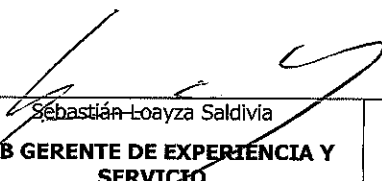
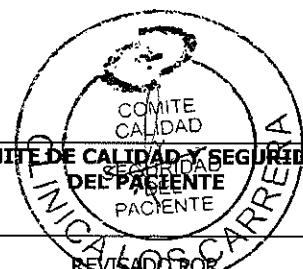
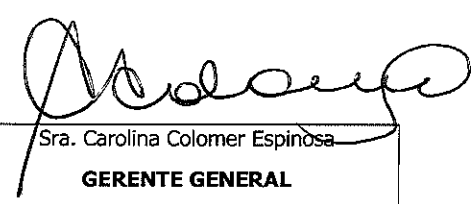


 LOS CARRERA CLÍNICA	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS CLÍNICA LOS CARRERA	CODIGO : DP 1.2
		EMISOR: Gerencia General
		FECHA : Enero 2022
		VERSION: 07
		VIGENCIA: 2022-2026
		PAGINA: 1 de 13

GESTIÓN DE RECLAMOS CLÍNICA LOS CARRERA

 Sebastián Loayza Saldivia SUB GERENTE DE EXPERIENCIA Y SERVICIO	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLÍNICA LOS CARRERA	 Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR



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

CODIGO : DP 1.2
EMISOR: Gerencia General
FECHA : Enero 2022
VERSION: 07
VIGENCIA: 2022-2026
PAGINA: 2 de 13

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.

2. OBJETIVO GENERAL

Regular el procedimiento al que se sujetarán los reclamos que efectúen clientes externos de Clínica Los Carrera.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 3.1 Gestionar el reporte, manejo, tratamiento y resolución de los reclamos
- 3.2 Analizar periódicamente con todas las áreas involucradas las causas principales de los reclamos y la oportunidad de respuesta
- 3.3 Velar por el cumplimiento de la aplicación de los Derechos del Paciente en lo que respecta al ***Derecho de información***

4. ALCANCE

- 4.1 Gerencias de áreas
- 4.2 Supervisores y Coordinadores de Unidades
- 4.3 Personal en contacto con clientes (administrativas y de salud)

 Sebastián Loayza-Saldívar SUB GERENTE DE EXPERIENCIA Y SERVICIO ELABORADO POR	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE REVISADO POR	 Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL APROBADO POR
---	--	---



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

CODIGO : DP 1.2

EMISOR: Gerencia General

FECHA : Enero 2022

VERSION: 07

VIGENCIA: 2022-2026

PAGINA: 3 de 13

5. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN:

- 5.1 **Gestor 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.
- 5.2 **Sub gerente de Experiencia y 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.
- 5.3 **Director Médico:** es responsable de analizar y dar respuesta a los reclamos ya categorizados, en los plazos establecidos según procedimiento. Además, analiza el 100% de los reclamos dirigidos a médicos a propósito de la atención.
- 5.4 **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.
- 5.5 **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.
- 5.6 **Personal administrativo:** es responsable de canalizar los reclamos al gestor de servicio, facilitando la formulación de ellos a través de medios definidos y de cumplir acciones de mejora definidas por Coordinadores de Unidades.
- 5.7 **Personal de salud:** es responsable de canalizar los reclamos al gestor de servicio, facilitando la formulación de ellos a través de medios definidos y de cumplir acciones de mejora definidas por Supervisores de Unidades.

 Sebastián Loayza Saldivia SUB GERENTE DE EXPERIENCIA Y SERVICIO ELABORADO POR	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE REVISADO POR	 Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL APROBADO POR
---	--	---

6. 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.

7. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:


7.1 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 en papel o digital de sugerencias, reclamos y felicitaciones, encuestas de satisfacción, página web o presencialmente a través del gestor de servicio de la institución.

7.2 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.

7.3 Prestador institucional de salud: 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.

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

 Sebastián Loayza Saldívar SUB GERENTE DE EXPERIENCIA Y SERVICIO	 COMITÉ DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE DEL PACIENTE	 Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS CLINICA LOS CARRERA	CODIGO : DP 1.2
		EMISOR: Gerencia General
		FECHA : Enero 2022
		VERSION: 07
		VIGENCIA: 2022-2026
		PAGINA: 5 de 13

8. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO:

8.1 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 el gestor 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

 Sebastián Loayza Saldívar SUB GERENTE DE EXPERIENCIA Y SERVICIO ELABORADO POR	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE REVISADO POR	 Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL APROBADO POR
---	--	---



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

CODIGO : DP 1.2
EMISOR: Gerencia General
FECHA : Enero 2022
VERSION: 07
VIGENCIA: 2022-2026
PAGINA: 6 de 13

B) Presenciales, son aquellos reclamos recepcionados en forma presencial por el gestor de la institución.


El reclamo, sugerencia o felicitación será acogido en forma empática por el gestor de servicio, 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 le darán las opciones e indicaciones para formalizar el reclamo, sugerencia o felicitación. En horario inhábil se dispone de buzones de reclamos, formularios en las cajas y recepciones de enfermería, además de QR que enlaza directamente a formulario de la pagina web.

C) Página Web, cuenta con botón, que despliega cuatro opciones: sugerencias, reclamos, felicitaciones y estado del reclamo. Cada una cuenta con un formulario que se canaliza directamente a plataforma de gestión de reclamos listplus.

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 al gestor de servicio en funciones (en formato virtual mediante correo electrónico).

E) Correo electrónico, será el gestor de servicio quien se encarga de revisar el correo de la unidad, recepcionar reclamos y generar expediente correspondiente y comunicar al reclamante de los pasos que seguirá la solicitud.

Sebastián Loayza Saldívar SUB GERENTE DE EXPERIENCIA Y SERVICIO	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	 Sra. Carolina Colomer-Espinosa GERENTE GENERAL
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR

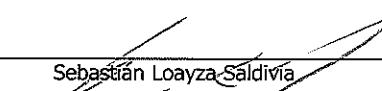
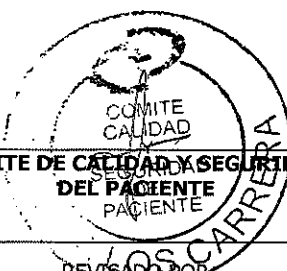

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS CLINICA LOS CARRERA	CODIGO : DP 1.2
		EMISOR: Gerencia General
		FECHA : Enero 2022
		VERSION: 07
		VIGENCIA: 2022-2026
		PAGINA: 7 de 13

8.2 De la Categorización del reclamo y tiempo de respuesta

Cada uno de los reclamos se categorizará en distintos niveles de complejidad o riesgo, los cuales son:

- A) Alta:** 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.
- B) Media:** 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.
- C) Baja:** será todo aquel que involucre situaciones relacionadas con las instalaciones, hotelería u otro similar. También aplica en caso de sugerencias y felicitaciones.

Toda respuesta cuenta con un tiempo máximo de respuesta de 15 días hábiles a través de carta firmada por director médico de Clínica los Carrera, vía correo electrónico proporcionado por el reclamante, la cual será enviada automáticamente por el sistema una vez que el gestor de servicio cierre el caso. En caso de no contar con correo electrónico, se envía mediante carta certificada al domicilio informado.

 Sebastián Loayza Saldivia SUB GERENTE DE EXPERIENCIA Y SERVICIO	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE LOS CARRERA	 Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR



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

CODIGO : DP 1.2
EMISOR: Gerencia General
FECHA : Enero 2022
VERSION: 07
VIGENCIA: 2022-2026
PAGINA: 8 de 13

8.3 Del Expediente del Reclamo

En caso de reclamos recibidos vía mail, call center o presencial, el gestor de servicio en funciones, abrirá expediente por cada formulación de reclamo que contenga: La identificación del reclamante y paciente, antecedentes y documentos que se acumulen durante la investigación en estricto orden cronológico, en el siguiente detalle:

- a) Formulario de reclamo
- b) Antecedentes recopilados internamente
- c) Comunicaciones efectuadas al reclamante
- d) Respuesta y copia de correo electrónico o cualquier otro documento que dé cuenta de la fecha de su envío.

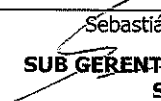
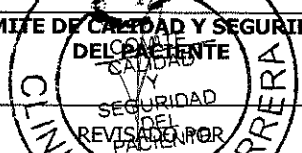
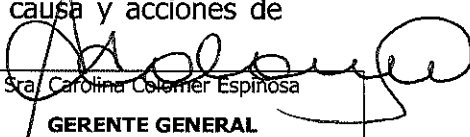
Aquellos casos ingresados por página web o QR, generan de forma automática expediente del caso y sigue el conducto correspondiente.


En Clínica los Carrera el expediente deberá mantenerse en físico o formato electrónico a lo menos durante 5 años contados desde que se emita la respuesta.

8.4 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 ID del reclamo sigue el siguiente curso;

1. Gestor de servicio en funciones recibe el reclamo por las vías establecidas.
2. El reclamo se deriva por sistema listplus a las unidades involucradas, lo cual puede ser a modo de responsable o consulta con la finalidad de obtener antecedentes a gerente, supervisor o coordinador que se hubiera establecido.
3. El gerente, supervisor o coordinador tiene un plazo máximo de 5 días hábiles para realizar la investigación que contiene análisis de causa y acciones de

 Sebastián Loayza Saldivia SUB GERENTE DE EXPERIENCIA Y SERVICIO ELABORADO POR	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE REVISADO POR	 Sra. Carolina Colaneri Espinosa GERENTE GENERAL APROBADO POR
---	--	--

 LOS CARRERA CLÍNICA	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS CLÍNICA LOS CARRERA	CODIGO : DP 1.2
		EMISOR: Gerencia General
		FECHA : Enero 2022
		VERSION: 07
		VIGENCIA: 2022-2026
		PAGINA: 9 de 13

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 alta complejidad se manejan como eventos centinela esto implica comunicación inmediata a Gerencia de Salud, Dirección Médica y Subgerente de Calidad quienes solicitaran 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. Todos 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 el gestor de servicio en funciones. Los comprobantes de envío de carta certificada serán adjuntados en expediente del reclamo. En caso de correo electrónico con envío desde la plataforma listplus queda registro automático.
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.


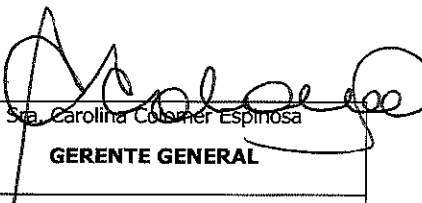
8.5 Del análisis global con áreas involucradas


Será el responsable institucional de la evaluación del respeto a los derechos de los pacientes quien generará informe trimestral de gestión de reclamos.

En relación al análisis global se realizará (al menos 1 vez al año), con gerencias de áreas respectivas, haciéndose llegar análisis a jefaturas de servicio.

El análisis global considera al menos:

- A) Evaluación por áreas
- B) Causas principales de los reclamos
- C) Oportunidad de respuesta

 Sebastián Loayza Saldívar SUB GERENTE DE EXPERIENCIA Y SERVICIO	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE SEGURIDAD DEL PACIENTE REVISADO POR	 Sara Carolina Cosme Espinosa GERENTE GENERAL
ELABORADO POR		APROBADO POR


	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS CLINICA LOS CARRERA	CODIGO : DP 1.2
		EMISOR: Gerencia General
		FECHA : Enero 2022
		VERSION: 07
		VIGENCIA: 2022-2026
		PAGINA: 10 de 13

9. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD:

Se evaluará a través de indicador que se supervisará en informe de reclamos con visualización en tiempo real. (Data y BI red interclínica)

9.1 INDICADOR:

Definición Indicador	% de cumplimiento en el tiempo de respuesta de reclamos al usuario
Tipo de Indicador	Resultado
Dimensión de calidad	Oportunidad
Formula del indicador	N° total de reclamos con respuesta al usuario según procedimiento x 100 / N° total de reclamos recibidos
Umbral de cumplimiento	95%
Criterios de calidad	➤ Tiempo de respuesta a reclamo en 15 días hábiles
Rango de desempeño	Excelente: mayor o igual a 95% Aceptable: 80 a 94% Deficiente: 0 a 79%
Fuente de información	Expediente del reclamo Comprobante de correos de Chile o Chile Express Comprobante de correo electrónico con respuesta enviada
Periodicidad de la medición	Trimestral
Responsable del Monitoreo	Responsable institucional de la evaluación del respeto a los derechos de los pacientes

 Sebastián Loayza Saldivia SUB GERENTE DE EXPERIENCIA Y SERVICIO ELABORADO POR	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE SEGURIDAD DEL PACIENTE REVISADO POR	 Sta. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL APROBADO POR
---	--	---



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

CODIGO : DP 1.2
EMISOR: Gerencia General
FECHA : Enero 2022
VERSION: 07
VIGENCIA: 2022-2026
PAGINA: 11 de 13

10.ANEXOS:

10.1 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.

FOLIO

**LOS CARRERA
CLINICA**

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

<p>Sebastián Loayza Saldívar SUB GERENTE DE EXPERIENCIA Y SERVICIO</p>	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE PACIENTE	<p>Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL</p>
<p>ELABORADO POR</p>	<p>REVISADO POR</p>	<p>APROBADO POR</p>



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

CODIGO : DP 1.2
EMISOR: Gerencia General
FECHA : Enero 2022
VERSION: 07
VIGENCIA: 2022-2026
PAGINA: 12 de 13

10.2 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:

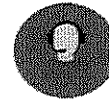
 Sebastián Loayza Saldivia SUB GERENTE DE EXPERIENCIA Y SERVICIO	 COMITE DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE CLINICA LOS CARRERA REVISADO POR	 Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL
ELABORADO POR		APROBADO POR

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS CLINICA LOS CARRERA	CODIGO : DP 1.2
		EMISOR: Gerencia General
		FECHA : Enero 2022
		VERSION: 07
		VIGENCIA: 2022-2026
		PAGINA: 13 de 13

10.3 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

 Sebastián Loayza Saldivia SUB GERENTE DE EXPERIENCIA Y SERVICIO ELABORADO POR	 COMITÉ DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE REVISADO POR	 Sra. Carolina Colomer Espinosa GERENTE GENERAL APROBADO POR
---	--	---