

## Procedimiento de Gestión de Reclamos de Prestaciones de Salud en Modalidad de Consulta Remota

Información del Documento	
<b>Objetivo</b>	Establece el procedimiento de gestión de reclamos de prestaciones de salud que se otorgan bajo la modalidad de consulta remota.
<b>Alcance</b>	Clientes, Pacientes y personal de Clínica Alemana.

Información de la Versión	
<b>Fecha Elaboración</b>	Mayo de 2020
<b>Fecha Última Modificación</b>	Noviembre de 2020
<b>Fecha Próxima Revisión</b>	Noviembre de 2023
<b>Responsable del documento</b>	Subgerente de Clientes - Luz María Bustos
<b>Equipo Desarrollador</b>	Paula Cumsille, Luz María Bustos, Layfan Chau Tin, Pablo Aguirre, Constanza Prieto

Revisor		Aprobador	
Nombre:	Fecha:	Nombre: Cristian Piera	Fecha: Noviembre de 2020
Cargo:		Cargo: Gerente General	
Nombre:	Fecha:	Nombre: Dr. Bernd Oberpaur	Fecha: Noviembre de 2020
Cargo:		Cargo: Médico Director	

## 1. Responsables de la ejecución

- Plataforma de Atención al Cliente
- Unidades involucradas

## 2. Descripción

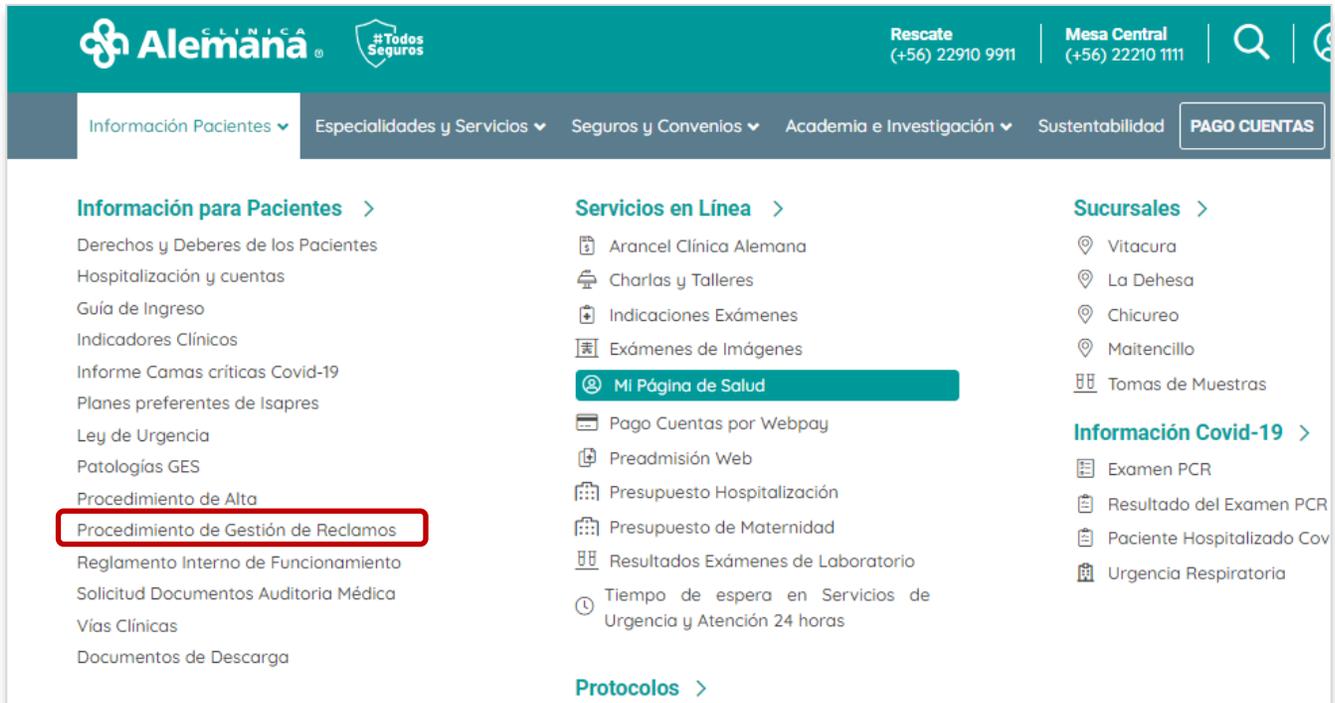
Clínica Alemana mantiene permanentemente a disposición de sus pacientes que accedan a prestaciones de salud en modalidad de consulta remota, un sistema informático de reclamos en línea que se encuentra en su página web, según la siguiente ruta:

<https://www.clinicaalemana.cl>



The screenshot shows the homepage of Clínica Alemana. At the top, there is a navigation bar with the logo, contact information (Rescate: (+56) 22910 9911, Mesa Central: (+56) 22210 1111), and a search bar. Below the navigation bar, there are several menu items: Información Pacientes, Especialidades y Servicios, Seguros y Convenios, Academia e Investigación, Sustentabilidad, Pago Cuentas, and Reserva de Horas. A banner below the menu features the text "Porque pensamos en ti y tu familia, TU CIRUGÍA CON" and two circular icons: "COPAGO FIJO" and "COPAGO CERO CIRUGÍA EN 1 DÍA". Below the banner, there are four main service categories: "Reserva de Horas", "Alemana Seguros", "Mi Página de Salud", and "Nuestros Médicos". Under "Reserva de Horas", there are three sub-sections: "Área Quirúrgica" (with "CIRUGÍA EN 1 DÍA" and "TU CIRUGÍA CON COPAGO FIJO Y COPAGO CERO"), "Servicios Ambulatorios" (with "LABORATORIO CLÍNICO TOMAS DE MUESTRAS Y DOMICILIO" and "SERVICIO DE IMÁGENES EXAMEN DESPUES DE TU CONSULTA"), and "Telemedicina" (with "TU CONSULTA ONLINE Alemana go" and "ENTRENAMIENTO ONLINE"). At the bottom, there is a section for "Artículos Destacados" with a link to "Cotiza Online tu Seguro".

Al clicar “Información Pacientes” se desplegarán diversas opciones, el reclamante debe seleccionar “Procedimiento de Gestión de Reclamos”:



The screenshot shows the website's navigation bar with the following elements:

- Header:** Clínica Alemana logo, #Todos Seguros, Rescate (+56) 22910 9911, Mesa Central (+56) 22210 1111, search icon, and user profile icon.
- Navigation Bar:** Información Pacientes, Especialidades y Servicios, Seguros y Convenios, Academia e Investigación, Sustentabilidad, and PAGO CUENTAS.
- Main Content Area:**
  - Información para Pacientes >**
    - Derechos y Deberes de los Pacientes
    - Hospitalización y cuentas
    - Guía de Ingreso
    - Indicadores Clínicos
    - Informe Camas críticas Covid-19
    - Planes preferentes de Isapres
    - Ley de Urgencia
    - Patologías GES
    - Procedimiento de Alta
    - Procedimiento de Gestión de Reclamos** (highlighted with a red box)
    - Reglamento Interno de Funcionamiento
    - Solicitud Documentos Auditoría Médica
    - Vías Clínicas
    - Documentos de Descarga
  - Servicios en Línea >**
    - Arancel Clínica Alemana
    - Charlas y Talleres
    - Indicaciones Exámenes
    - Exámenes de Imágenes
    - MI PÁGINA DE SALUD** (highlighted with a teal box)
    - Pago Cuentas por Webpay
    - Preadmisión Web
    - Presupuesto Hospitalización
    - Presupuesto de Maternidad
    - Resultados Exámenes de Laboratorio
    - Tiempo de espera en Servicios de Urgencia y Atención 24 horas
  - Sucursales >**
    - Vitacura
    - La Dehesa
    - Chicureo
    - Maitencillo
    - Tomas de Muestras
  - Información Covid-19 >**
    - Examen PCR
    - Resultado del Examen PCR
    - Paciente Hospitalizado Cov
    - Urgencia Respiratoria
  - Protocolos >**

## Y seleccionar “Reclamos de Telemedicina”



The screenshot shows the 'Procedimiento de Gestión de Reclamos' page with the following content:

- Left Sidebar:** Información para Pacientes, Aranceles, Documentos de Descarga, Hospitalización y Cuentas, Educación e Investigación, Planes Preferentes de Isapres, Procedimientos y Gestión de Reclamos, Procedimientos de Reclamo Telemedicina, Solicitud Documentos Auditoría Médica, Vías Clínicas.
- Main Title:** Procedimiento de Gestión de Reclamos
- Text:**

Clínica Alemana mantiene a disposición de sus pacientes o clientes diferentes canales a través de los cuales pueden realizar un reclamo.

Una vez que el reclamo es recibido por la Clínica, éste es derivado a la Plataforma de Atención al Cliente, donde se contactará al reclamante para informarle su recepción y los plazos de respuesta.

La Plataforma remitirá los antecedentes a las unidades responsables y solicitará el informe correspondiente. Con esta información procederá a dar respuesta al reclamante.
- Section: Canales de comunicación con la institución**
  - Formulario de Reclamos: disponible en los principales servicios de la Clínica.
  - Página web: [ingrese aquí su contacto vía web.](#)
  - Encuestas de satisfacción
  - Correo electrónico: [servicioalcliente@alemana.cl](mailto:servicioalcliente@alemana.cl)
  - Reclamos de Telemedicina: [ingrese aquí](#)** (highlighted with a red box)
- Section: Reclamos asociados al cumplimiento de los derechos de los pacientes según Ley N° 20.584**

Se registrarán bajo esta Ley sólo los reclamos escritos en el Formulario de Reclamos recibidos en forma presencial y firmados por el reclamante.

Aquí, podrán presentar sus reclamos mediante un formulario on line, el que una vez completado será recibido en la Plataforma de Atención al Cliente de Clínica Alemana (“PAC”), en la bandeja de correo electrónico [servicioalcliente@alemana.cl](mailto:servicioalcliente@alemana.cl).

La Plataforma remitirá los antecedentes a las Unidades responsables y solicitará el informe correspondiente. Con esta información procederá a dar respuesta al reclamante.

Asimismo, el presente *"Procedimiento de Gestión de Reclamos de Prestaciones de Salud en Modalidad de Consulta Remota"*, se encuentra permanentemente a disposición del público en:

[www.clinicaalemana/Información Pacientes/Procedimiento y Gestión de Reclamos](http://www.clinicaalemana/Información Pacientes/Procedimiento y Gestión de Reclamos)

[www.clinicaalemana/Información Pacientes/Documentos de Descarga](http://www.clinicaalemana/Información Pacientes/Documentos de Descarga)

### 3. Formulario online de reclamos

El formulario de reclamos online está dividido en 3 secciones o pasos:

1. Datos del reclamante:

En esta sección el reclamante introduce el número de su cédula de identidad o número de pasaporte, nombre, apellidos, fecha de nacimiento y fotografía de su cara junto a su cédula de identidad (selfie) para corroborar la identidad del reclamante.

Si el reclamante es distinto al paciente, se solicita el número de su cédula de identidad o número de pasaporte, nombre completo y relación con el paciente.

## Consulta Online - Reclamos

Rellena el formulario para enviarnos reclamos.

① Reclamante    ② Domicilio    ③ Contacto

### Datos del Reclamante

Paso 1 de 3

\* Enviarás el mensaje utilizando:

RUT

Pasaporte

\* RUT:

Ingresar el RUT con dígito verificador. Ej.: 12.345.678-A

\* Nombre:

\* Apellido Paterno:

\* Apellido Materno:

Fecha de nacimiento:

\* Foto **FRONTAL** de Cédula de identidad o Pasaporte:

Suba una fotografía (selfie) de su cara junto a su cédula de identidad.

 Ningún archivo seleccionado

\*Eres el paciente:

Sí

No

## 2. Dirección:

En esta sección el reclamante introduce los datos de su domicilio.

### Consulta Online - Reclamos

Rellena el formulario para enviarnos reclamos.

✓ Reclamante   ② Domicilio   ③ Contacto

#### Domicilio

Paso 2 de 3

\* Dirección:

Nombre de Calle, número. Número de Casa/Depto.

\* Ciudad:

\* Región:

- Selecciona una Región - ▾

**CONTINUAR A PASO 3**

VOLVER A PASO 1

## 3. Contacto y mensaje:

En esta sección el paciente introduce sus datos de contacto (correo electrónico y teléfono) y la autorización expresa a ser notificado a través del correo electrónico ingresado. Luego debe introducir la información correspondiente al reclamo: fecha y hora en que ocurrieron los hechos, servicio involucrado, hechos que fundamentan su reclamo y petición concreta. Además tiene la opción de adjuntar un archivo de imagen o PDF en caso de que quiera hacer referencia o respaldar con algún documento.

## Consulta Online - Reclamos

Rellena el formulario para enviarnos reclamos.

Reclamante     Domicilio     **3** Contacto

### Información de Contacto y Mensaje

Paso 3 de 3

\* E-mail

\*Autorizo ser notificado a través de este correo electrónico:

Sí

No

\* Telefono de contacto:

Teléfono celular o red fija

\* Fecha en que ocurrieron los hechos:

Hora en que ocurrieron los hechos:

Servicio involucrado

\* Hechos que fundamentan su reclamo:

\* Peticion concreta:

**Puedes enviar imagen o archivo asociado al reclamo:**

Puedes enviar imágenes o pdf.

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

[Add another](#)

Clínica Alemana resguardará la reserva de los datos sensibles que se deriven del presente reclamo, así como adoptará todas las medidas que sean pertinentes con el fin de evitar cualquier clase de discriminación arbitraria en contra del Reclamante o del Paciente que se refiera el presente reclamo.

Mayor información en Términos y Condiciones de Uso del Servicio de Telemedicina, disponible en:  
<https://www.clinicaalemana.cl/nuestra-clinica/terminos-y-condiciones-de-uso/telemedicina>

No soy un robot   
reCAPTCHA  
Privacidad · Términos

**ENVIAR**

Luego de enviar el reclamo, el reclamante recibirá en el correo electrónico informado en el formulario online de reclamos, una copia de su presentación con los datos ingresados, junto con la fecha de recepción de su reclamo y un código identificador del mismo. Además, en dicho correo se indicará que:

- en el evento que el reclamante no reciba una respuesta dentro del plazo de 15 días hábiles de formulado el reclamo, podrá recurrir a la Superintendencia de Salud dentro de los 5 días hábiles siguientes de vencido el referido plazo.
- Clínica Alemana resguardará la reserva de los datos sensibles que se deriven de su reclamo, así como adoptará todas las medidas que sean pertinentes con el fin de evitar cualquier clase de discriminación arbitraria en contra del reclamante o del paciente a que se refiera el presente reclamo.

## Estimado(a) Juan

Hemos recibido tu reclamo con los siguientes datos:

Número de reclamo: rco-20201118195233749

Rut o Pasaporte: 12345678-9

Nombre: Juan Pérez González

Fecha de nacimiento: 1986-07-08

Dirección: Manquehue Norte 1410

Ciudad: Santiago

Región o Estado: Región Metropolitana de Santiago

E-Mail: [lchau@alemana.cl](mailto:lchau@alemana.cl)

Teléfono de contacto: 229103834

Hechos que fundamentan su reclamo: Lorem ipsum dolor sit amet consectetur adipiscing elit vulputate aliquet, auctor enim netus congue inceptos sociis tempor euismod nulla, mauris et fringilla convallis eleifend etiam elementum himenaeos.

Solicitud concreta: Lorem ipsum dolor sit amet consectetur adipiscing elit vulputate aliquet, auctor enim netus congue inceptos sociis tempor euismod nulla, mauris et fringilla convallis eleifend etiam elementum himenaeos.

Servicio Involucrado: Consultas

Fecha en que ocurrieron los hechos: 2020-11-18

Hora en que ocurrieron los hechos: 16:54

Derivaremos el mensaje al área respectiva. La respuesta se entregará dentro del plazo de 15 días hábiles, contado desde el primer día hábil siguiente a su recepción en Clínica Alemana. Si el reclamante está en desacuerdo con la respuesta entregada por la Clínica o no la obtiene dentro del plazo señalado precedentemente, podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud en el plazo de 5 días hábiles, contado desde la fecha de notificación de la respuesta o desde el término del referido plazo de 15 días hábiles.

Clínica Alemana resguardará la reserva de los datos sensibles que se deriven del presente reclamo, así como adoptará todas las medidas que sean pertinentes con el fin de evitar cualquier clase de discriminación arbitraria en contra del Reclamante o del Paciente que se refiera el presente reclamo.

Mayor información en Términos y Condiciones de Uso del Servicio de Telemedicina, disponible en:

<https://www.clinicaalemana.cl/nuestra-clinica/terminos-y-condiciones-de-uso/telemedicina>

Saludos

## 4. Respuesta al reclamo

La respuesta al reclamo se entregará al reclamante mediante correo electrónico, dentro del plazo de 15 días hábiles, contado desde la fecha de recepción del reclamo en Clínica Alemana. La respuesta será suscrita por un funcionario en representación del Médico Director o Gerente General de Clínica Alemana. En el caso que el reclamante esté en desacuerdo con la respuesta entregada por la Clínica, podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud en el plazo de 5 días hábiles, contado desde la fecha de notificación de la respuesta.

## 5. Control de cambios

Versión	Elaborado por	Páginas revisadas	Descripción de la modificación	Fecha de elaboración
1.0	Paula Cumsille, Luz María Bustos, Layfan Chau Tin, Pablo Aguirre, Constanza Prieto	Todas 7 de 7 págs.	Versión Inicial	Mayo de 2020
2.0	Luz María Bustos, Layfan Chau Tin	Todas	Modificación de la versión inicial en cumplimiento de observaciones de la R.E. IP N° 4651, Intendencia de Prestadores, Superintendencia de Salud	Noviembre de 2020