



CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS/AS

El Instituto de Salud Pública de Chile, integrante del Sistema Público de Salud, es la Institución de Referencia Nacional encargada de la Normalización y Fiscalización, Vigilancia y Calidad de laboratorios de salud pública, clínicos, ambientales, medicamentos, alimentos de uso médico y demás productos sujetos a control sanitario, garantizando a la ciudadanía su efectividad, calidad y seguridad.

Nuestra Misión

Contribuir al mejoramiento de la salud de la población, garantizando la calidad de bienes y servicios, a través del fortalecimiento de la referencia, la fiscalización y normalización.

Todo usuario/a del Instituto de Salud Pública de Chile tiene derecho a:

- Conocer la identidad del funcionario/a que lo atiende.
- Ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y nuestro personal, sin discriminación de edad, tipo social, económico, moral o ideológico.
- Obtener información clara, completa y veraz sobre el estado de su trámite, en un lenguaje claro, sencillo y preciso.
- Exigir información pública en la modalidad transparencia pasiva, cuya entrega se hará efectiva en un plazo máximo de 20 días hábiles. El Instituto de Salud Pública de Chile tendrá la posibilidad de extender ese en 10 días hábiles más en caso que exista dificultad para reunir la información solicitada, previa comunicación al requeriente.
- Recibir asistencia técnica correcta, con personal calificado.
- Acceder a registros y archivos públicos con las limitaciones legalmente establecidas.
- Contar con absoluta confidencialidad de los datos personales con las limitaciones que impone la normativa vigente.
- Presentar reclamos, como interesado, por la vulneración de cualquiera de sus derechos ciudadanos, ante lo cual el Instituto de Salud Pública de Chile se compromete a dar respuesta por escrito en los correspondientes plazos establecidos.
- Sugerir mejoras en los procedimientos de atención al público y dar a conocer las falencias en forma fundada, verbal o escrita.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los cuales tenga la condición de interesado y obtener copia autorizada de los documentos que están incorporados (rolan) en el expediente.
- Eximirse de presentar documentos que no correspondan al procedimiento o que se encuentren en poder del Instituto de Salud Pública de Chile.
- Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento mientras el trámite no sea resuelto.
- Exigir las responsabilidades de la administración del Instituto de Salud Pública de Chile y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Acceder mediante el sitio Web de este servicio a toda la información referente al Instituto de Salud Pública de Chile, de acuerdo a lo prescrito en la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, cuyo objetivo es respetar y cautelar la publicidad de la información pública.
- Recibir oficialmente las disculpas de la autoridad correspondiente en caso de errores u omisiones cometidos por la institución, como forma de compensación.

Todo usuario/a del Instituto de Salud Pública de Chile tiene el deber de:

- Tratar al funcionario/a que lo atiende con respeto, cortesía y deferencia.
- Respetar los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada trámite.
- Informarse de los requisitos solicitados, aportando la documentación requerida en forma y plazos.
- Respetar y cuidar el espacio físico que el Instituto de Salud Pública de Chile pone al servicio del público.

En caso de vulneración de los derechos ciudadanos:

Cualquier reclamo por la transgresión de alguno de los derechos ciudadanos señalados, podrá interponerlo por escrito en www.ispch.cl o en carta dirigida al Director(a) del Instituto de Salud Pública de Chile a Avenida Marathon #1000, Ñuñoa, o al teléfono: (2) 5755224. Este deberá cumplir con el siguiente contenido y plazos:

1. Nombre, Rut y domicilio del denunciante.
2. Nombre y lugar de trabajo y cargo del funcionario denunciado según sea el caso.
3. Relatar los hechos que producen la vulneración de sus derechos, con especificación del espacio donde ocurrieron.
4. Firma del denunciante en caso de presentarse el reclamo vía carta.
5. El reclamo deberá formularse dentro de los 5 días hábiles siguientes contados a partir del día en que se produjo el hecho constitutivo del mismo.
6. La Unidad de Asesoría Jurídica del Instituto de Salud Pública de Chile, dentro del plazo de 10 días hábiles, deberá realizar una investigación de los hechos denunciados a efecto de dar pronta solución. Lo anterior, sin perjuicio de hacer efectiva la responsabilidad administrativa que recayera en los funcionarios del Instituto de Salud Pública de Chile.
7. La respuesta será dirigida al domicilio señalado y/o correo electrónico de quien efectuó el reclamo.
8. En caso de vulneración de la transparencia pasiva y/o de la transparencia activa, puede dirigirse al Consejo para la Transparencia.

Compromisos de Calidad y Tiempos Asociados:

El Instituto de Salud Pública de Chile se obliga a dar respuesta a las consultas ciudadanas relacionadas con mero trámite en 72 horas. Si las consultas dan origen a un informe, la respuesta se dará en un plazo no superior a 8 días hábiles.

Si el servicio brindado no cumple con los estándares y compromisos establecidos, el usuario/a puede presentar un reclamo por escrito en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del Instituto de Salud Pública de Chile, ubicada en Avenida Marathon N° 1000, Ñuñoa, Santiago, entre las 8:00 y 18:00 horas continuado, de lunes a viernes, o a través del portal Web.

Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias OIRS
Página Web : www.ispch.cl/oirs/
Consulta en Línea : acceso a través de la página Web
Teléfonos : 5755201 - 5755285 - 5755274
Sugerencias y Reclamos : acceso a través de la página Web y canal presencial
Responsable : Jefatura OIRS

El Instituto de Salud Pública de Chile evaluará la calidad del servicio entregado por medio de Encuestas de Satisfacción al Cliente/a, Usuario/a y Beneficiario/a, en forma periódica.

DRA. MARIA TERESA VALENZUELA BRAVO
DIRECTORA (s)
INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE