

# MANUAL DE FISCALIZACIÓN



## ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS SANITARIOS RURALES

Noviembre 2021

Superintendencia de Servicios Sanitarios



# TABLA DE CONTENIDO

Presentación

Saludo Institucional

- 1.** Relaciones con los usuarios
- 2.** Oficina o domicilio de atención a usuarios
- 3.** Obligaciones a cumplir por los SSR
  - 3.1 Horario de atención
  - 3.2 Panel de informaciones o diario mural
  - 3.2 Documentos disponibles para consulta
- 4.** Atenciones
  - 4.1 Tiempos de respuesta
  - 4.2 Atención
  - 4.3 Instrucciones
  - 4.4 Sistema de atención

## Presentación

El presente manual tiene como objetivo dar a conocer los aspectos más relevantes del proceso de fiscalización del servicio de Atención de Usuarios, por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), a los Servicios Sanitarios Rurales (SSR), con la finalidad de realizar un acompañamiento colaborativo en el proceso de transición que actualmente están viviendo los SSR, reconociendo y valorando su aporte a la calidad del servicio que han entregado a sus usuarios finales durante toda su trayectoria.

De esta manera, la SISS quiere dar la bienvenida a los SSR en esta nueva etapa de funcionamiento, con la intención de realizar un trabajo en conjunto y afrontar los nuevos desafíos con una dinámica colaborativa que complemente con acciones educativas y de capacitación, orientadas al cumplimiento de los objetivos establecidos, fomentando y contribuyendo a la calidad de los suministros que recibe el usuario final.

Finalmente es necesario señalar que para la correcta aplicación de este manual por parte de los SSR, existirá gradualidad en la implementación materializado en un período de marcha blanca de un año, de modo de que los servicios puedan conocer los manuales, interiorizarse e implementarlos de manera adecuada.

## Saludo Institucional



Con la entrada en vigencia de la Ley que Regula los Servicios Sanitarios Rurales (SSR), como Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) nos sentimos especialmente desafiados en promover nuestras actividades de cooperación y transferencia de conocimientos a fin que se mejore la calidad del servicio en el sector rural.

Con la aplicación de este Manual de Fiscalización, la SISS busca poder entregar una guía para que los diferentes SSR conozcan las obligaciones que se deben cumplir conforme a la nueva normativa, y además ayude a gestionar de mejor manera la resolución de los reclamos de los usuarios mediante los registros que serán requeridos por parte de la Superintendencia. Una de las claves dentro esta nueva etapa de los Servicios Sanitarios Rurales es la atención, la que puede ser a distancia o bien acudiendo a la oficina, y que tiene que cumplir con una serie de requisitos; como el horario de atención definido, contar con la información a la vista y los documentos claves para el uso de las personas.

Finalmente esperamos que este material de apoyo sea de utilidad para el Servicio, y creemos que ayudará a fortalecer y focalizar nuestra actividad fiscalizadora, provocando una oportuna respuesta a los usuarios finales de los Servicios Sanitarios Rurales.



# 1. RELACIONES CON LOS USUARIOS

¿Cómo debemos relacionarnos con nuestros usuarios?



De acuerdo con la normativa vigente, Ley 20998, Artículo 41, los (SSR) deben realizar la atención de público en una oficina o domicilio determinado, en un horario establecido e informado, contando con medios informativos y de comunicación por los cuales puedan ser contactados para acoger los distintos requerimientos y peticiones que puedan surgir por parte de los usuarios. Se sugiere contar con una dirección de correo electrónico en los casos que sea posible.

Los usuarios de los SSR podrán contactar a su respectivo servicio de atención a través de dos vías:

## a. Personalizado:

El usuario se presenta de forma presencial en la oficina de atención y se realiza un intercambio directo, cara a cara.

## b. A distancia:

El usuario se pone en contacto con el SSR no de forma presencial, sino que, de forma remota, sin la necesidad de acudir personalmente a la oficina para su atención. Esta solicitud puede realizarse de dos maneras:

De forma escrita, por medio de una carta o correo electrónico, explicando su motivo de consulta o reclamo, o de forma telefónica, contactando al servicio de atención, por medio de una llamada, al número dispuesto para recibir solicitudes, consultas, emergencias y reclamos.

# 2. OFICINA O DOMICILIO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

¿Qué es una oficina de atención de usuarios?

Es el lugar definido para que los SSR puedan atender directamente a sus usuarios y al público en general que solicite sus servicios. En este sentido, estos locales de atención, definidos por cada SSR deben contribuir a facilitar la atención del público, orientando, informando, acogiendo y atendiendo, todos los requerimientos que puedan surgir.



# 3. MANUAL DE FISCALIZACIÓN , SSR

## OBLIGACIONES A CUMPLIR POR LOS SSR

¿Cuáles son las obligaciones que deben cumplir los SSR?

### 3.1 HORARIO DE ATENCIÓN

Las oficinas de atención de usuarios seguirán atendiendo en el mismo horario vigente que mantenía a la fecha de inicio de la Ley, y hasta que cambien las condiciones definidas en el cálculo tarifario.

### 3.2 PANEL DE INFORMACIONES O DIARIO MURAL

Cada oficina de atención debe contar con un panel público o diario mural, donde se entregue la información de forma clara y transparente a los usuarios. Esta información debe ser facilitada de la siguiente manera:



#### Tarifas vigentes

Informar la existencia de los Manuales de Fiscalización de la SISS.



Informar la existencia de la Superintendencia de Servicios Sanitarios: dirección y teléfonos de atención disponibles para la atención de usuarios: incluir dirección Oficina Regional y fono de atención SISS (800-381-800)



Fono de emergencia de cada oficina y/o domicilio de atención de público, visible hacia la vía pública, cuando el local se encuentre cerrado.

Cada SSR tendrá que disponer de un panel de informaciones o diario mural ordenado, claro y limpio, que invite a sus usuarios a leer e informarse.

Los SSR que, al momento de entrada en vigor de la Ley, no cuenten con una oficina de atención de usuarios, quedan libres de las responsabilidades anteriormente descritas.



### 3.3 DOCUMENTOS DISPONIBLES PARA CONSULTA

¿Qué documentos deben tener los SSR a disposición del público general?

- Ley N° 20.998 de 14/02/17. Ley General de Servicios Sanitarios Rurales.
- Copia del DS N°50 de 22/05/19. Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios Rurales.
- Procedimientos especiales para la atención de usuarios.
- Tarifas completas del SSR, vigentes y anterior
- Copia de los Manuales de Fiscalización de la SISS

Todos estos documentos se deben encontrar en buenas condiciones para su lectura.



# 4. ATENCIONES

## 4.1 TIEMPOS DE RESPUESTA : 20 DÍAS HÁBILES



De acuerdo con el artículo 41 letra g) del Reglamento de la Ley N° 20.998 que regula los SSR, estos deberán responder por escrito o de forma verbal, todas los requerimientos o atenciones que requieran los usuarios, en un plazo máximo de 20 días hábiles, desde la fecha de recepción de la solicitud. Toda la información respectiva a cada caso deberá estar registrada de forma ordenada.

Los SSR deben cumplir con las obligaciones descritas, siendo la SISS el organismo encargado de velar por el cumplimiento de la normativa vigente.

## 4.2 ATENCIÓN

Se entenderá por atención, a la interacción y/o diálogo, entre el usuario y el SSR, que acoge la solicitud y/o requerimiento del usuario. Toda atención que se realice, cualquiera sea su modalidad, debe ser registrada manual o digitalmente por el SSR, de la siguiente manera:

Nº Atención	Fecha	Nombre de usuario	Nº Contrato o Nº de usuario	Atención requerida	Fecha de respuesta del SSR	Respuesta del SSR
12	12/10/2021	Andrés Toledo	301	Visita domicilio	12/15/2021	Solucionado

## 4.3 INSTRUCCIONES

- Cada oficina o domicilio de atención de usuarios deberá disponer de un Libro de Reclamos y Sugerencias
- El Libro de Reclamos y Sugerencias deberá estar a disposición de la Subdirección, de la SISS y de los socios o usuarios que lo requieran.
- El Libro de Reclamos y Sugerencias deberá contar con un folio correlativo en cada una de sus hojas, es decir, cada hoja debe estar enumerada, sin saltar ningún número.
- Los SSR clasificados como menores, pueden integrar el registro de atenciones, al Libro de Sugerencias y Reclamos.





## 4.4 SISTEMA DE ATENCIÓN

**Para ordenar la atención a los distintos requerimientos de los usuarios, se asignará una numeración única a las atenciones.**

- La forma en que se va a registrar la información de las atenciones puede ser manual o digital, ordenada y clara, para ser entregada a la SISS.
- Cada una de las atenciones deben estar registradas en un mismo formato y respaldadas con los documentos que acrediten la prestación. En el caso de aquellas consultas que son resueltas de forma inmediata, no será necesario acreditar la documentación. En el caso que las consultas no sean resueltas en el momento, se deberá registrar con los documentos respectivos.
- Toda la información registrada deberá estar archivada en la oficina respectiva, a disposición de la SISS, a lo menos por 1 año, desde que se registró la atención.
- Los SSR mayores y medianos deberán entregar a sus usuarios un comprobante que contenga los siguientes datos:
  - Número del reclamo ingresado
  - Fecha de ingreso de la solicitud

**Las respuestas a las distintas atenciones gestionadas en cada Oficina de Atención de Público deberán realizarse dentro de un plazo máximo de 20 días hábiles, desde la fecha de su recepción.**

- Cuando la solución requiera de más de 20 días hábiles para ser ejecutada (mejora de infraestructura o instalación de nuevos equipos) el SSR deberá informar al usuario sobre las posibles medidas provisorias que contribuyan a disminuir el problema, mientras se realizan las operaciones necesarias para la solución definitiva.



