



**PROCEDIMIENTO INTERNO DE
GESTION DE RECLAMOS
CLINICA LOS CARRERA**

CODIGO : DP 1.2

EMISOR: Gerencia General

FECHA : Enero 2021

VERSION: 05

VIGENCIA: 2021-2025

PAGINA: 1 de 10

GESTIÓN DE RECLAMOS CLÍNICA LOS CARRERA

E.U María José Gómez SUB GERENTE DE CALIDAD (SR) Y EXPERIENCIA DE SERVICIO	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	 Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL
ELABORADO POR	REVISADO POR	AUTORIZADO POR



**PROCEDIMIENTO INTERNO DE
GESTION DE RECLAMOS
CLINICA LOS CARRERA**

CODIGO : DP 1.2
EMISOR: Gerencia General
FECHA : Enero 2021
VERSION: 05
VIGENCIA: 2021-2025
PAGINA: 2 de 10

1. INTRODUCCIÓN

Clínica Los Carrera en su intención de cumplir con la Ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, es que define estandarizar a través de un documento de carácter institucional el Procedimiento de "Gestión de Reclamos" de clientes externos, siendo estos últimos aquellas personas que prefieren nuestros servicios para la recuperación de su salud.

Representante legal del establecimiento: Carolina Colomer Espinoza.

Director técnico responsable: Dr. Mauricio Gaete Fuentes.

2. DOCUMENTOS APLICABLES:

Decreto 35, Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.


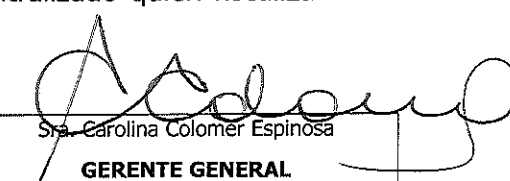
3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:

3.1 Reclamo: Toda presentación de no conformidad con la atención y/o entrega de servicios asociados a la recuperación de salud que realice una persona a través de diferentes medios destinados para ello, tales como; Formulario de sugerencias, reclamos y felicitaciones, encuestas de satisfacción, página web o presencialmente a través del Ejecutivo de Servicio de la institución.

3.2 Reclamante: Toda persona, representante legal o quien lo tenga bajo su cuidado, presente un reclamo que derive de la atención de salud, por las vías mencionadas en este procedimiento.

3.3 Prestador institucional de salud o prestador: Son personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que entregan prestaciones de salud. Teniendo la misión de velar que se respeten las condiciones de la ley N° 20.584.

3.4 Superintendencia: Organismo funcionalmente descentralizado quien fiscaliza el cumplimiento de la ley 20.584.

 E.U. María José Gómez SUB GERENTE DE CALIDAD (SR) Y EXPERIENCIA DE SERVICIO ELABORADO POR	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE REVISADO POR	 Sra. Carolina Colomer Espinoza GERENTE GENERAL AUTORIZADO POR
---	--	---



LOS CARRERA
CLÍNICA

**PROCEDIMIENTO INTERNO DE
GESTION DE RECLAMOS
CLINICA LOS CARRERA**

CODIGO : DP 1.2

EMISOR: Gerencia General

FECHA : Enero 2021

VERSION: 05

VIGENCIA: 2021-2025

PAGINA: 3 de 10

4. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN:

- 4.1 **Ejecutivo de Servicio:** es responsable de recibir cada uno de los reclamos por las diferentes vías mencionadas en el procedimiento, gestionar la información necesaria con áreas involucradas para generar respuesta a clientes en plazos definidos y mantener expediente según norma minsal.
- 4.2 **Enfermera de Experiencia de servicio:** es responsable de supervisar y gestionar el cumplimiento de este procedimiento y de realizar evaluaciones ejecutivas de análisis con áreas involucradas trimestralmente, encargado institucional de velar por el cumplimiento de los deberes de los pacientes.
- 4.3 **Director Médico:** es responsable de analizar y dar respuesta a los reclamos ya categorizados, en los plazos establecidos según procedimiento (15 días hábiles). Además, analiza el 100% de los reclamos dirigidos a médicos a propósito de la atención.
- 4.4 **Gerentes de Áreas:** son responsables de gestionar a través de Supervisores o Coordinadores de unidades, el cumplimiento de los plazos establecidos en la recopilación de información para generar respuesta a clientes y del seguimiento de acciones de mejora en sus áreas respectivas.
- 4.5 **Supervisores/Coordinadores de Unidades:** son responsables de gestionar la información derivada del análisis de reclamos, entregar investigación a reclamos relacionados a sus áreas, implementando acciones de mejora y mantiene informado a su gerente de área.
- 4.6 **Personal administrativo:** es responsable de canalizar los reclamos a la ejecutiva de servicio, facilitando la formulación de ellos a través de medios definidos y de cumplir acciones de mejora definidas por Coordinadores de Unidades.
- 4.7 **Personal de salud:** es responsable de canalizar los reclamos a la ejecutiva de servicio, facilitando la formulación de ellos a través de medios definidos y de cumplir acciones de mejora definidas por Supervisores de Unidades.

E.U María José Gómez SUB GERENTE DE CALIDAD (SR) Y EXPERIENCIA DE SERVICIO	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE DEL PACIENTE DE LOS CARRERA	Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL
ELABORADO POR	REVISADO POR	AUTORIZADO POR



**PROCEDIMIENTO INTERNO DE
GESTION DE RECLAMOS
CLINICA LOS CARRERA**

CODIGO : DP 1.2
EMISOR: Gerencia General
FECHA : Enero 2021
VERSION: 05
VIGENCIA: 2021-2025
PAGINA: 4 de 10

5. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO:

5.1 De la Recepción del reclamo

Todo aquel paciente y/o representante que requiera realizar un reclamo, lo podrá hacer a través de las siguientes vías:

- A) Formulario de Sugerencias, felicitaciones y reclamos**, los cuales se dispondrán en cantidad suficiente y al alcance del usuario, en servicios de: Urgencia, Hospitalización, Centro Médico, Unidad de exámenes y Admisión central.

Estos formularios se dispondrán en formato foliado y con colilla para el cliente, dejando de este modo constancia de la recepción del reclamo, además se mantendrá un lapicero disponible para el registro de este (anexo n°1).

Existirán buzones destinados a la recepción de los formularios, los cuales serán revisados diariamente de lunes a viernes y en horario hábil por la ejecutiva de servicio en funciones.

El registro en formulario contempla:

- Fecha del reclamo
- Nombre, cédula de identidad, correo electrónico, fono y domicilio del reclamante para ser notificado
- Autorización de envío de respuesta por correo electrónico
- Unidad o dependencia sobre la que efectúa reclamo
- Indicación de los hechos que fundamentan el reclamo
- Peticiones concretas
- Firma del reclamante

E.U María José Gómez SUB GERENTE DE CALIDAD (SR) Y EXPERIENCIA DE SERVICIO	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE DEL PACIENTE	Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL
ELABORADO POR	REVISADO POR	AUTORIZADO POR



**PROCEDIMIENTO INTERNO DE
GESTION DE RECLAMOS
CLINICA LOS CARRERA**

CODIGO : DP 1.2

EMISOR: Gerencia General

FECHA : Enero 2021

VERSION: 05

VIGENCIA: 2021-2025

PAGINA: 5 de 10

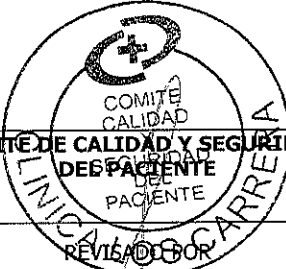
B) Presenciales, son aquellos reclamos recepcionados en forma presencial por el equipo de salud, administrativo o ejecutivo de servicio de la institución.

El reclamo, sugerencia o felicitación será acogido en forma empática, permitiendo que el usuario exponga claramente su opinión, sin interrupciones ni emisión de juicios de valor por parte del personal de la institución, una vez escuchado el reclamo y en horario hábil (lunes a viernes), se contactará a la ejecutiva de servicio en funciones para su formalización, en horario inhábil además de escuchar se facilitará el formulario de reclamos al cliente.

C) Página Web, el módulo de contacto asignado para reclamos, sugerencias o felicitaciones en su link de contactos permite imprimir reclamos, sugerencias o felicitaciones, la empresa administradora de página web canalizará dicho reclamo a ejecutiva de servicio.

D) Vía Telefónica, será personal de Call Center Interclínica, quien recibirá dicho reclamo y lo registrará en formulario de reclamos, sugerencias o felicitaciones habilitado (ANEXO 3), haciéndolo llegar en horario hábil, de lunes a viernes a la ejecutiva de servicio en funciones (en formato virtual mediante correo electrónico).

En horario hábil se traspasará el llamado directamente a ejecutiva de servicio en funciones si el paciente lo requiriere.

E.U María José Gómez SUB GERENTE DE CALIDAD (SR) Y EXPERIENCIA DE SERVICIO	 COMITÉ DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEB PACIENTE DEL PACIENTE	Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL
ELABORADO POR	REVISADO POR	AUTORIZADO POR



**PROCEDIMIENTO INTERNO DE
GESTION DE RECLAMOS
CLINICA LOS CARRERA**

CODIGO : DP 1.2
EMISOR: Gerencia General
FECHA : Enero 2021
VERSION: 05
VIGENCIA: 2021-2025
PAGINA: 6 de 10

5.2 De la Categorización del reclamo y tiempo de respuesta

Cada uno de los reclamos se categorizará en distintos niveles de gravedad, los cuales son:

A) GRAVE: será todo aquel que involucre la **integridad física o moral** o se relacione directamente con la **dignidad de las personas**. Este tipo de reclamos será informado y derivado inmediatamente al Encargado Institucional de la evaluación del respeto a los derechos de los pacientes y al Director Médico De Clínica Los Carrera.

Tiempo de respuesta al usuario: Máximo 15 días hábiles a través de carta certificada o correo electrónico según autorización de paciente.


B) MENOS GRAVE: será todo aquel que involucre la atención de salud otorgada por cualquier funcionario de Clínica Los Carrera, ya sea en labores administrativas o clínicas.

También aplican en esta categoría en las solicitudes de auditorías de cuenta por dudas en cargos.

Tiempo de respuesta al usuario: Máximo 15 días hábiles a través de carta certificada o correo electrónico según autorización de paciente.

C) LEVE: será todo aquel que involucre situaciones relacionadas con las instalaciones, hotelería u otro similar.

Tiempo de respuesta al usuario: Máximo 15 días hábiles a través de carta certificada o correo electrónico según autorización de paciente.

E.U María José Gómez SUB GERENTE DE CALIDAD (SR) Y EXPERIENCIA DE SERVICIO	 COMITÉ DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL
ELABORADO POR	REVISADO POR	AUTORIZADO POR



LOS CARRERA
CLÍNICA

**PROCEDIMIENTO INTERNO DE
GESTION DE RECLAMOS
CLINICA LOS CARRERA**

CODIGO : DP 1.2

EMISOR: Gerencia General

FECHA : Enero 2021

VERSION: 05



VIGENCIA: 2021-2025

PAGINA: 7 de 10

5.3 De la Investigación, respuesta por parte de las unidades y acciones de mejora

La tramitación interna de los reclamos, felicitaciones o sugerencias, seguirá un tratamiento uniforme que garantice su conocimiento por la Gerencia y/o Sub Gerencia a cargo de la unidad afectada. El folio del reclamo sigue el siguiente curso;

1. Ejecutiva de servicio en funciones recibe el reclamo por las vías establecidas.
2. El reclamo es derivado por correo electrónico a través de plataforma list plus al supervisor o coordinador de área.
3. El supervisor o coordinador tiene un plazo máximo de 5 días hábiles para realizar la investigación que contiene análisis de causa, entrevista con personal involucrado en caso de ser necesario y acciones de mejora a implementar en la unidad, la respuesta se generará según formato adjunto (anexo N°2) y deberá ingresar respuesta con documentos a plataforma Listplus.
4. Los reclamos categorizados como graves se manejan como eventos centinela esto implica comunicación inmediata a Gerencia de Salud y Dirección Médica quienes solicitarán según estimen conveniente apoyo a otras gerencias y sub gerencias institucionales para poder realizar la investigación que contiene análisis de causa y acciones de mejora a implementar y dar respuesta al usuario según plazo establecido (15 días hábiles).
5. Los reclamos serán respondidos al usuario según plazos estipulados por ley, la respuesta se genera vía carta certificada o mediante autorización previa de cliente para envío de respuesta por correo electrónico, siendo gestionada por la ejecutiva de servicio en funciones. Los comprobantes de envío de carta certificada y/o correo electrónico serán adjuntadas en expediente del reclamo.
6. Todos los documentos y/o informes derivados de la investigación, análisis de causa y acciones de mejora incluyendo la respuesta, quedaran en expediente del reclamo.

E.U María José Gómez SUB GERENTE DE CALIDAD (SR) Y EXPERIENCIA DE SERVICIO	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA CALIDAD DEL PACIENTE	 Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL
ELABORADO POR	REVISADO POR	AUTORIZADO POR



**PROCEDIMIENTO INTERNO DE
GESTION DE RECLAMOS
CLINICA LOS CARRERA**

CODIGO : DP 1.2
EMISOR: Gerencia General
FECHA : Enero 2021
VERSION: 05
VIGENCIA: 2021-2025
PAGINA: 8 de 10

6. ANEXOS:

6.1 ANEXO 1: FORMULARIO DE SUGERENCIAS, RECLAMOS Y/O FELICITACIONES

**Sugerencias
Reclamos y
Felicitaciones**

**LOS CARRERA
CLINICA**
Salud de Calidad a su Alcance

FOLIO

Clinica Los Carrera en su permanente interés de mejorar la atención a público, agradece sus sugerencias. En un plazo de 15 días hábiles le haremos llegar nuestra respuesta a los datos de contacto que nos haya proporcionado.

Peticiones Concretas: _____

Nombre: _____

Dirección: _____

Fono: _____ e-mail: _____

Rut Paciente: _____ Firma: _____

Fecha de Reclamo: _____ Unidad o dependencia sobre la que efectúa reclamo: _____

Autorización respuesta por correo electrónico SI NO

Clinica Los Carrera en su permanente afán de mejorar la atención a público, agradece desde ya sus sugerencias. En un plazo de 15 días hábiles le haremos llegar nuestra respuesta a los datos de contacto que nos haya proporcionado.

**LOS CARRERA
CLINICA**

25 39 800
www.clinicaloscarrera.cl
servicio@clinicaloscarrera.cl

 E.U. María José Gómez SUB GERENTE DE CALIDAD (SR) Y EXPERIENCIA DE SERVICIO ELABORADO POR	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE REVISADO POR	 Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL AUTORIZADO POR
---	---	---



**PROCEDIMIENTO INTERNO DE
GESTION DE RECLAMOS
CLINICA LOS CARRERA**

CODIGO : DP 1.2

EMISOR: Gerencia General

FECHA : Enero 2021

VERSION: 05

VIGENCIA: 2021-2025

PAGINA: 9 de 10

6.2 ANEXO 2: FORMULARIO DE INVESTIGACION DEL RECLAMO

INVESTIGACION

FECHA:

FOLIO DEL RECLAMO:

UNIDAD:

CATEGORIZACION : GRAVE MENOS GRAVE LEVE

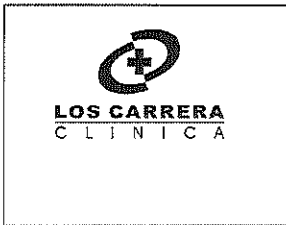
CONCLUSIONES:

ACCIONES DE MEJORA: SI NO

SUPERVISOR/COORDINADOR AREA:

FIRMA:

 E.U. María José Gómez SUB GERENTE DE CALIDAD (SR) Y EXPERIENCIA DE SERVICIO ELABORADO POR	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE REVISADO POR	 Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL AUTORIZADO POR
---	--	---



**PROCEDIMIENTO INTERNO DE
GESTION DE RECLAMOS
CLINICA LOS CARRERA**

CODIGO : DP 1.2
EMISOR: Gerencia General
FECHA : Enero 2021
VERSION: 05
VIGENCIA: 2021-2025
PAGINA: 10 de 10

6.3 ANEXO 3: FORMULARIO RECLAMO INTERNO CALL CENTER



Ingreso Reclamos Call Center



Fecha: (Formato: dd-mm-aa)

Motivo Reclamo: Unidad

Nombre:

Rut Paciente: -

Dirección

Calle: N°: Depto:

Ciudad:

Fono: e-mail:

Formato fono: 9 números

Autoriza respuesta por e-mail: NO

<p align="center">E.U María José Gómez SUB GERENTE DE CALIDAD (SR) Y EXPERIENCIA DE SERVICIO</p>	<p align="center">COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</p>	<p align="center">Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL</p>
<p align="center">ELABORADO POR</p>	<p align="center">REVISADO POR</p>	<p align="center">AUTORIZADO POR</p>

