

# MANUAL DE ATENCIÓN DE USUARIOS SERVICIOS SANITARIOS RURALES

Marzo 2021



Gobierno  
de Chile

[www.gob.cl](http://www.gob.cl)

# CONTENIDO

- Relaciones con Usuarios
- Oficina o Domicilio de Atención de Usuarios
- Obligaciones a Cumplir por los Operadores
- Atenciones
- Clasificación de Atenciones

# Relación con los Usuarios

- Deberán contar en un horario regular con una oficina de atención de público.
- Deberá contar con algún medio de comunicación o dirección de correo electrónico.
- Formas de relacionarse con los usuarios:
  - Personalizado
  - A distancia (Escrita o Telefónica)

# Paneles Informativos/(Diario Mural)

- Informar horario de atención.
- Panel de Informaciones:
  - Tarifas vigentes;
  - Copia de este manual;
  - Copia del Manual de Facturación;
  - Informar que existe la SISS;
  - Fono de Emergencias.
- Documentos Disponibles para Consultas.
  - Copia Ley 20.998
  - Copia del Reglamento N°50
  - Tarifas completas vigente y anterior
  - Copia del manual de Atenciones
  - Copia del manual de Facturación.

# Atenciones

- Responder por escrito o verbalmente todos los reclamos, consultas, solicitudes o emergencias en un plazo no mas de 20 días hábiles
- Clasificación de Atenciones:
  - Reclamo: Cualquier desacuerdo entre el operador y el usuario. Se deberá registrar en un sistema (computacional o manual) por definición se deberá responder en forma escrita a menos que el usuario exprese lo contrario.
  - Consultas: Cualquier requerimiento de información por parte del usuario u orientación. Se deberá registrar en un sistema (computacional o manual) por definición se deberá responder en forma escrita a menos que el usuario exprese lo contrario.
  - Solicitudes: Cualquier petición de cualquier prestación asociada al servicio sanitario y que no sea un reclamo. Se deberá registrar en un sistema (computacional o manual) por definición se deberá responder en forma escrita a menos que el usuario exprese lo contrario.
  - Emergencias: Cualquier requerimiento de usuarios afectados por cortes o interrupciones u otras acciones que pongan en riesgo su salud o calidad del medio ambiente. Se deberá registrar en un sistema (computacional o manual) por definición se deberá responder en forma escrita a menos que el usuario exprese lo contrario.

# Atenciones

- Se deberá disponer de un libro de Sugerencias y Reclamos en las oficinas de atención de público.
- Este libro deberá estar a disposición de la subdirección, la SISS y de los usuarios.
- Deberá tener un folio correlativo.

# Sistema de Registro de Atenciones

- Es de carácter global para el operador por lo que deberá tener una numeración única.
- Puede ser manual o computacional
- Toda información debe estar respaldada: N° de la Atención, Antecedentes agregados y mantener un archivo con a lo menos 3 años.
- Se debe entregar un comprobante que consigne al menos:
  - Numero correlativo
  - Fecha de Ingreso
- El tiempo de respuesta para las consultas, reclamos y solicitudes **NO** puede exceder a los 20 días hábiles contados desde su fecha de recepción.
- Para las emergencias se tiene
  - SSR Mayor 1 día máximo
  - SSR Mediano 2 Días Máximo
  - SSR Menor 3 días máximo.
- Por fecha de respuesta a la emergencia se entiende la fecha en la cual se le da una solución provisoria y se debe consignar en que fecha se dará la solución definitiva.
- En caso que la solución supere los 20 días (ej. problemas de planificación de inversión) se deberá informar al usuario las medidas de mitigación.

# Clasificación de las Atenciones

- Asociado a Facturación: Se refiere a atenciones de aspectos comerciales .
- Asociados a Calidad de Servicio: Se refiere a las atenciones con relación a aspectos técnicos tales como calidad de agua, presión, etc.
- Asociados a Atención de Clientes: Se refiere a todas las atenciones que tengan relación con la atención del usuario tales como: Mala atención, información incorrecta, respuesta fuera de plazo, etc.
- Asociadas a emergencias: Se refiere a las atenciones que tengan relación con aspectos tales como: Turbiedad, color extraño, corte de suministro, obstrucción sistema de recolección, uso by pass, casa inundada u otra condición que afecte o ponga en riesgo su salud, seguridad o la calidad del medio ambiente.