centro de Responsabilidad Atención Abierta
- ◆ Jefe y Supervisor C.C. Diálisis
- ◆ Jefe C.C. Medicina Física y Rehabilitación
- ◆ Jefe C.C. Odontología
- ◆ Jefe C.C. ITS
- ◆ Jefe C.C. Cuidados Paliativos
- ◆ Jefe C.C. Salud Mental
- ◆ Jefe C.C. Oftalmología
- ◆ Jefe C.C. Atención Ambulatoria del Niño y de la Niña
- ◆ Jefe C.C. Atención Ambulatoria Médico del Adulto
- ◆ Jefe C.C. Pabellón Cirugía Mayor Ambulatoria
- ◆ Jefe C.C. Atención Ambulatoria Quirúrgica del Adulto
- ◆ Jefe C.C. Atención Ambulatoria Mujer
- ◆ **Jefe Centro de Responsabilidad Apoyo Clínico**
- ◆ Jefe C.C. Anatomía Patológica
- ◆ Jefe C.C. Laboratorio Clínico
- ◆ Jefe C.C. Medicina Transfusional
- ◆ Jefe C.C. Imagenología
- ◆ Jefe C.C. Farmacia Clínica
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Endoscopia
- ◆ **Jefe Centro de Responsabilidad Atención Cerrada Quirúrgico del Adulto**
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Indif. Cirugía
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Indif. Esp. Quirúrgicas
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Anestesia y Recuperación
- ◆ **Jefe Centro de Responsabilidad Atención Cerrada Materno Infantil.**
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Indif. de la Mujer
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Indif. del Niño y la Niña
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. UPC Infantil
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Cirugía Infantil
- ◆ **Jefe Centro de Responsabilidad Atención Cerrada Médico del Adulto**
- ◆ Jefe y Supervisora C.C. Indif. del Adulto
- ◆ Jefe C.C. Indif. Pensionado
- ◆ **Subdirección Ejecutiva Administrativa.**
- ◆ Depto. Apoyo Logístico y Operaciones.
- ◆ Unida de Esterilización
- ◆ Unidad de Alimentación
- ◆ Unidad de Ropería y Lavandería
- ◆ Unidad de Servicios Generales.
- ◆ Dpto. Abastecimiento.
- ◆ Unidad de Compras.
- ◆ Unidad Almacenamiento y distribución.
- ◆ Unidad Gestion de los Convenios.
- ◆ DOME.
- ◆ Unidad Admision y Coordinacion.
- ◆ Unidad de Archivo.
- ◆ Unidad Gestion de Lista de Espera.
- ◆ Unidad Gestion de Inf. De la Producción.
- ◆ Dpto. Gestion Financiera.
- ◆ Unidad de Contabilidad y Presupuesto.
- ◆ Unidad de Recaudación.
- ◆ Dpto. Gestion de RRHH.
- ◆ Unidad de Gestion de las Personas.
- ◆ Unidad Prevencion de Riesgos y Seg. Laboral.
- ◆ Unidad de Capacitación.
- ◆ Unidad Salud del Personal.
- ◆ Unidad Calidad de Vida y Bienestar del Personal.
- ◆ Dpto. Tecnología de la Información
- ◆ Unidad de Desarrollo.
- ◆ Unidad de Soporte.
- ◆ Archivo