EL DIVISADERO
AUTÉNTICAMENTE REGIONAL

Fecha: 04/07/2025 Audiencia: 10.500 Sección: LOCAL
Vpe: $258.301 Tirada: 3.500 Frecuencia: 0
Vpe pág: $1.100.088 Difusión: 3.500
Vpe portada: $1.100.088 Ocupación: 23,48%



## Opinión

**Susy Mayorga Ulloa**

*Encargada OIRS del Hospital Regional Coyhaique*

# El valor de escuchar a la comunidad: La OIRS como puente en salud pública

En el sector salud, la OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias), la entendemos como un espacio seguro, un puente para que nuestros usuarios tengan acceso a la información sobre el funcionamiento y las prestaciones de salud que día a día les entregamos.

Y esa vía, tiene un contexto, un porqué, que nace como consecuencia de la reforma de la salud y de la modernización de la gestión pública, donde el concepto de la participación ciudadana cobró un papel trascendente al ser un medio para que las personas puedan ser actores comprometidos en la administración de los centros asistenciales y de su fortalecimiento.

Así, las instituciones de salud debieron instalar procesos de gestión que permitan proveer sistemas eficientes para recoger las opiniones de la ciudadanía, proporcionándoles respuestas oportunas y garantizando un sistema de análisis con actividades definidas y ordenadas, con mecanismos y estrategias en las que, de manera vinculante y con retroalimentación asegurada, las personas que se atienden en la salud pública puedan expresar su opinión frente a lo que se entrega y cómo se entrega; la calidad y oportunidad de las atenciones; y el trato, entre otras acciones que se ejecutan dentro del Hospital Regional Coyhaique.

Una de las acciones, también de las más conocidas y que nos ayuda a mejorar nuestros procesos, es el reclamo, que entendemos como una disconformidad, queja o insatisfacción por parte del usuario, frente a las prestaciones que entregamos, y que puede ser canalizada en papel, correo electrónico o plataforma web (oirs.minsal.cl/), donde nos exige o demanda una solución a la situación vivida en que la o el usuario considera hayamos vulnerado algunos de sus derechos.

En este paulatino transitar, de reconocer al paciente como usuario, se ha puesto énfasis en la relación médico-paciente, donde la pasividad de este último cambia y se transforma en un actor consciente, responsable y empoderado de su salud, incorporando en su lenguaje cotidiano conceptos como: satisfacción usuaria, percepción usuaria y trato amable, utilizando herramientas como la información y la comunicación en su nuevo rol.

Para el Hospital Regional Coyhaique conocer las demandas de este nuevo concepto de "usuario", comprometido con su salud es un ejercicio permanente, porque cada vez que siente que no se le ha otorgado una atención que dé respuesta a su situación o a sus expectativas, nos obliga como establecimiento y al servicio involucrado, a generar respuestas con soluciones concretas y cumpliendo con los plazos establecidos por ley, estrategia y camino que por cierto reconocemos para revisarnos y saber si estamos dando cumplimiento a cada uno de los compromisos establecidos en la Ley N°20.584, de Deberes y Derechos de los pacientes.

Otra forma que agradecemos como institución y como mecanismo de retroalimentación continua son las "sugerencias", que no son reclamos, pero que quiere que son acotaciones que se espera sean consideradas en nuestro accionar diario.

Ahora bien, este nuevo actor en salud -el ahora usuario o usuaria- así como también exige una solución basándose en su derecho ante la Ley, tiene la posibilidad de hacer su reconocimiento a través de las felicitaciones, cuando siente que ha sido escuchado, tratado con respeto, amabilidad y empatía, entregándole una solución exitosa a su situación de salud.

Es entonces que como OIRS del Hospital Regional Coyhaique, queremos y nos reconocemos como un canal legítimo más dentro de las estrategias de participación ciudadana efectiva con las que contamos en el establecimiento, un puente entre nuestro accionar y cada uno de ustedes, puesto que no podemos olvidar que todos y cada uno de las y los habitantes de esta región somos potenciales usuarios de este hospital.

Por eso también entendemos que la OIRS encarna una idea poderosa: que el ciudadano no solo recibe salud, sino que también, con su mirada crítica, opina sobre ella, la evalúa y la mejora, humanizando el sistema.

Porque sí: en salud, escuchar también es sanar.