2260465

MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO
Departamento de Salud
Unidad de Recursos Humanos

REGLAMENTO N°: 17

TEMUCO, 16 NOV. 2021

VISTOS:

1.- La Ley N.º 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

2.- El D.S. N° 35 del Ministerio de Salud de fecha 04 de Julio de 2012 que aprueba el reglamento sobre el procedimiento de reclamo 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.

3.- El D.S. N°168, de 1995, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que reglamenta la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS) en las entidades empleadoras del sector público a que se refiere la Ley N°19.345, establece en su artículo 1°, que la constitución y funcionamiento de estos comités se regirá por lo dispuesto en el D.S. N°54, de 1969, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

7.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.

8.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

1.- Que es necesario contar con el presente reglamento, de tal forma de regular el procedimiento al que se sujetarán los reclamos que efectúen las personas, en contra de la atención que reciban en la farmacia municipal, en relación al cumplimiento de los derechos de la ley Nº 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE INFORMACIONES RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA FARMACIA MUNICIPAL DE TEMUCO

TÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto: El presente reglamento tiene por objeto:

a) Regular el procedimiento al que se sujetarán los reclamos que efectúen las personas, en contra de la atención que reciban en la farmacia municipal, en relación al cumplimiento de los derechos

b) de la ley N.º 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Sin perjuicio de lo expuesto en esta reglamentación, la persona podrá optar alternativamente por iniciar un procedimiento de mediación, de conformidad con los términos de la ley Nº 19.966 y sus normas complementarias.
c) Facilitar el Acceso de la Población a la Información sobre el funcionamiento y servicios otorgados por la farmacia municipal en procura de cumplir con la ley N° 19.880, que regula la relación de las instituciones públicas con las personas, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses; transparenta los procedimientos y plazos de tramitación de las solicitudes y garantiza a las personas igualdad de oportunidad y acceso no discriminatorio a los Servicios Públicos.
d) Entregar atención oportuna, clara, transparente y de calidad a todas las personas sin discriminación.
e) Recibir y gestionar todas las solicitudes ciudadanas, con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento de la farmacia municipal, constituyéndose en un espacio de participación.

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

a) Reclamo: Toda presentación escrita y suscrita que realice una persona contra un prestador institucional de salud para exigir el cumplimiento de los derechos consagrados en la ley Nº 20.584, motivada en hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud.
b) Reclamante: La persona que presente un reclamo por sí, o a través de su representante legal o de la persona que lo tiene bajo su cuidado.
c) Prestador Institucional de Salud o Prestador: Se entenderá como tal a la farmacia municipal, dirigida por un profesional Químico farmacéutico, organizada con medios personales, materiales e inmateriales destinados a la atención de usuarios de la comuna de Temuco. Corresponde a sus órganos y especialmente a la dirección técnica del establecimiento la misión de velar por que en los establecimientos indicados se respeten las condiciones de la ley Nº 20.584.
d) Superintendencia: La Superintendencia de Salud es el organismo funcionalmente descentralizado, creado en virtud del artículo 106 del DFL Nº 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley Nº 2.763/79 y de las leyes Nº 18.933 y Nº 18.469.

TÍTULO II.- DEL RECLAMO ANTE LOS PRESTADORES

Artículo 3. Profesional habilitado: Será designado como tal el profesional Químico Farmacéutico encargado de la farmacia municipal titular o quien lo reemplace.

Artículo 4. Confidencialidad: Se deberá resguardar la reserva de los datos sensibles que se deriven del reclamo, 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. Registro: Se contará con un sistema de registro de los reclamos que se le presenten, el que deberá contener:

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 electrónico que indique;
c) Indicación de la materia a que se refiere y de la unidad o dependencia del prestador respecto de la cual se efectuó el reclamo;
d) Fecha de respuesta, así como la fecha y forma de su notificación;
e) El señalamiento de haberse acogido o rechazado las peticiones del reclamo; y,
f) Indicación de las medidas correctivas adoptadas.

Artículo 6. Procedimiento interno: Se contará con un procedimiento interno de gestión de reclamos, dictado por el director del Departamento de Salud Municipal, de conformidad a las normas del presente Reglamento, el que constará por escrito y cuyo texto actualizado deberá estar siempre a disposición del público. Dicho procedimiento deberá contemplar la comunicación de los hechos reclamados al área o dependencia en que habrían ocurrido, así como al personal involucrado, y además, señalar el nombre completo del Director Técnico responsable y del representante legal del establecimiento.

Artículo 7. Recepción del reclamo: Los reclamos podrán ser presentados presencialmente ante el profesional Químico Farmacéutico de la farmacia municipal, quien deberá mantener formularios a disposición del público, cuyos contenidos mínimos serán:

a) Fecha del reclamo.
b) Unidad o dependencia respecto de la cual se efectúa el reclamo.
c) 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.
d) Indicación de los hechos que fundamentan su reclamo y de la infracción a los derechos que contempla la ley;
e) Peticiones concretas.
f) Firma.

Los reclamos podrán ser presentados, además, por correo postal o a los correos electrónicos: farmacia.municipal@temuco.cl ; salud_municipal@temuco.cl

Artículo 8. Constancia de recepción del reclamo: Para formalizar la recepción del reclamo, el profesional Químico Farmacéutico de la farmacia municipal, deberá entregar un documento con su firma al reclamante para los efectos de disponer de una constancia de la interposición del mismo. En caso de reclamo vía correo electrónico, deberá acusar recibo.

Artículo 9. Expediente del reclamo: El prestador 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 o electrónico, en poder del prestador, a lo menos durante cinco años contados desde que se emita la respuesta.

Artículo 10. Respuesta al reclamo: El prestador deberá responder por escrito el reclamo presentado. Dicha respuesta deberá contener a lo menos:

a) Nombre y domicilio del reclamante.
b) La enunciación breve de la materia reclamada y de las peticiones concretas formuladas por el reclamante.
c) El contenido de la respuesta, que deberá referirse a todas las 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 Técnico del establecimiento o del representante legal del mismo, en su caso.
f) La información al reclamante de su facultad para recurrir ante la Superintendencia en el caso indicado en el artículo 14 del presente Reglamento.

Artículo 11. Plazo de respuesta: El plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de diez días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción, dentro del cual, el profesional Químico Farmacéutico deberá responder con los antecedentes que disponga.

Artículo 12. Fecha de la notificación: Se considerará fecha de notificación aquella que resulte de aplicar el Párrafo 1º del Capítulo III de la ley Nº 19.880, que se transcribe o la de la emisión del correo electrónico en el caso que haya sido autorizado por el reclamante.

"CAPITULO III Publicidad y ejecutividad de los actos administrativos"

Párrafo 1º Notificación

Artículo 13. Procedencia. Los actos administrativos de efectos individuales deberán ser notificados a los interesados conteniendo su texto íntegro. Las notificaciones deberán practicarse, a más tardar, en los cinco días siguientes a aquél en que ha quedado totalmente tramitado el acto administrativo. No obstante lo anterior, los actos administrativos que afectaren a personas cuyo paradero fuere ignorado, deberán publicarse en el Diario Oficial.

Artículo 14. Procedimiento. Las notificaciones se harán por escrito, mediante carta certificada dirigida al domicilio que el interesado hubiere designado en su primera presentación o con posterioridad. Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda. Las notificaciones podrán, también, hacerse de modo personal por medio de un empleado del órgano correspondiente, quien dejará copia íntegra del acto o resolución que se notifica en el domicilio del interesado, dejando constancia de tal hecho. Asimismo, las notificaciones podrán hacerse en la oficina o servicio de la Administración, si el interesado se apersonare a recibirla, firmando en el expediente la debida recepción. Si el interesado requiriere copia del acto o resolución que se le notifica, se le dará sin más trámite en el mismo momento.

Artículo 15. Notificación tácita. Aun cuando no hubiere sido practicada notificación alguna, o la que existiere fuere viciada, se entenderá el acto debidamente notificado si el interesado a quien afectare, hiciere cualquier gestión en el procedimiento, con posterioridad al acto, que suponga necesariamente su conocimiento, sin haber reclamado previamente de su falta o nulidad."

Artículo 16. Procedimientos estatutarios: En el caso que el reclamo sea acogido favorablemente por el prestador institucional del sector público, deberán además arbitrarse las medidas administrativas que procedieren, tendientes a hacer efectiva la responsabilidad administrativa de los funcionarios que resultaren implicados en las infracciones a la ley Nº 20.584, a través de la instrucción de los correspondientes procesos administrativos o calificatorios.

TÍTULO III.- DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO ANTE LA INTENDENCIA DE PRESTADORES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Artículo 17. Reclamo ante la Intendencia de Prestadores. Si el prestador emitiere 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 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 prestador ha tenido para subsanar las irregularidades que se le plantearon, según corresponda.

En el caso que la respuesta no sea emitida dentro del plazo previsto en el artículo 11, el reclamante podrá interponer dicho recurso dentro de 5 días hábiles, contado desde el vencimiento del término con que contaba el prestador para resolver.

Artículo 18. Contenido del reclamo: La Superintendencia pondrá a disposición del público formularios con los contenidos contemplados en el artículo 7º de este Reglamento. El reclamante deberá acompañar la respuesta entregada por el prestador, 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 19. Admisibilidad: Previo a iniciar la tramitación del reclamo, la Superintendencia deberá verificar que éste cumpla con los contenidos señalados en el artículo precedente y que sea materia de su competencia conforme al artículo 1º del presente Reglamento. Si el reclamo no contiene los antecedentes previamente indicados, se otorgará al reclamante un plazo de 5 días para subsanarlo. Los reclamos presentados fuera de plazo serán declarados inadmisibles.

Artículo 20. Instrucción del procedimiento: Una vez admitido a tramitación el reclamo, se requerirá al prestador 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 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. Expediente: Los expedientes tramitados en la Superintendencia deberán llevarse por escrito, en soporte papel o digital. En el caso de documentos que contengan datos sensibles se formará un expediente separado, el cual quedará bajo custodia.

Artículo 22. Resolución del reclamo y medidas correctivas: Corresponderá a la Intendencia de Prestadores de Salud, resolver los reclamos que se le presenten, pudiendo recomendar a los prestadores reclamados, 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 23. Verificación del cumplimiento de las medidas correctivas: Vencido el plazo que el Intendente hubiere establecido para la corrección de las irregularidades detectadas, el prestador 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 Nº 1, de 2005, del Ministerio de Salud. Las notificaciones de las resoluciones que ordenen las medidas antedichas se realizarán al Director Técnico del prestador institucional con copia al representante legal de dicho establecimiento.

Artículo 24. Impugnación de las sanciones aplicadas. En contra de la resolución que aplique sanciones el prestador podrá interponer el recurso de reposición y jerárquico, en los términos del párrafo 2º del Capítulo IV de la ley Nº 19.880, sin perjuicio de los demás derechos y acciones que le correspondan.

TITULO IV ROL DE LA OIRS DE FARMACIA MUNICIPAL

Artículo 25. La creación de la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias implica un cambio en el comportamiento tanto en los usuarios como del personal, esto significa un cambio cultural, porque involucra un nuevo estilo de gestión y relación entre los usuarios y el personal que labora en la farmacia municipal.

Artículo 26. Facilita la atención de toda persona que requiera la adquisición de medicamentos, teniendo como exigencia que los destinatarios de esta ayuda tengan su domicilio en el territorio comunal de Temuco, sin perjuicio de los convenios que sobre el particular se puedan celebrar con otros municipios, de tal forma de garantizar la oportunidad de acceso y atención sin discriminación, dando una respuesta adecuada a sus necesidades.

Artículo 27. Ayuda a garantizar el Derecho de los Ciudadanos a informarse, sugerir y reclamar, acerca de sus necesidades relacionadas con medicamentos, retroalimentando la gestión de la Farmacia Municipal, como una oportunidad de mejora.

Artículo 28. En la farmacia municipal existe un Formulario de Registro de Solicitud Ciudadana que se encuentran a disposición de los usuarios, el cual se puede solicitar al personal técnico en farmacia que atiende público, en dicho documento el/la usuario/a puede redactar su requerimiento, depositándolo en el buzón instalado para este propósito.

Artículo 29. La atención se focaliza en solo en usuarios que residan en la comuna de Temuco, ya que es un beneficio municipal, presentando la correspondiente documentación para acreditar domicilio y cédula de identidad, ambos con copia.

Artículo 30. El despacho de recetas médicas y despacho mensual será estrictamente respetando las condiciones tanto por parte de los usuarios como por el personal que labora en la Farmacia, dando cumplimiento a la legislación vigente.

TITULO IV DE LAS RESPONSABILIDADES

Artículo 31. De Director/a del Centro de Salud Familiar del cual depende la farmacia municipal:

a) Será responsable de controlar el cumplimiento del presente reglamento.
b) Visar las respuesta que el/la profesional Químico Farmacéutico entregue a los usuarios.
c) Visitar y Supervigilar periódicamente el funcionamiento de la farmacia municipal.

Artículo 32. Químico Farmacéutico de la Farmacia Municipal: Será responsable de:

a) Dar respuesta a los usuarios de los reclamos o sugerencias que realicen, según plazos que se establecen en el presente reglamento.
b) La implementación y funcionamiento de la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias, de tal forma que se cuente permanentemente con los formularios respectivos.
c) Mantener un liderazgo orientado a la motivación, promoviendo el buen uso de la información y propender a la buena gestión, coordinación y controlando la buena atención que debe tener el personal de Técnicos en Farmacia que atienden público.
d) Recibirá los reclamos que presenten por escrito los usuarios, informar sobre el procedimiento al que éstos se sujetan, según las normas del presente Reglamento, registrarlos, investigarlos y mantener el expediente respectivo.
e) Contará con atribuciones suficientes para gestionar la respuesta que deba darse a los reclamos.
f) Dará respuesta al usuario requirente en un plazo de entre 15 a 20 días hábiles, enviando copia de solicitud y respuesta a la secretaría del Departamento de Salud Municipal.
g) Las respuestas que se generen a los usuarios el profesional Químico Farmacéutico las remitirá en formato PDF a la secretaria del Departamento de Salud Municipal dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes.

Artículo 33. Técnicos en Farmacia, serán responsables de:

a) Dar cumplimiento al presente reglamento durante la atención al público.

b) Orientará a los usuarios de cómo procesar sugerencias y reclamos, presentando el formulario correspondiente, orientándoles para que posteriormente lo depositen en el buzón que existe para estos efectos.

c) Debe tener capacidad de establecer relaciones, interés social, trato amable, cortes, vocación de servicio, pulcritud, manejo adecuado del lenguaje, iniciativa, amabilidad y gran capacidad de empatía con los usuarios.

d) Atender los requerimientos de medicamentos que presenten los usuarios, dando cumplimiento a la legislación vigente.

e) Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de usuarios/as potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro.

f) Estar comprometido con la calidad esforzándose por una mejora continua.

g) Durante la atención a público conceder la más alta calidad a la satisfacción del usuario/a.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

SECRETARIO MUNICIPAL MUNICIPALIDAD TEMUCO

JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD ALCALDE TEMUCO

ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD
MEJORAMIENTO A LA GEST

CVF / MRS /mjf.

Municipalidad Temuco VºBº D.Asesoría Jurídica

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO DIRECTOR CONTROL INTERNO