



# CARTA COMPROMISO

## Derechos de los(as) usuarios(as)

- Ser atendido en la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS) del Ministerio de Salud y de las SEREMIS de Salud, en los horarios establecidos en cada región.
- Conocer la identidad del funcionario que lo atiende
- Contar con espacios de atención cómodos, en condiciones adecuadas y accesibles para personas con discapacidad.
- Presentar reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones y posteriormente conocer el estado de dichas tramitaciones ya sea a través de la página web o en forma presencial, y recibir respuestas en un plazo de diez días hábiles para las solicitudes de ley de procedimiento administrativo y veinte días hábiles para Ley de Transparencia, y en caso de requerir prórroga para entregar respuesta, se dispondrá de diez días hábiles adicionales, en caso de reclamo por incumplimiento en esta ley, el usuario podrá realizar su presentación ante el Concejo para la Transparencia.
- Recibir información clara sencilla y oportuna.
- La Institución resguardará la confiabilidad de la información proporcionada por el usuario, a través de los medios de comunicación establecidos,
- Acceder libremente a las fuentes públicas de información y a la documentación que sustenta sus actos públicos, como establece la Ley de transparencia N° 20.285, mediante la información disponible en el banner de gobierno Transparente que se encuentra en la página [www.minsal.cl](http://www.minsal.cl) o presentando su solicitud en la dirección electrónica [www.tramiteenlinea.cl](http://www.tramiteenlinea.cl)
- Recibir atención telefónica mediante Salud Responde, en el fono **600 360 77 77, las 24 horas del día, los 365 días del año.**
- Usted podrá evaluar la calidad del servicio entregado por la SEREMI y el Ministerio de Salud, mediante la encuesta de satisfacción usuaria, que se realiza permanentemente en cada oficina de Informaciones.

## Deberes de los(as) usuarios(as)

- Relacionarse en forma respetuosa con el funcionario que lo atienda.
- Informarse debidamente de los procedimientos, trámites, políticas de salud y normativa vigente de competencia de la institución.
- Proporcionar los datos necesarios para la tramitación de solicitud, de forma fidedigna, clara y oportuna.
- Denunciar situaciones que pongan en riesgo la salud colectiva, familiar e individual, al medio ambiente o a su entorno. El procedimiento para la realización de denuncias podrá consultarlo en la OIRS de cada SEREMI de Salud.

SALUD RESPONDE  
**600•360•7777**

PROFESIONALES DE LA SALUD ATENDIENDO TUS DUDAS  
LAS 24 HORAS, LOS 7 DIAS A LA SEMANA.