

SANTIAGO, 08 JUN 2016

**VISTOS:**

Razones de buen servicio; la Resolución exenta N° 1.807, de 27 de diciembre de 2013, de esta Dirección; y teniendo presente las normas del título IV del decreto ley N° 2763, de 1979, modificado por la ley N° 19.937; las facultades que me confieren los decretos supremos N° 140, de 2004 y N° 38, de 2005, ambos del Ministerio de Salud; la Resolución exenta N° 761, de 2006, de los Ministerios de Salud y Hacienda; lo dispuesto en la Resolución N° 119, de 2002, del Director del Servicio de Salud Metropolitano Occidente; y, lo previsto en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, dicto la siguiente:

**RESOLUCION**

**CREÁSE**, a contar de la fecha de la presente Resolución, la **“UNIDAD DE ASUNTOS INSTITUCIONALES”** del Instituto Traumatológico, que tendrá como Misión principal ser un espacio de participación, interacción y acceso de las personas a la institución, con la finalidad de garantizar el derecho de los ciudadanos sin discriminación, a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, acerca de las materias propias del sector, en un marco de respeto a todas las personas que constituyen el medio y la finalidad de las acciones del sector y de una atención de excelencia, así como responder oportunamente a los requerimientos comunicacionales internos y externos del Instituto, a través de adecuadas estrategias de información que permitan fomentar la interrelación de directivos, funcionarios y usuarios a través de instrumentos de difusión orientados a fortalecer la imagen del establecimiento.

1. Serán de su competencia:

**OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (O.I.R.S.):**

- Tendrá como objetivo general contribuir al mejoramiento de la atención de los usuarios del Instituto Traumatológico, en forma expedita y oportuna.
- Establecer mecanismos de orientación e información al usuario.
- Implementar sistemas de recepción de opiniones, sugerencias, reclamos y felicitaciones de los usuarios y de la comunidad en general y un sistema de respuesta o resolución, según corresponda, de acuerdo a las normas técnicas que imparta el Ministerio de Salud
- Evaluar continuamente el grado de satisfacción de los usuarios con la calidad de la atención prestada por el Instituto Traumatológico, de acuerdo a las normativas vigentes.
- Elaborar informes estadísticos de las Solicitudes Ciudadanas para la mejor gestión de directivos y requerimientos del nivel central.

**COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS:**

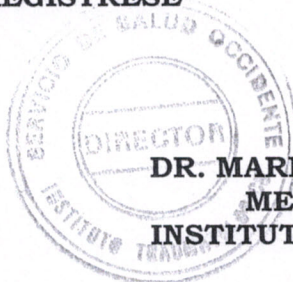
- Se encargará de mantener relación fluida con los medios de comunicación.
- Fortalecer red de comunicaciones del Instituto con sus pares del sector, Servicio de Salud, Minsal y establecimientos del área occidente.
- Fortalecer y mejorar la imagen corporativa del Instituto, posicionando en la comunidad temas atinentes al sector.
- Satisfacer requerimientos informativos de la comunidad sobre la base de una política de difusión asumida a través de la prensa y organizaciones comunitarias en general.
- Coordinación con la Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Occidente y sus establecimientos dependientes, para instituir agendas y estrategias conjuntas a desarrollar.
- Entrega de información estratégica para anticipar conflictos o temas emergentes, a través del envío oportuno de antecedentes para un manejo adecuado de las autoridades del Instituto.
- Elaborar herramientas de comunicación interna.
- Organizar los actos y ceremonias programados.

### **PARTICIPACIÓN:**

- Deberá coordinar y apoyar al Consejo Consultivo de Usuarios del Instituto Traumatológico, con el fin de resguardar el buen funcionamiento del mecanismo de participación ciudadana y proponer mejoras y cambios que fortalezcan estos espacios.
- Contar con un Plan de trabajo de acuerdo a la ley 20.500 de Participación social.
- Coordinar la realización de Jornadas de sensibilización a funcionarios de la red asistencial en Mejora de trato, migrantes, discapacidad, adultos mayores y pueblos originarios, leyes Antidiscriminación N°20.609 y Deberes y Derechos del paciente ley N° 20.584.
- Supervisar y difundir las medidas de Hospital Amigo, entre ellas afiches, cartillas educativas, volantes, etc.

**2. Esta Resolución pone término a la Resolución exenta N° 328, de 27 marzo 2013, de esta Dirección, que aprobó la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), y a la Resolución exenta N° 90, de 13 febrero 2008, de esta Dirección, que aprobó la Sección de Asesoría Comunicacional del Instituto Traumatológico.**

### **ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y REGÍSTRESE**



**DR. MARIO REYES VILLASECA  
MÉDICO DIRECTOR  
INSTITUTO TRAUMATOLÓGICO**

TRANSCRITO FIELMENTE



**MARIO TAPIA JIMÉNEZ  
MINISTRO DE FE**

### **DISTRIBUCIÓN**

- Dirección
- SDM
- SDA
- Asuntos Institucionales
- OIRS
- Participación
- Unidad SOME
- Unidad GES
- Unidad RRHH
- Unidad Gestión del Cuidado
- Unidad Pabellón y Anestesia
- Unidad Esterilización
- UEH
- Policlínicos
- 4° piso
- 3° piso
- UTI
- Ambulatorio
- Pensionado
- Unidad Alimentación
- Informática
- Asesoría Jurídica
- Recaudación
- Unidad Laboratorio y Banco de Sangre
- Unidad Imagenología
- Unidad financiero contable
- Unidad Farmacia
- Control de Gestión, Planificación y Desarrollo
- Unidad Abastecimiento
- Unidad Servicios Generales
- Auditoría
- Maxilo facial
- Calidad y Seguridad
- Kinesiterapia y Terapia ocupacional
- Oficina de Partes.