

RESOLUCIÓN N° 1 / 2012

San Miguel, 02 de Octubre de 2012

VISTOS:

La denuncia interpuesta por don MIGUEL GATICA GATICA, a través de su Reclamo OIRS N° 2506, de 20 de septiembre de 2012.

CONSIDERANDO:

1.- Que, mediante reclamo OIRS N° 2506, de 20 de septiembre de 2012, don MIGUEL GATICA GATICA ha denunciado mala atención por parte de funcionarios del Centro de Salud Familiar Recreo el día domingo 19 de agosto de 2012.

En términos generales, su denuncia consiste en que durante el día señalado llevó a una familiar, de edad avanzada, declarada hipertensa crónica, a solicitar atención al Consultorio Recreo, pues le había bajado la presión. La paciente se encontraba en un estado que no podía caminar y transpiraba helado. Con los nervios producidos por la situación no llevaron el RUT de la paciente, por lo cual se les habría negado la atención. Además, denuncia que recibieron un trato pésimo por parte del personal. Incluso habría solicitado que atendieran a la paciente mientras iba a buscar el RUT; esto también le habría sido negado. Asimismo, relata que pidió hablar con el medico de turno, quien le habría mandado a decir que no podía atender a la paciente por no tener el RUT. También señala el denunciante que la funcionaria (señorita) que lo atendió le habría refregado en el rostro ella que era técnico en enfermería y que con solo ver a la persona (la paciente) sabía que no era nada grave.

2.- Que, en razón de la situación expuesta por don Miguel Gatica Gatica, éste solicita en su OIRS que se investigue la señalada situación.

3.- Que, atendido a la entidad de las situaciones denunciadas se hace menester realizar una investigación sumaria a fin de determinar la veracidad de la denuncia y la o las responsabilidades administrativas que pudieren caberla a uno o más funcionarios del Centro de Salud Familiar Recreo de San Miguel.

4.- Las facultades que como Secretario General de esta Corporación Municipal me confieren los artículos N° 15°, 16°, y 17° de los Estatutos, aprobados por Decreto N° 613 de fecha 30 de junio de 1982 y su posterior modificación, aprobada por Decreto N° 536 de fecha 4 de junio de 1987 del Ministerio de Justicia, y las atribuciones que otorga el Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal, Ley N° 19.378; las atribuciones otorgadas en el Reglamento de la Ley N° 19.378, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 124 y siguientes del Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, Ley N° 18.883.

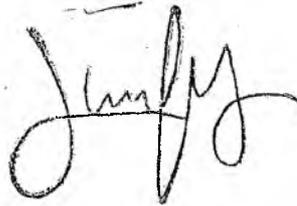
RESUELVO:

1.- **Instruyese Investigación sumaria** respecto de los hechos relatados por don Miguel Gatica Gatica a través de su Reclamo OIRS N° 2506, de 20 de Agosto de 2012, a fin de establecer la veracidad de los hechos denunciados y acreditar las eventuales responsabilidades administrativas que pudieren recaer en tales hechos.

2.- Designese como Investigadora a doña **MARCIA CASTILLO ALEGRÍA**, profesional de la Dirección de Salud de la Corporación Municipal de San Miguel.

3.- Para el cumplimiento de la realización de la presente investigación sumaria la investigadora contará con **5 días hábiles** a contar de la fecha de aceptación del cargo.

Anótese y comuníquese a los interesados.



JAIME FUENTEALBA MALDONADO

SECRETARIO GENERAL

CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL

/aps

Distribución

- **Investigador**

- Karina Sepúlveda A. Directora de Salud

- Eduardo Bartolomé B. Director Cesfam Recreo

- Archivo Secretaría General

- Archivo Dirección Jurídica

N° OIRS: 2506

Asunto: no recibir atencion medica en consultorio

Mensaje: buenas tardes siendo las 18:00 horas fui con una tia persona mayor declarada hipertensa cronica a solicitar atencion ya que le bajo la presion a un estado que no podia caminar y transpiraba helado con los nervios de la situacion no llevamos documentacion RUT por lo cual se nos nego la atencion y ademas de haber recibido un trato pesimo por parte del personal solicite atencion mientras regresaba a buscar el RUT lo cual se me nego pedi hablar con el medico de turno y me mando adedir que no podia atenderme por no tener el RUT, entre tanto la señorita que me refrego en el rostro quec era tecnico en enfermeria con solo ver a la persona sabia que no era nada grave. pedi libro de reclamo lo cual se me nego tambien, pido que por favor se haga una investigacion a esta situacion ya que considero que en una emergencia no se puede negar la atencion medica y que a simple vista no se puede dar un diagnostico con solo mirar a las personas como lo hizo la tecnica que se encontraba en recepcion. pido respetuosamente una solucion puesto esto lo llevare a las ultimas instancias pues la estaba en riesgo la vida de una persona, me pregunto donde esta el criterio o sigue siendo mas importante el dinero que una vida, espero pronta respuesta a este terrible episodio.

RESPUESTA.

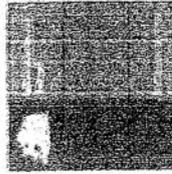
Estimado usuario,

En primer lugar, deseamos manifestarle que nuestra actual administración municipal ha profundizado la política del buen trato y el respeto por la dignidad de los pacientes. Las estadísticas de satisfacción usuaria así lo confirman. Los y las usuarias que se atienden en nuestros Centros de Salud y Consultorios, en forma ampliamente mayoritaria evalúan en forma satisfactoria tanto la atención de nuestros administrativos, de nuestros médicos, la entrega de medicamentos y el servicio médico en general.

A su vez, desde la Municipalidad y la Corporación Municipal (administradora de los Centros de Salud) se reiteran permanentemente las instrucciones a todos nuestros funcionarios en orden atender de la mejor forma a nuestros vecinos y vecinas.

Por lo mismo, vuestra denuncia en los términos expuestos del trato recibido por la paciente, contraviene nuestra política de salud y las instrucciones a nuestros funcionarios, constituyendo tales situaciones actitudes que rechazamos terminantemente y que no avalamos por ningún motivo.

Por todo lo anterior, hemos dispuesto la instrucción inmediata de una investigación interna a fin de establecer las responsabilidades administrativas que pudieren caberle a algún o algunos funcionarios, de manera que sancionar a quienes han podido incurrir en tales actitudes y que se han podido apartar de nuestras políticas de atención a los usuarios y vecinas.



SANTIAGO, 30/08/2012

A. MIGUEL GATICA GATICA

De SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR

Estimado SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO SUR, ha recibido el requerimiento de MIGUEL GATICA GATICA fechada 20/08/2012 en el cual solicita:

el día domingo 18 concurre a un servicio de salud de urgencia ubicado en varas mena 785 consultorio RECREO con una persona adulta mayor declarada con hipertensión crónica en el consultorio N° 1 de la comuna de Santiago ella presenta mal estar y empezo a ponerse muy palida y no podía caminar puesto estaba muy débil y transparentaba helado tome el vehículo y la lleve a este consultorio para que le dieran una atención lamentablemente no teníamos el RUT puesto que estaba de visita en mi casa dada esta situación se me NEGO atención yo le digo a la persona que está en admisión que por favor la atienda mientras voy a su domicilio a buscar el RUT lo cual no fue posible ya que recibimos un retorno NO LA PODEMOS ATENDER yo le dije que una persona hipertensa corre un riesgo vital y esta señora me respondió que ella con solo mirarla puede diagnosticar que la paciente no está en un estado de gravedad lo cual encontré una buta y una falta de criterio muy grande pido hablar con el medico que se encontraba de turno y se me nego pido tambien si le pueden decir si nos puede atender puesto que la paciente cada vez se encuentra peor y el medico mando a decir que no podía hacer atención puesto no teníamos el RUT que fué llamado al BARRROS LUJO me pregunto yop donde está el criterio de estas personas que se dicen tener vocacion para ejercer la profesion a todo esto toda esta informacion que se me dio fue en forma muy prepotente , puesto yo solo pedia atencion para estabilizar a la paciente nada mas no pedia remedios etc etc y me ofreci pagar la atencion lo cual tambien fue una negativa, pido una investigación en el actuar del personal, cabe destacar que mi familia se atiende en este establecimiento de salud donde nos entregan remedios y la gran mayoría del personal TECNICO tiene un trato que deja mucho que desear nos dan a entender que nos hacen un favor ellos como personal en atendemos y en entregarnos los remedios lo cual es un gran error ya que la entrega de remedios y atención es un beneficio del estado que se nos entrega.

rogaría hacer una investigación a lo sucedido con la paciente que lleve para atención y la mala forma de atención a los pacientes, otro punto a destacar que el mismo día domingo sucedido este lamentablemente episodio solicite libro de reclamos y se me NEGO aludiendo que NO tienen este libro que segun tengo entendido debiera estar en todas la oficinas de atención de público estatales

La información solicitada no es competencia de esta institución por lo que hacemos derivación de la solicitud aludida para evaluar el requerimiento de acuerdo a sus competencias y atribuciones y dar respuesta al requirente en virtud a las normativas vigentes.

En base a estos argumentos, se deriva su solicitud a: CONSULTORIO RECREO

en este reclamo original especifico DIA , HORA, Y LUGAR...

Miguel Gatica Gatica

Cobranzas

Automotora Le-Blanc Hnos. Ltda.

Avda. Matta N° 840-Santiago

Teléfonos: (+56 2) 6637900 Anexo 107

www.le-blanc.cl