



MINISTERIO DE SALUD  
SERVICIO DE SALUD DEL MAULE  
HOSPITAL DE TENO



Folio N°: 173  
Teno, 27 de febrero de 2020

Señor  
**JOSE MELENDEZ GONZALEZ**

Presente

De mi consideración:

Junto con saludar, informo a Usted que con fecha 19.02.2020 se ha recibido en nuestra institución, su reclamo Folio N° 173, donde expone *"Más respeto con los pacientes"*. Le agradecemos haberse contactado con nosotros, ya que nos permite revisar nuestros procedimientos y mejorar la atención a nuestros usuarios/as.

Respecto a su observación, es factible describir que con fecha 16 de febrero del 2020, como bien señala habría sido hospitalizado por el diagnóstico episodio depresivo grave sin síntomas psicóticos. No obstante posteriormente se le habría dado el alta disciplinaria por sorprenderlo en posible acto vulneración de derechos a los otros pacientes a través de la ley 20.584, ello al verlo en las reiteradas ocasiones con el teléfono en la mano, presumiblemente grabando adentro del recinto hospitalario dado a su función de comunicador social.

Es en torno a lo anterior que en ninguna circunstancia se habría existido el ánimo de denostarlo desde la funcionaria, sino más bien se reiteró la necesidad de cumplir con lo solicitado.

Asimismo es imperante que para que las futuras atenciones sean en el marco del respeto mutuo, es que se le señala en reunión sostenida el 26 de febrero del presente año, el evitar de todas las maneras posible descalificar a los funcionarios del Hospital por las redes sociales ya que siempre existe la voluntad desde la dirección de dialogar ante los sucesos acontecidos.

Además nos comprometemos a que las futuras consultas vuestras seguirán siendo resueltas con apego a la labor clínica y de acuerdo a normativa vigente.

Considerando que nuestra institución acoge cada requerimiento presentado por nuestros usuarios/as, manifestamos el interés y voluntad de resolver sus inquietudes y problemáticas en el ámbito de salud, dentro del marco de nuestras atribuciones y facultades.

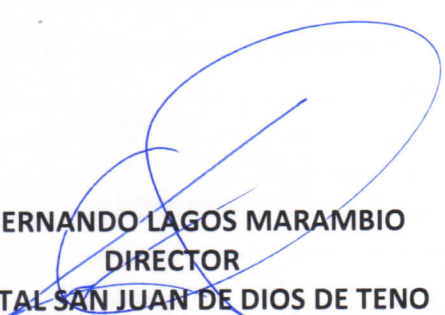
Ante cualquier consulta puede contactarse con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de nuestra institución, Teléfono 752-565511, E-mail [direccionteno@ssmaule.cl](mailto:direccionteno@ssmaule.cl), de lunes a viernes de 08 a 17 horas.

De 5 días hábiles, contados desde la fecha de notificación de esta, debiendo Si está desconforme con la respuesta dada, o si la resolución no fue gestionada durante 15 días

acompañar copia de la respuesta y de los antecedentes que disponga (Reclamos por Ley N° 20.584 de Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, Decreto N° 35, artículo N° 14).

A su vez, en caso que a partir de las prestaciones reclamadas, usted identifique que se ocasionó un daño a la salud, puede ejercer el derecho de presentar un reclamo en las dependencias del Consejo de Defensa del Estado de todo el país (Fono 800 800 233), solicitando una mediación, procedimiento que eventualmente podría proporcionar una solución de la problemática, de lograrse un acuerdo con el prestador asistencial (Ley N° 19.966 que establece un Régimen de Garantías en Salud, artículo N°43 y siguientes). Si el establecimiento al cual reclama depende de una Corporación Municipal, la solicitud de mediación debe tramitarse a través de la Superintendencia de Salud, procedimiento que tiene un costo, el cual debe ser asumido por las partes.

Sin otro particular, le saluda atentamente a Ud.

  
**FERNANDO LAGOS MARAMBIO**  
**DIRECTOR**  
**HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TENO**



**Distribución:**

- La Indicada
- Oficina de partes
- OIRS

Hagamos un

