

INFORME 2021
CONSOLIDADO SOLICITUDES CIUDADANAS
PROVINCIA DEL BIOBIO
O.I.R.S. – TRANSPARENCIA

¿ QUE NOS DIJERON LOS CIUDADANOS EL AÑO 2021

Quisiéramos agradecer al personal del SAMU, al paramédico Feliciano Mundaca y al conductor Sr. Matamala por haber llegado el 15 de octubre alrededor de las 08:20 a.m a la posta rural de Llano Blanco a dar atención a mi Padre, [REDACTED], quien en ese momento cursaba una lipotimia producto de una hipoglicemia. Reiterando nuestro agradecimiento y felicitaciones a su equipo de trabajo por haber revertido rápidamente la situación con su excelente manejo, su buen trato y habilidad asistencial muchísimas gracias.

[REDACTED]

“Quien suscribe solicita hacer reclamo para ser operada por prestador de servicio que Actúe con sistema ges Fonasa bajo ley artículo 24 ley 19.966 el cual venció, diagnostico: Tumor maligno tiroides por Dr. [REDACTED], actualmente el plazo GES venció para operar, por lo que se solicita traslado para ser operada a algún prestador de servicios que haga servicios a Fonasa, todos los exámenes están al día además del pase cardiológico”.

“Se solicita apoyo para hora Interconsulta Traumatología paciente [REDACTED] RUT: [REDACTED], usuario presenta problemas de violencia intrafamiliar y sufre de Escoliosis con cuadros de mucho dolor”.

Por este medio, felicitar al equipo de trabajo correspondiente al Dr. Marco Bobadilla y su asistente dental Camila Sánchez. Por su excelente atención y preocupación con sus pacientes como lo es mi caso y el de mi esposo por ser de su sector. Resaltar el buen trato y dedicación que dan en cada una de sus atenciones. Sobresale el interés que nos entregan y orientación en cada tratamiento que nos han realizado durante un largo periodo .Como usuaria se agradece enormemente el trato más humanizado cordial y empático que dan ellos como equipo. Por más equipos así en el hospital.

[REDACTED]

CONSOLIDADO SOLICITUDES CIUDADANAS 2021
O.I.R.S.

Hospitales Enero a Diciembre 2020

Solicitudes Ciudadanas OIRS	
Reclamos	
Trato	162
Competencia Técnica	169
Infraestructura	19
Tiempo Espera en Sala de Espera)	97
Tiempo Espera por Consulta Especialidad	63
Tiempo Espera por Procedimiento	38
Tiempo Espera por Cirugía	51
Información	92
Procedimiento Administrativo	127
Probidad Administrativa.	5
INCUMPLIMIENTO GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD (GES)	0
Total Reclamos	823
Consultas	169
Sugerencias	65
Felicitaciones	568
Solicitudes	173
Total General Solicitudes Ciudadanas	1.798

Hospitales Enero a Diciembre 2021

Solicitudes Ciudadanas OIRS	
Reclamos	
Trato	154
Competencia Técnica	165
Infraestructura	23
Tiempo Espera en Sala de Espera)	102
Tiempo Espera por Consulta Especialidad	61
Tiempo Espera por Procedimiento	28
Tiempo Espera por Cirugía	76
Información	89
Procedimiento Administrativo	148
Probidad Administrativa.	6
INCUMPLIMIENTO GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD (GES)	1
Total Reclamos	853
Consultas	162
Sugerencias	32
Felicitaciones	449
Solicitudes	272
Total General Solicitudes Ciudadanas	915

Variación
Porcentual

3,6%

-49,1%

CONSOLIDADO SOLICITUDES CIUDADANAS 2021
O.I.R.S.

CESFAM Enero a Diciembre 2020

Solicitudes Ciudadanas OIRS	
Reclamos	
Trato	176
Competencia Técnica	99
Infraestructura	10
Tiempo Espera en Sala de Espera)	129
Tiempo Espera por Consulta Especialidad	0
Tiempo Espera por Procedimiento	11
Tiempo Espera por Cirugía	0
Información	36
Procedimiento Administrativo	347
Probidad Administrativa.	10

Total Reclamos	818
Consultas	5.852
Sugerencias	81
Felicitaciones	854
Solicitudes	144

Total General Solicitudes Ciudadanas	7.749
---	--------------

CESFAM Enero a Diciembre 2021

Solicitudes Ciudadanas OIRS	
Reclamos	
Trato	120
Competencia Técnica	90
Infraestructura	8
Tiempo Espera en Sala de Espera)	109
Tiempo Espera por Consulta Especialidad	7
Tiempo Espera por Procedimiento	11
Tiempo Espera por Cirugía	2
Información	35
Procedimiento Administrativo	323
Probidad Administrativa.	6

Total Reclamos	711
Consultas	15.365
Sugerencias	61
Felicitaciones	703
Solicitudes	704

Total General Solicitudes Ciudadanas	16.833
---	---------------

Variación
Porcentual

-13,1%

117,2%

CONSOLIDADO SOLICITUDES CIUDADANAS 2021
O.I.R.S.

Servicio Salud Biobío Enero a Diciembre 2020

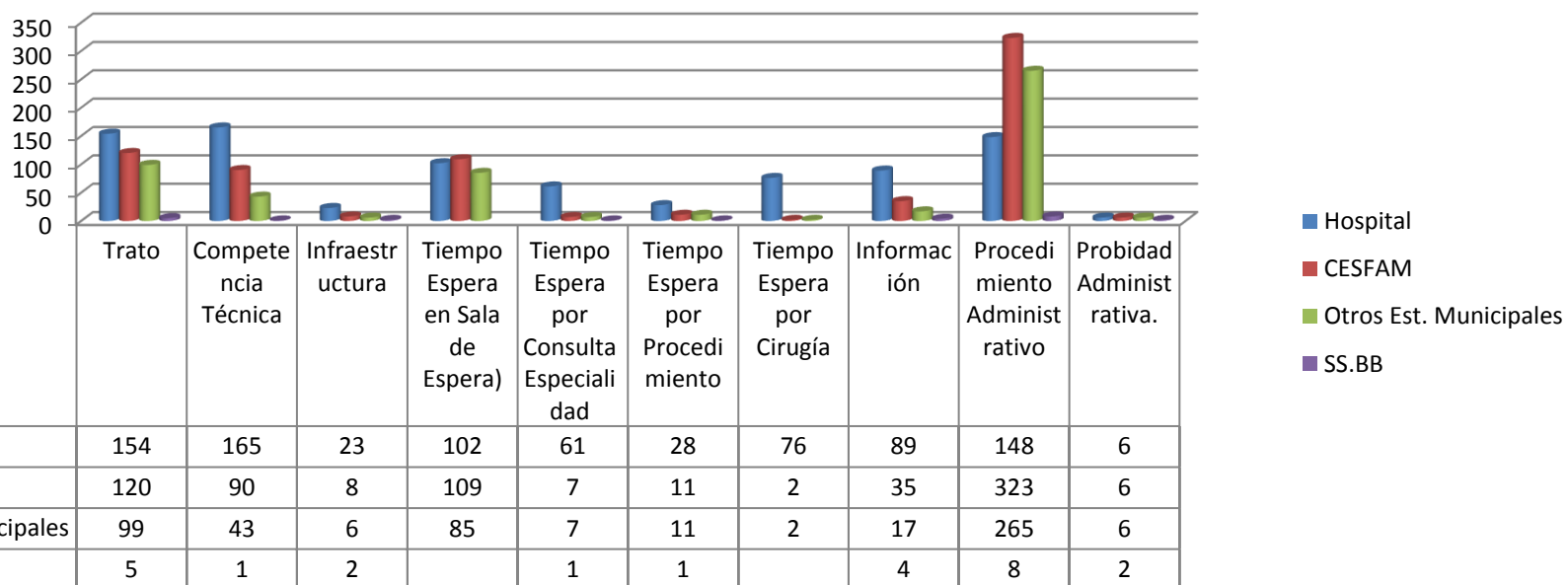
Solicitudes Ciudadanas OIRS	
Reclamos	
Trato	162
Competencia Técnica	169
Infraestructura	19
Tiempo Espera en Sala de Espera)	97
Tiempo Espera por Consulta Especialidad	63
Tiempo Espera por Procedimiento	38
Tiempo Espera por Cirugía	51
Información	92
Procedimiento Administrativo	127
Probidad Administrativa.	5
Total Reclamos	823
Consultas	169
Sugerencias	65
Felicitaciones	568
Solicitudes	173
Total General Solicitudes Ciudadanas	1.798

Servicio Salud Biobío Enero a Diciembre 2021

Solicitudes Ciudadanas OIRS	
Reclamos	
Trato	5
Competencia Técnica	1
Infraestructura	2
Tiempo Espera en Sala de Espera)	
Tiempo Espera por Consulta Especialidad	1
Tiempo Espera por Procedimiento	1
Tiempo Espera por Cirugía	
Información	4
Procedimiento Administrativo	8
Probidad Administrativa.	2
Total Reclamos	24
Consultas	4
Sugerencias	
Felicitaciones	6
Solicitudes	24
Total General Solicitudes Ciudadanas	34

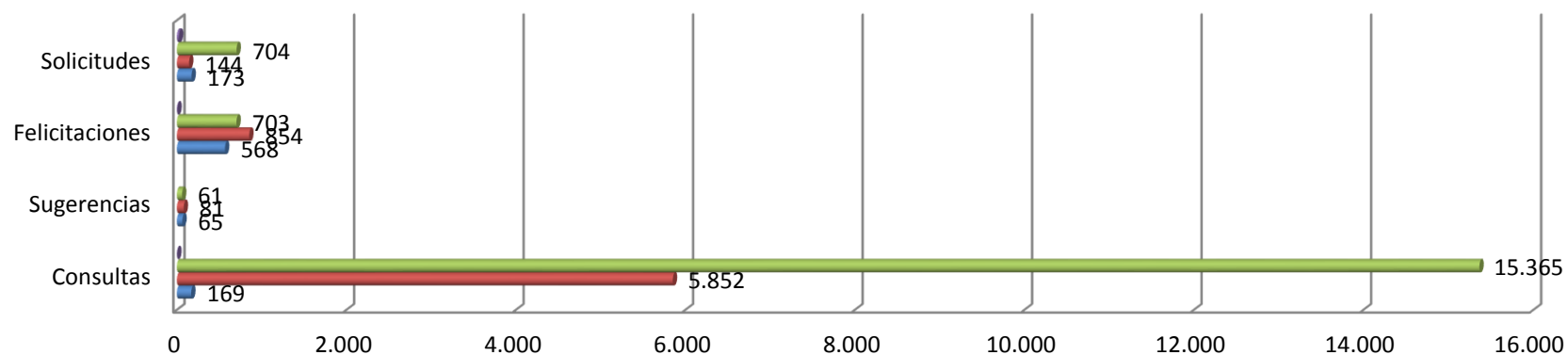
CONSOLIDADO SOLICITUDES CIUDADANAS 2021
O.I.R.S.

Total Reclamos Red Asistencial
Provincia de Biobío
Año 2021



CONSOLIDADO SOLICITUDES CIUDADANAS 2021
O.I.R.S.

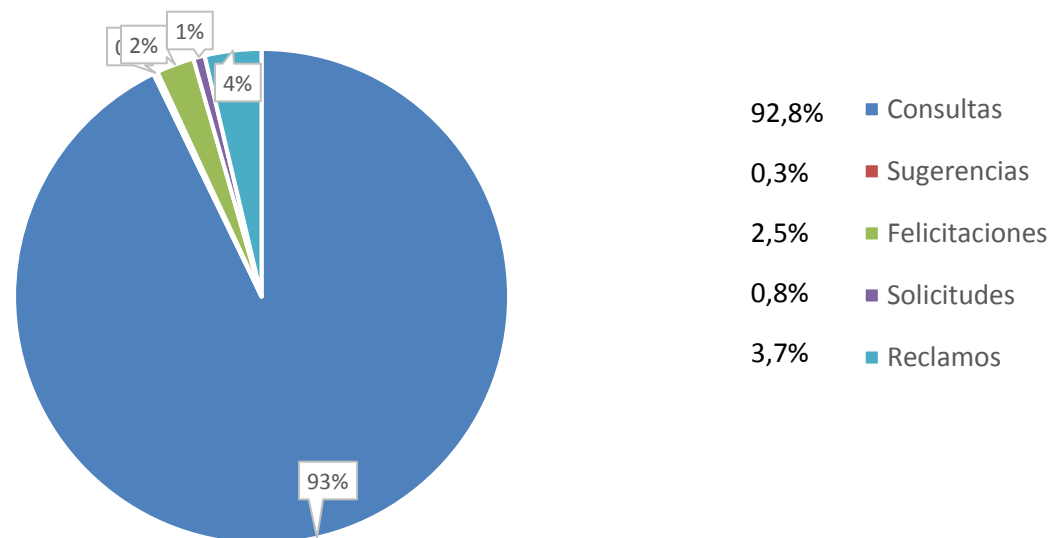
Total NO Reclamos Red Asistencial
Provincia de Biobío
Año 2021



	Consultas	Sugerencias	Felicitaciones	Solicitudes
■ SS.BB	4		6	24
■ Otros Est. Municipales	15.365	61	703	704
■ CESFAM	5.852	81	854	144
■ Hospital	169	65	568	173

CONSOLIDADO SOLICITUDES CIUDADANAS 2021
O.I.R.S.

Consolidado Solicitudes Ciudadanas (Reclamos y NO Reclamos)
Provincia del Biobío
Año 2021



CONSOLIDADO SOLICITUDES TRANSPARENCIA 2021 – LEY 20.285

La apertura en las Instituciones Públicas, reconoce en la rendición de cuentas y la transparencia son temas fundamentales para la gobernanza.

“Libro Voces de Gobierno Abierto
2021”

El principio de Transparencia, consiste en facilitar el acceso de cualquier persona a la información emanada de las Instituciones Públicas o de los órganos de la administración del estado. Y que además se elabora con presupuesto público.

“Ley 20.285”

La necesidad de fortalecer la confianza que los ciudadanos han perdido en las instituciones, de mejorar los mecanismos de cohesión social y de hacer de la sociedad del mañana, una sociedad que se involucra activamente en la resolución de los problemas que afectan a todos.

“Corrupción, Integridad y Transparencia 2030”

La expresión de la libertad de las personas para vivir una vida prolongada, saludable y creativa; perseguir objetivos que ellas mismas consideren valorables; y participar activamente en el desarrollo sostenible y equitativo del planeta que comparten. Las personas son los beneficiarios e impulsores del Desarrollo Humano, ya sea como individuos o en grupo.

“Libro Desarrollo Humano, 2105”

La corrupción es una de las cuestiones más corrosivas de nuestro tiempo. Malgasta los recursos públicos, aumenta la desigualdad económica y social, alimenta el descontento y la polarización política y disminuye la confianza en las instituciones.

La corrupción perpetúa la desigualdad y la pobreza, afectando el bienestar y la distribución del ingreso, socavando las oportunidades de participar equitativamente en la vida social, económica y política.

Recomendación del consejo OCDE, sobre Integridad Pública.

CONSOLIDADO SOLICITUDES TRANSPARENCIA
2021 – LEY 20.285

Solicitudes Transparencia Año 2020	
Total General	300

Solicitudes Transparencia Año 2021	
Total General	216

-28,0%

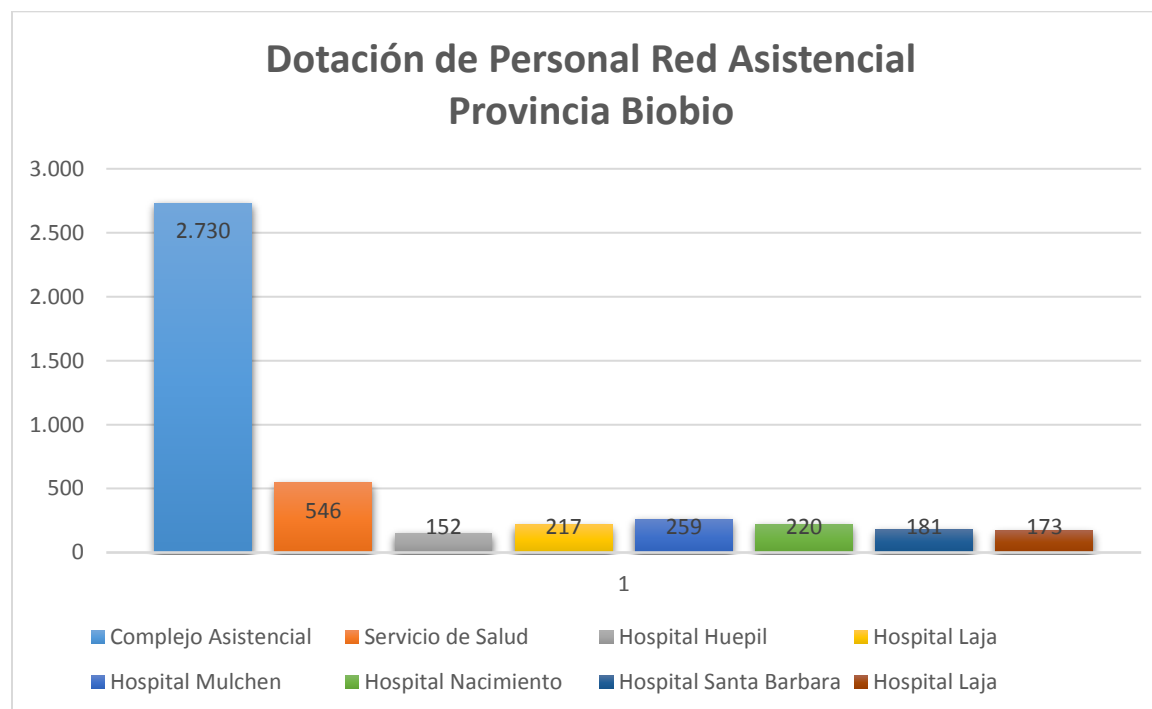
¡ Lo que preguntaron los ciudadanos por Transparencia el 2021 !



**CONSOLIDADO SOLICITUDES TRANSPARENCIA
 2021 – LEY 20.285**

“Número de trabajadores en cada Establecimiento de la Región del Biobío”

19.12.2021, folio AO029T0001305



**CONSOLIDADO SOLICITUDES TRANSPARENCIA
2021 – LEY 20.285**

1) Número de hospitales que dependen de su Servicio de Salud 2) detalle de la cantidad de camas y pabellones con que cuenta cada uno 3) nivel de complejidad se cada uno 4) desglose de funcionarios que trabajan en cada uno separados por: • Médicos • Enfermeras • Tens • Administrativos y dentro de los administrativos el número de Periodistas • Prevencionistas de Riesgo • y Abogados que tengan cada uno de los hospitales.



23.09.2021 Folio AO029T0001258

Hospitales y Nivel de Complejidad	
Tipo de Establecimientos dependientes del Servicio de Salud	Nivel de Complejidad
Complejo Asist. Dr. Víctor Ríos Ruiz. Los Ángeles	Alta
Hospital de la Familia y la Comunidad de Mulchén	Baja
Hospital de la familia y la comunidad de Nacimiento	Baja
Hospital de la familia y la comunidad de Yumbel	Baja
Hospital de la familia y la comunidad de Huépil	Baja
Hospital de la familia y la comunidad de Laja	Baja
Hospital de la familia y la comunidad de Santa Bárbara	Baja

CONSOLIDADO SOLICITUDES TRANSPARENCIA 2021 – LEY 20.285

Dotación Hospitalarias por Establecimiento							
Unidades funcionales	Complejo Asist. Dr. Víctor Ríos Ruiz	HFC de Mulchén	HFC de Nacimiento	HFC de Santa Bárbara	HFC de Huépil	HFC de Laja	HFC de Yumbel
Área Médica Adulto Cuidados Básicos	61	60	38	20	21	22	37
Área Médica infantil Cuidados Básicos	24	20	15	13	4	2	10
Área Obstetricia	81	7	4	6	1	4	6
Área Médica Adulto Cuidados Medios	60						
Área Médica Quirúrgica Adulto Cuidados Básicos	37						
Área Médica Quirúrgica Adulto Cuidados Medios	97						
Área Adulto Cuidados Intensivos*	14						
Área Adulto Cuidados Intermedios*	21						
Área Médica Infantil Cuidados Medios	27						
Área Médico quirúrgica Infantil Cuidados Básicos	9						
Área Médico quirúrgica Infantil Cuidados Medios	11						
Área Pediátrica Cuidados Intensivos	6						
Área Neonatología Cuidados Intensivos	6						
Área Neonatología Cuidados Intermedios	20						
Área Neonatología Cuidados Básicos	6						
Pensionado	18						
Área Psiquiatría Adulto Corta Estadía	20						
Área Psiquiatría InfantoAdolescente Corta Estadía	10						
Dotación total	528	87	57	39	26	28	53

Nota: Cabe destacar que en el Área Adulto Cuidados Intensivos e Intermedios y, dado el contexto sanitario y según las instrucciones ministeriales en relación al plan de

Dotación Quirófanos de la los Establecimientos

Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz. Los Angeles

10 Quirófanos Indiferenciados (1 de maternidad, 3 de CMA* y 6 quirófanos centrales para cirugía electiva)

2 Quirófanos de Urgencia.

Hospital de la Familia y la Comunidad de Mulchén

1 Quirófano habilitado para CMA

**CONSOLIDADO SOLICITUDES TRANSPARENCIA
2021 – LEY 20.285**

En virtud de la Ley 20.285, de Transparencia y Acceso a Información Pública, solicito acceso y copia a documentos que contengan:

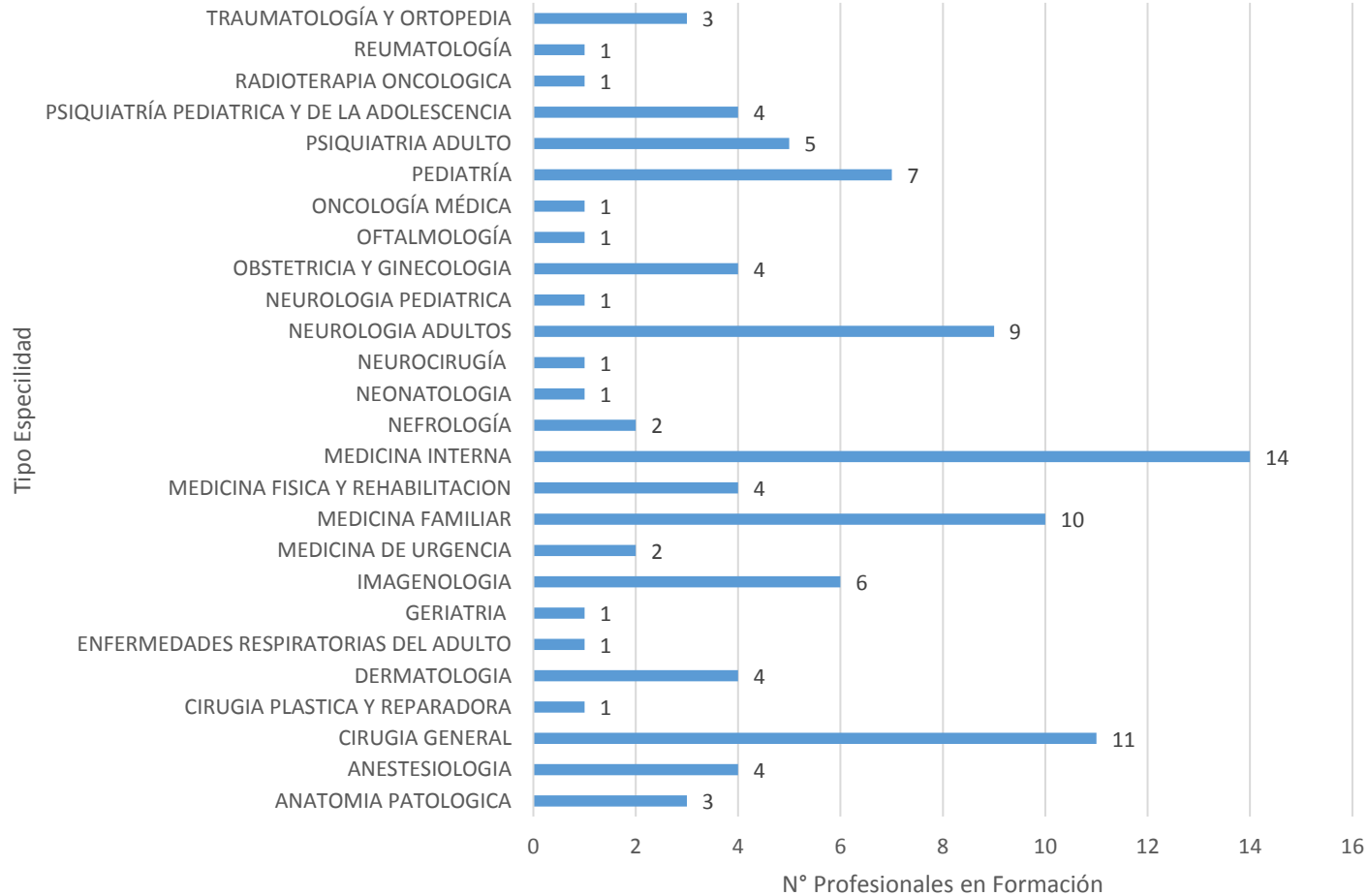
- 1°.- Listado o nómina de la cantidad de médicos becados del Servicio de Salud Biobío durante los años 2019, 2020 y 2021.
- 2°.- Solicito que en esta lista o nómina se indique la especialidad del médico.
- 3°.- Solicito que en esta lista o nómina se indique la fecha en que se otorgó la beca y la fecha en que el médico realizó los estudios.
- 4°.- Solicito que en esta lista o nómina se indique el establecimiento de salud que otorgó la beca.
- 5°.- Solicito que en esta lista o nómina se indique las fechas en que el médico trabajó en el establecimiento luego de cumplir sus estudios y el nombre del establecimiento
- 6°.- Solicito que en esta lista o nómina se indique la cantidad de dinero que financiaba la beca

02.11.2021 Folio AO029T0001283



**CONSOLIDADO SOLICITUDES TRANSPARENCIA
2021 – LEY 20.285**

Formación Profesionales Médicos



Costo Promedio Anual Unitario
\$7.478.242

TOTAL 102 Profesionales