

**CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE USUARIOS
SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA
MINISTERIO DE SALUD**

Principales funciones de la Subsecretaria y de las Seremis de Salud

- Debe asegurar a todas las personas el derecho a la protección en salud.
- Busca que se cumplan las políticas nacionales de salud.
- Coordina las Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMIS), organismos encargados de la prevención y promoción de la salud, así como de fiscalizar el cumplimiento de la normativa ambiental en cuanto a alimentos, aires, aguas, acústica, condiciones de seguridad de los trabajadores, entre otros.
- Coordina la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN), entidad que debe certificar el estado de salud de trabajadores y beneficiarios para obtener determinados beneficios.
- Otorga autorizaciones y certificaciones sanitarias a quienes se desempeñan en los establecimientos públicos y privados de salud.
- Coordina las acciones destinadas a prevenir el VIH/SIDA.

Derechos de los(as) usuarios(as)

- Ser atendido en la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS) del Ministerio de Salud y de las SEREMIS de Salud, en los horarios establecidos en cada región.
- Conocer la identidad del funcionario que lo atiende.
- Ser tratado con respeto y sin discriminación por género, discapacidad, etnia, grupo étnico, condición socio económica, etc.
- Contar con espacios de atención cómodos, en condiciones adecuadas y accesibles para personas con discapacidad.
- Presentar reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones y posteriormente conocer el estado de dichas tramitaciones ya sea a través de la página web o en forma presencial, y recibir respuesta en un plazo de diez días hábiles para las solicitudes de ley de Procedimiento Administrativo y veinte días hábiles para Ley de Transparencia, y en caso de requerir prórroga para entregar la respuesta, se dispondrá de diez días hábiles adicionales, en caso de reclamo por incumplimiento en esta ley, el usuario podrá realizar su presentación ante el Consejo para la Transparencia.
- Recibir información de forma clara, sencilla y oportuna.
- La institución resguardará la confidencialidad de la información proporcionada por el usuario, a través de todos los medios de comunicación establecidos.
- Acceder libremente a las fuentes públicas de información y a la documentación que sustenta sus actos públicos, como establece la Ley de Transparencia N° 20.285, mediante la información disponible en el banner de Gobierno Transparente que se encuentra en la página www.minsal.cl o presentando su solicitud en la dirección electrónica www.tramiteenlinea.cl

- Recibir atención telefónica mediante Salud Responde, en el fono 600 360 77 77, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Usted podrá evaluar la calidad del servicio entregado por la SEREMI y el Ministerio de Salud, mediante la encuesta de satisfacción usuaria, que se realiza permanentemente en cada oficina de informaciones.

Deberes de los usuarios

- Relacionarse en forma respetuosa con el funcionario que lo atienda.
- Informarse debidamente de los procedimientos, trámites, políticas de salud y normativa vigente de competencia de la institución.
- Proporcionar los datos necesarios para la tramitación de su solicitud, de forma fidedigna, clara y oportuna.
- Denunciar situaciones que pongan en riesgo la salud colectiva, familiar e individual, al medio ambiente o a su entorno. El procedimiento para la realización de denuncias podrá consultarlo en las OIRS de cada SEREMI de Salud.
- Los espacios de atención en los cuales Ud. puede recibir atención son:

Espacio de Atención	Nombre Encargado	Dirección	Horario de Atención
OIRS SEREMI Región de Arica y Parinacota	Sandra Valdebenito	Maipú # 410 Oficina Prov. Putre Arturo Prat 351	<u>Lunes a viernes:</u> 08:30 - 13: 00 y 13:40 - 17:20 Hrs.
OIRS SEREMI Región de Tarapacá	Sandra Toledo	Esmeralda 475 Bolívar 482	<u>Lunes a viernes</u> 09:00 a 16:00 horas
OIRS SEREMI Región de Antofagasta	Mario Ortiz	Matta N° 1999, primer piso.	<u>Lunes a Jueves:</u> 08:00 a 13:00 hrs. <u>Viernes:</u> 14:30 a 16:00 hrs.
OIRS SEREMI Región de Atacama	Diana Oviedo	Chacabuco N° 630	<u>Lunes a Jueves,</u> desde 08:30 a 17:00 hrs. <u>Viernes:</u> 08:30 a 16:30 hrs.
OIRS SEREMI Región de Coquimbo	María Beatriz Olivares	San Joaquín N° 1801, La Serena Avda. Alessandri N° 1205, Coquimbo	<u>Lunes a Jueves,</u> desde 08:00 a 17:30 hrs. <u>Viernes,</u> desde 08:00 a 16:30 Hrs. <u>Lunes a Viernes,</u> desde las 08:30 Hrs. a 14:00 Hrs.

OIRS SEREMI Región de Valparaíso	Juan Fernández	Errázuriz N° 1744, Of A-1, Valparaíso	<u>Lunes a Jueves:</u> 08:30 a 13:30 Y 14:30 a 17:00 <u>Viernes:</u> 08:30 a 13:30 y 14:30 a 16:00
OIRS SEREMI Región de O'Higgins	Cecilia Aliaga	Campos #423 6° piso Rancagua	<u>Lunes a Jueves:</u> 8:30 a 17:30 hrs. <u>Viernes:</u> 8:30 a 16:30 hrs.
OIRS SEREMI Región del Maule	Claudio Sepúlveda	2 Oriente 1388 Talca esquina 3 Norte.	<u>Lunes a Jueves</u> 09:00 a 13:00 hrs. 14:30 a 16:30 hrs. <u>Viernes:</u> 09:00 a 13:00 hrs. 14:30 a 15:30 hrs.
OIRS SEREMI Región del Bío-bío	María Soledad Milic	Chacabuco 940, Concepción	<u>Lunes a Viernes</u> 8:30 a 13:30 y 14:30 a 16:30
OIRS SEREMI Región de la Araucanía	Catherine Rojas	Aldunate N° 51, Temuco Pedro Aguirre Cerda N° 288, 3° Piso, Angol	<u>Lunes a Jueves:</u> 9:00 - 13:00 hrs. y 14:00 horas - 17: 00 horas. <u>Viernes:</u> 9:00 - 13:00 hrs. y 14:00 a 16:00 horas
OIRS SEREMI Región de Los Lagos	Raquel Loncomilla	Antonio Varas #216, piso 12 Puerto Montt	<u>Lunes a Viernes:</u> 8:30 a 14:00 hrs.
OIRS SEREMI Región de Los Ríos	Silvia Carrasco	Chacabuco N°700 Valdivia Provincial Ranco Manuel Montt 206 La Unión	<u>Lunes a Jueves</u> 09:00 a 17 :00 hrs. <u>Viernes:</u> 09:00 a 16:00 hrs. <u>Lunes a Jueves</u> 08:00 a 14:00 hrs. 15:00 a 17:00 hrs. <u>Viernes:</u> 8:00 a 14:00 hrs. 14:00 a 16:00 hrs.
OIRS SEREMI Región de Aysén	Juan Pablo Gálvez	Carrera #290, Coihayque	<u>Lunes a Jueves</u> 8:30 a 17:45 hrs. <u>Viernes:</u> 8:30 a 16:30 hrs.
OIRS SEREMI Región de Magallanes	Angélica Jaramillo	Balmaceda N° 661, Punta Arenas	<u>Lunes a jueves</u> 08:00 a 16:00hrs. <u>Viernes</u> de 08:00 a 15:00hrs.
OIRS SEREMI Región Metropolitana	Patricia Castillo	Av. Bulnes N° 194, Santiago.	<u>Lunes a jueves:</u> 09:00 a 13:30 hrs. <u>Viernes:</u> 09:00 a 13:00 hrs.
OIRS Ministerio de Salud	Evelyn Meneses	Monjitas N° 699 esquina Mac-Iver	<u>Lunes a Jueves:</u> 09:00 a 17:00 hrs. <u>Viernes:</u> 09:00 a 16:00 hrs.
Salud Responde	Martín Lobos	800 360 77 77	24 horas

Mecanismos de reclamo y compensación

SITUACION	MECANISMO DE RECLAMO	MECANISMO DE COMPENSACION
Mala calidad de atención de un funcionario	El usuario debe dirigir el reclamo por escrito a la Autoridad Máxima de la Institución.	La Autoridad Máxima, de acuerdo al tipo de situación y si lo estima necesario, podrá solicitar una investigación sumaria para evaluar los hechos y determinar responsabilidades. El resultado de esta diligencia le será comunicada por escrito luego del cierre e informe de la investigación.
Incumplimiento de plazos solicitudes ciudadanas regidas por la Ley N° 19.880 y Trámites de SEREMIS de Salud	Presentar el reclamo a través de la página web www.tramiteenlinea.cl Por escrito o presencialmente.	La OIRS le informará en un plazo máximo de 48 hrs. el nombre de la Unidad o Departamento donde fue derivada su solicitud o trámite, junto con el nombre del responsable, teléfono y correo electrónico de contacto.
Mala calidad de la respuesta recibida	Presentar el reclamo a través de la página web www.tramiteenlinea.cl Por escrito o presencialmente	Se evaluará el tipo de respuesta y dará respuesta a ello en un plazo máximo de 10 días hábiles.
Incumplimiento de plazos Ley N°20.285	Reclamar ante el Concejo de Transparencia dentro de 15 días hábiles, a contar de la fecha de vencimiento del plazo.	-



Liliana Jadue Hund

DRA LILIANA JADUE HUND

SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA