

**ANT.: RESOLUCIÓN EXENTA N° 476/2019, INSTITUTO PSIQUIÁTRICO "DR. JOSÉ HORWITZ BARAK".**

**MAT.: ACTUALIZA REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS POR LEY N° 20.584 DEL INSTITUTO PSIQUIÁTRICO "DR. JOSÉ HORWITZ BARAK".**

**SANTIAGO, 30 JUL 2024**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; los artículos 1, 8 letra d), 30, 37 y 38 de la Ley N° 20.584 que Regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación con Acciones Vinculadas a su Atención en Salud; el Decreto N° 35 de 2012 del Ministerio de Salud, que aprueba Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley N° 20.584; el artículo 28 de la Ley N° 21.331, sobre el Reconocimiento y Protección de los Derechos de las Personas en la Atención de Salud Mental; los artículos 36 letras c) y u) del DFL N° 1 de 2005 de MINSAL; los artículos 23 letras c) y x) del Decreto N° 38 de 2005 del Ministerio de Salud, Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red; la Resolución Exenta N° 1172 de 2007 del Ministerio de Salud y Ministerio de Hacienda que otorga la calidad de Establecimiento de Autogestión en Red al Instituto Psiquiátrico "Dr. José Horwitz Barak"; la Resolución Exenta RA 447/427/2023 de 08.08.2023 del Servicio de Salud Metropolitano Norte, que renueva el nombramiento del Dr. Juan Maass Vivanco en el cargo de Director del Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak; la Resolución N° 07/2019 de la Contraloría General de La República que establece normas sobre exención del trámite de toma de razón;

**CONSIDERANDO:**

- 1) Que, la Ley N° 20.584 sobre Derechos y Deberes que tienen las Personas en Relación con Acciones Vinculadas a su Atención en Salud, reconoce el derecho de las personas a reclamar el cumplimiento de los derechos que la ley le confiere, ante las diversas instancias o entidades que determina la normativa vigente;
- 2) Que, el Decreto N° 35 de 2012: "Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley N° 20.584" de MINSAL, exige que los prestadores cuenten con un procedimiento interno de gestión de reclamos, dictado por su Dirección institucional, que conste por escrito y cuyo texto actualizado debe encontrarse siempre a disposición del público;
- 3) La necesidad de actualizar por el correspondiente acto administrativo, el Reglamento sobre Procedimiento de Gestión de Reclamos por Ley N° 20.584 del Instituto Psiquiátrico, a efectos de regular internamente las materias, procedimientos, plazos, registros y demás normas que permitan un efectivo ejercicio de las personas del derecho a reclamo establecido en la Ley;
- 4) Que, el artículo 28 de la Ley N° 21.331, sobre el Reconocimiento y Protección de los Derechos de las Personas en la Atención de Salud Mental, establece que las infracciones de esta Ley podrán ser reclamadas de conformidad a los procedimientos establecidos en el Título IV de la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud;

5) Que, según lo exigido por la Superintendencia de Salud, a través del Manual General de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Psiquiátrica Cerrada, en el "Ámbito Respeto a la Dignidad del Paciente", Característica DP 1.2 de la Acreditación de Calidad que señala que, el prestador institucional debe contar con un documento de carácter institucional el procedimiento de gestión de los reclamos.

6) Que, el Procedimiento de Gestión de Reclamos por Ley N° 20.584, se encuentra ampliamente detallado en el Manual de Organización y Procedimientos aprobado mediante la Resolución Exenta N° 2102 del 14.12.2023.

#### **RESUELVO:**

**1) DEJÉSE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N° 476 de 29.03.2019, que actualiza el Reglamento de Procedimiento de Gestión de Reclamos por Ley N° 20.584 del Instituto Psiquiátrico "Dr. José Horwitz Barak".

**2) APRUÉBASE** la actualización del Reglamento de Procedimiento de Gestión de Reclamos por Ley N° 20.584 del Instituto Psiquiátrico "Dr. José Horwitz Barak", cuyo texto es el siguiente:

#### **REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS POR LEY N° 20.584**

**Artículo 1º.** El presente reglamento tiene por objeto regular el procedimiento al que se sujetarán los reclamos que efectúen las personas, en el Instituto Psiquiátrico, en relación al cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación con Acciones Vinculadas a su Atención en Salud; al Decreto N° 35 de 2012, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamos de la Ley N° 20.584; la Ley N° 21.331, del Reconocimiento y Protección de los Derechos de las Personas en la Atención de Salud Mental y a lo establecido por la Superintendencia de Salud, a través del Manual General de Acreditación para Prestadores Institucionales de Atención Psiquiátrica Cerrada, conforme a lo exigido en el "Ámbito Respeto a la Dignidad del Paciente", Característica DP 1.2 de la Acreditación de Calidad.

Sin perjuicio de lo expuesto en esta reglamentación, la persona podrá optar alternativamente por iniciar un Procedimiento de Mediación ante el Consejo de Defensa del Estado, de conformidad con los términos de la Ley N° 19.966, que Establece un Régimen de Garantías en Salud y sus normas complementarias.

**Artículo 2º. Definiciones:** Para los efectos del presente Reglamento se entenderá por:

a) **Reclamo:** Toda presentación escrita y suscrita que realice una persona para exigir el cumplimiento de los derechos consagrados en la Ley N° 20.584, motivada en hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud y en la Ley N° 21.331.

b) **Reclamante:** La persona que presente un reclamo por sí mismo, o a través de su representante legal o de la persona que lo tiene bajo su cuidado.

**Artículo 3º. La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias,** en adelante **OIRS,** deberá contar con personal idóneo para recibir reclamos, informar sobre el procedimiento al que éstos se sujetan, según las normas del presente Reglamento, registrarlos, investigarlos y mantener el expediente respectivo. Dicho personal deberá contar con atribuciones suficientes para gestionar la respuesta que deba darse a los reclamos.

**Artículo 4º. Confidencialidad:** Todos los funcionarios responsables de la recepción, investigación, respuesta y tramitación de los reclamos, deberán resguardar la reserva de los datos sensibles que se deriven de éstos, así como adoptar todas las medidas que sean pertinentes con el fin de evitar cualquier clase de discriminación arbitraria en contra del reclamante o del paciente a que se refiera el reclamo.

**Artículo 5°. Recepción:** Los reclamos deberán interponerse por escrito en el formulario destinado para estos efectos, disponible en la OIRS, ubicada en el acceso principal del Instituto, en los Buzones instalados en las Unidades de Hospitalización (pacientes hospitalizados), en la Sala de Espera del Servicio de Urgencia o en la Plataforma Digital del Sistema OIRS del MINSAL (oirs.minsal.cl).

**Artículo 6°. Contenidos del Formulario de Reclamos:**

1. Folio del Reclamo;
2. Fecha y Hora del reclamo;
3. Unidad o dependencia respecto de la cual se efectúa el reclamo;
4. Nombre, cédula de identidad y domicilio del reclamante, del representante legal o la persona que lo tiene bajo su cuidado, o su autorización para ser notificado a través del correo electrónico que indique;
5. Indicación de los hechos que fundamentan su reclamo y de la infracción de los derechos que contempla la Ley N° 20.584;
6. Peticiones concretas;
7. Firma del Receptor OIRS y del Reclamante.

**Artículo 7°. Admisibilidad del Reclamo:** Previo a iniciar la tramitación del reclamo, la OIRS deberá verificar que éste cumpla con los contenidos señalados en el artículo precedente.

Si el reclamo no contiene los antecedentes anteriormente señalados, se otorgará al reclamante un plazo de 5 días para subsanarlo, con la indicación de que, si no lo hiciera, se le tendrá por **desistido su Reclamo**.

**Artículo 8°. Constancia de recepción del reclamo:** Los Operadores OIRS, deberán informar al reclamante sobre el procedimiento y plazos al que éstos se sujetan; y proporcionar el **Acuse de Recibo** (copia timbrada del reclamo en forma presencial, por carta certificada o por correo electrónico) al reclamante, registrarlos y derivarlos al Jefe/a OIRS para su tramitación.

**Artículo 9°. Registro:** La OIRS deberá ingresar a su sistema de registro manual y electrónico de reclamos del MINSAL, los siguientes datos:

- a) Fecha del reclamo;
- b) Nombre, cédula de identidad y domicilio del reclamante, de su representante legal o la persona que lo tenga a su cuidado, o su autorización para ser notificado a través del correo postal o electrónico que indique;
- c) Indicación del Derecho Vulnerado;
- d) Unidad o dependencia respecto de la cual se efectuó el reclamo;
- e) Fecha máxima de respuesta.

**Artículo 10°. Derivación del Reclamo a Unidades Reclamadas:** El Jefe/a de OIRS, deberá mediante Providencia del Director/a, enviar el Reclamo y los antecedentes que lo acompañen al Jefe/a de Centro de Responsabilidad o Referente Técnico de la unidad o dependencia reclamada para su investigación y respuesta al Director/a.

**Artículo 11°. Investigación y Respuesta de Reclamo a Director/a:** El Jefe de Centro de Responsabilidad o Referente Técnico, deberá:

- a) Investigar el reclamo y analizar antecedentes.

- b) Acoger o rechazar las peticiones concretas fundamentadas.
- c) Tomar las medidas correctivas cuando corresponda o fundamentar su denegación.
- d) La respuesta al reclamo, deberá referirse a todos los puntos reclamados y a las peticiones concretas, citando y/o adjuntado los antecedentes que la respalden, según el **Formato de Respuesta a Reclamos (Anexo N° 1)**, que se incorpora en esta Resolución.
- e) Todas las respuestas que las Jefaturas y Referentes Técnicos, soliciten a los funcionarios de su dependencia, deberán utilizar el **mismo Formato del Anexo 1**.
- f) Remitir al Jefe/a de OIRS, mediante Memorándum, la respuesta al Reclamo en un plazo máximo de **5 días hábiles**, contados desde la recepción de la Providencia del Director/a.

**Artículo 12°. Procedimientos Estatutarios:** En el caso de que el reclamo sea acogido favorablemente por las Jefaturas o Referentes Técnicos, deberán además arbitrarse las medidas administrativas que procedieren dentro de sus facultades y ámbitos de competencia, tendientes a hacer efectiva la responsabilidad administrativa de los funcionarios que resultaren implicados en las infracciones a la Ley N° 20.584 y la Ley N° 21.331, a través de la instrucción de los correspondientes procesos administrativos o calificatorios (Art. N° 13, Decreto N° 35/2012, MINSAL).

**Artículo 13°.** Será responsabilidad del Jefe/a de la OIRS, revisar la respuesta y los antecedentes aportados por el Jefe de Centro de Responsabilidad o Referente Técnico.

En el caso de que la respuesta emitida por las Jefaturas o Referentes Técnicos, sea incompleta, deficiente o falten antecedentes, el Jefe/a de OIRS, deberá solicitar la subsanación de las faltas y rehacer la respuesta a la brevedad.

**Artículo 14°.** El Jefe/a de OIRS, deberá elaborar la respuesta preliminar al reclamante y remitirla junto a todos los antecedentes aportados por las Jefaturas o Referentes Técnicos al Director/a para su revisión, aprobación y firma.

**Artículo 15°. Respuesta Definitiva del Director/a al Reclamante:** La respuesta, deberá realizarse por escrito y contener a lo menos, los siguientes puntos:

- a) Nombre y domicilio del reclamante o correo electrónico.
- b) La enunciación breve de la materia reclamada y de las peticiones concretas formuladas por el reclamante.
- c) Deberá referirse a todos los puntos y peticiones planteadas en el reclamo, citando y/o adjuntando los antecedentes que la respalden.
- d) El plazo y la forma en que se dará cumplimiento a lo solicitado, si procediere.
- e) Firma del Director/a.
- f) La información al reclamante de su facultad para recurrir ante la Superintendencia de Salud en el caso de que la respuesta sea insatisfactoria, sea emitida fuera de plazo o no sea respondida (el artículo 14 del Decreto N° 35 de 2012, de MINSAL).
- g) La información al Reclamante sobre su facultad para ejercer el derecho de presentar un reclamo cuando considere que se le ocasionó un daño a su salud, ante el Consejo de Defensa del Estado, solicitando una mediación (Ley N° 19.966 que establece un Régimen de Garantías en Salud, artículo N°43 y siguientes).

**Artículo 16°. Plazo de respuesta al Reclamante:** El plazo máximo para emitir la respuesta es de 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a la recepción del Reclamo en la OIRS.

**Artículo 17°. Expediente del Reclamo:** La OIRS deberá abrir un expediente, con la identificación del reclamante, el que contendrá los antecedentes y documentos que se acumulen durante el procedimiento, en estricto orden de recepción y en especial:

- a) La presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta.
- b) Los requerimientos de antecedentes que se hubieren formulado a terceros.
- c) Los antecedentes recopilados internamente y recibidos de terceros.
- d) Las comunicaciones efectuadas al reclamante.
- e) La copia de la respuesta y del documento que dé cuenta de la fecha de su envío.

El expediente deberá mantenerse en archivo material y electrónico en la OIRS, a lo menos durante **cinco años** contados desde la fecha de notificación de la respuesta.

**Artículo 18°. Fecha de la notificación:** Se considerará fecha de notificación aquella que resulte de aplicar el Párrafo 1° del Capítulo III de la Ley N° 19.880 o la de la emisión del correo electrónico en el caso que haya sido autorizado por el reclamante.

**Artículo 19°. Del Procedimiento de Reclamo ante la Intendencia de Prestadores de la Superintendencia de Salud.**

a) Si el Instituto, emitiera una respuesta insatisfactoria para el reclamante o si en dicha respuesta se comprometiere a tomar medidas para corregir las irregularidades reclamadas y éstas no se subsanaren dentro del plazo de 15 días contados desde la notificación de la respuesta, el reclamante podrá recurrir a la Intendencia de Prestadores de Salud, dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de la notificación de dicha respuesta, o desde el término del plazo que el Instituto ha tenido para subsanar las irregularidades que se le plantearon, según corresponda.

b) En el caso de que la respuesta no sea emitida dentro del plazo legal previsto en el artículo 16°, el reclamante podrá interponer dicho recurso dentro de 5 días hábiles, contados desde el vencimiento del término con que se contaba para resolver.

c) El reclamante deberá acompañar la respuesta entregada por el Director/a del Instituto, si la hubiere, señalando las razones por las cuales ésta no le satisfizo, o las irregularidades que a su juicio no han sido solucionadas.

**Artículo 20°. Instrucción del procedimiento:** Una vez admitido a tramitación el reclamo, la Intendencia de Prestadores de Salud, requerirá al Instituto el envío del expediente del reclamo efectuado ante él. Allegados los antecedentes del caso, la Superintendencia podrá ordenar las diligencias y medidas de investigación que permitan esclarecer los hechos que lo motivaron cuyo mérito será apreciado y ponderado por el Intendente de Prestadores.

La Superintendencia de Salud calificará la procedencia de acceder a las diligencias probatorias solicitadas por los interesados, pudiendo desechar aquellas que sean improcedentes o inconducentes para la resolución del reclamo.

**Artículo 21°. Resolución del reclamo y medidas correctivas:** Corresponderá a la Intendencia de Prestadores de Salud, resolver los reclamos que se le presenten, pudiendo recomendar al Instituto, la aplicación de las medidas necesarias para la solución de las irregularidades detectadas, y fijar un plazo para su corrección, el que no podrá exceder de dos meses.

**Artículo 22°. Verificación del cumplimiento de las medidas correctivas:** Vencido el plazo que el Intendente hubiere establecido para la corrección de las irregularidades detectadas, el Instituto, informará a la Intendencia de Prestadores respecto de las medidas correctivas adoptadas y sobre la solución de las irregularidades. La Intendencia deberá verificar estas circunstancias. Si se constatare que las irregularidades no han sido corregidas dentro de plazo fijado, se ordenará al prestador dejar constancia de ello en un lugar visible, para conocimiento público, dentro del establecimiento de que se trate.

Asimismo, se iniciará el correspondiente procedimiento sancionatorio de conformidad a los Títulos IV y V del Capítulo VII del Libro I del aludido DFL N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud.

**Artículo 23°. Impugnación de las sanciones aplicadas.** En contra de la resolución que aplique sanciones el Instituto podrá interponer el recurso de reposición y jerárquico, en los términos del párrafo 2° del Capítulo IV de la Ley N° 19.880, sin perjuicio de los demás derechos y acciones que le correspondan.

**Artículo 24°. Reclamos ante el Consejo Defensa del Estado:** En el caso de que, a partir de las prestaciones reclamadas, el reclamante identifique que se ocasionó un daño a la salud, puede ejercer el derecho de presentar un reclamo en las dependencias del Consejo de Defensa del Estado de todo el país, solicitando una mediación, procedimiento que eventualmente podría proporcionar una solución de la problemática, de lograrse un acuerdo con el prestador asistencial (Ley N° 19.966 que establece un Régimen de Garantías en Salud, artículo N°43 y siguientes).

### ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



**DR. JUAN MAASS VIVANCO**  
**DIRECTOR**

**INSTITUTO PSIQUIÁTRICO "DR. JOSÉ HORWITZ BARAK".**



*Secretaría*  
**TRANSCRITO FIELMENTE**  
**MINISTRO DE FE**

**JMV/CLG/CCT/clg**  
**N° 178/29.07.2024**

#### **DISTRIBUCIÓN:**

- DIRECCIÓN
- SUBDIRECCIÓN MÉDICA
- SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
- SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
- OIRS
- U. ASESORIA JURÍDICA
- U. CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE-IASS
- U. GESTIÓN DEL CUIDADO Y GESTIÓN DE CAMAS
- U. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CONTROL DE GESTIÓN
- U. CIENTÍFICO DOCENTE
- U. AUDITORÍA
- U. COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS
- JEFES CENTRO DE RESPONSABILIDAD:  
URGENCIA, CAE, ATENCIÓN CERRADA, PSIQUIATRÍA FORENSE, SETA, REHABILITACIÓN, APOYO AL DIAGNÓSTICO – TERAPÉUTICO Y FARMACIA, FINANZAS, LOGÍSTICA Y OPERACIONES
- JEFE U.H.C.E. DEL 1 AL 8
- JEFE LARGA ESTADÍA VARONES
- JEFE UTEC
- JEFES PROGRAMAS CAE
- JEFE FARMACOVIGILANCIA
- JEFE UEPI DAMAS
- JEFE UEPI VARONES
- JEFE UDAC

- JEFE UCMS
- JEFE U. REHABILITACIÓN
- JEFE LABORATORIO CLÍNICO
- JEFE ELECTROENCEFALOGRAFÍA
- JEFE FARMACIA AMBULATORIOS
- JEFE FARMACIA HOSPITALIZADOS
- JEFE ALIMENTACIÓN
- JEFE SOME
- ENFERMERAS/OS SUPERVISORES: URGENCIA, CAE, U.H.C.E, LARGA ESTADÍA, FORENSE, SETA
- ENFERMERA JEFE U.H.C.E. DEL 1 AL 8
- ENFERMERA JEFE LARGA ESTADÍA VARONES
- ENFERMERA JEFE UTEC
- ENFERMERAS/OS JEFES PROGRAMAS CAE
- JEFE U. ABASTECIMIENTO
- JEFE U. MANTENCIÓN Y REPARACIONES
- JEFE U. PORTERÍA
- JEFE U. CALDERA
- JEFE U. ASEO
- JEFE U. MOVILIZACIÓN
- JEFE U. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (T.I.C)
- COORDINADORES: SERVICIO SOCIAL, PSICOLOGÍA, TERAPIA OCUPACIONAL
- SECRETARIAS DIRECCIÓN
- SECRETARIA SUDIM
- SECRETARIA SUDIA
- SECRETARIO SGDP
- SECRETARIAS CAE
- SECRETARIAS URGENCIA
- SECRETARIA/O ATENCIÓN CERRADA
- SECRETARIAS FORENSE
- SECRETARIA SETA
- SECRETARIAS REHABILITACIÓN
- SECRETARIA APOYO AL DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
- SECRETARIA SOME
- SECRETARIA FINANZAS
- SECRETARIA LOGISTICA Y OPERACIONES
- SECRETARIA UNIDAD GESTIÓN DEL CUIDADO
- SECRETARIO U. CIENTIFICO DOCENTE
- SECRETARIA ALIMENTACIÓN
- OF. DE PARTES

## ANEXO N° 1 FORMATO RESPUESTA RECLAMOS

Santiago, Fecha XXXX

### MEMORANDUM N° XX

DE: NOMBRE  
CARGO

A: NOMBRE  
DIRECTOR/A

#### 1.- ENUNCIADO:

- Indicar Número de Folio Interno del Reclamo: Folio N° 109102XXXX.
- Indicar Nombre del Reclamante.
- Indicar Nombre del Paciente.

#### 2.- DESARROLLO DE LA RESPUESTA: (Considerar todos los Puntos planteados en el Reclamo):

- Exponer los resultados de la Investigación y Análisis de los problemas o situación planteada.
- Si el reclamo es pertinente, dar una respuesta resolutive.
- Señalar las medidas correctivas tomadas cuando corresponda.
- Indicar las mejoras a implementar cuando corresponda.
- Si el reclamo no es pertinente, fundamentar.

#### 3.- PETICIÓN CONCRETA: (Cuando exista)

- Se debe indicar la petición o peticiones.
- En caso de acoger la petición o peticiones, especificar la resolución total o parcial.
- En caso de rechazar la petición o peticiones, fundamentar la denegación.

4.- **ADJUNTAR:** En el caso que corresponda, copia de los documentos que respaldan las respuestas al Reclamo, tales como: DAU, interconsultas, fotocopias del Libro de Novedades, recetas, epicrisis, citaciones CAE, Memorándums, correos, registros clínicos, comprobantes de pagos, entre otros.

Saluda atentamente a Ud.,

FIRMA

NOMBRE  
CARGO