PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS ON LINE

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
OBJETIVO	Incorporar al Procedimiento de Gestión de Reclamos sistema informático de sugerencias, reclamos y felicitaciones en atenciones remotas online.
ALCANCE	A toda la Institución.

INFORMACIÓN DE LA VERSIÓN **CERO**	
FECHA ELABORACIÓN	Octubre 2020
FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	Octubre 2020
FECHA PRÓXIMA REVISIÓN	Octubre 2025
RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	Gerencia- Dirección Médica
EQUIPO DESARROLLADOR	Servicio de Atención a Clientes, Unidad de Calidad

REVISOR	APROBADOR
Nombre: Dra. Cecilia Mandiola T. Fecha: Octubre 2020 Cargo: Jefa Unidad de Calidad	Nombre: Dr. Rodolfo Espinoza G. Fecha: Octubre 2020 Cargo: Director Médico
Nombre: Cristina López S. Fecha: Octubre 2020 Cargo: Jefa Servicio de Atención a Clientes	Nombre: Rodrigo Infante C. Fecha: Octubre 2020 Cargo: Gerente General

El presente documento es complementario al Procedimiento de Gestión de Reclamos DP 1.2 versión N°4, mayo 2018 en lo referente a canales para la realización de sugerencias, reclamos y felicitaciones.

1. Aspectos Generales

Ante la situación de emergencia sanitaria por efecto de pandemia covid-19, se agrega un factor muy relevante ante la atención directa de pacientes y que debe ser considerado en sus diversos aspectos preventivos. Es reconocido por evidencia disponible el mayor riesgo de contagio para el paciente y el personal de salud, lo anterior nos impone la exigencia de fortalecer todas las normas vigentes al día de hoy y así poder prevenir situaciones adversas ante contingencia actual.
En materia de Norma en Calidad de Seguridad y Atención del paciente, la **Ley 20.584** referente a derechos y deberes del paciente, contempla procedimiento de gestión de reclamos. En este caso la modificación que se plantea es incrementar los canales para la realización de sugerencias, reclamos y felicitaciones en línea.

Propósito

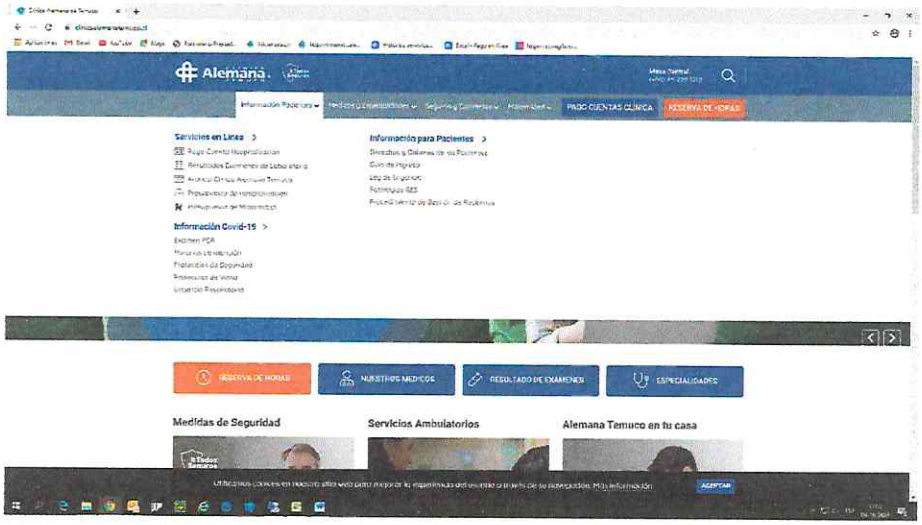
Fortalecer los canales para la realización de sugerencias, reclamos y felicitaciones en línea. Estos se incluirán a procedimiento existente y se regirán bajo la misma exigencia de cumplimiento.

Alcance

La modificación de esta norma se aplicará a toda la institución.

Procedimiento de Ingreso a Formulario SRF Online Clínica Alemana Temuco

Ingresar al sitio de Clínica Alemana Temuco https://www.clinicaalemanatemuco.cl/



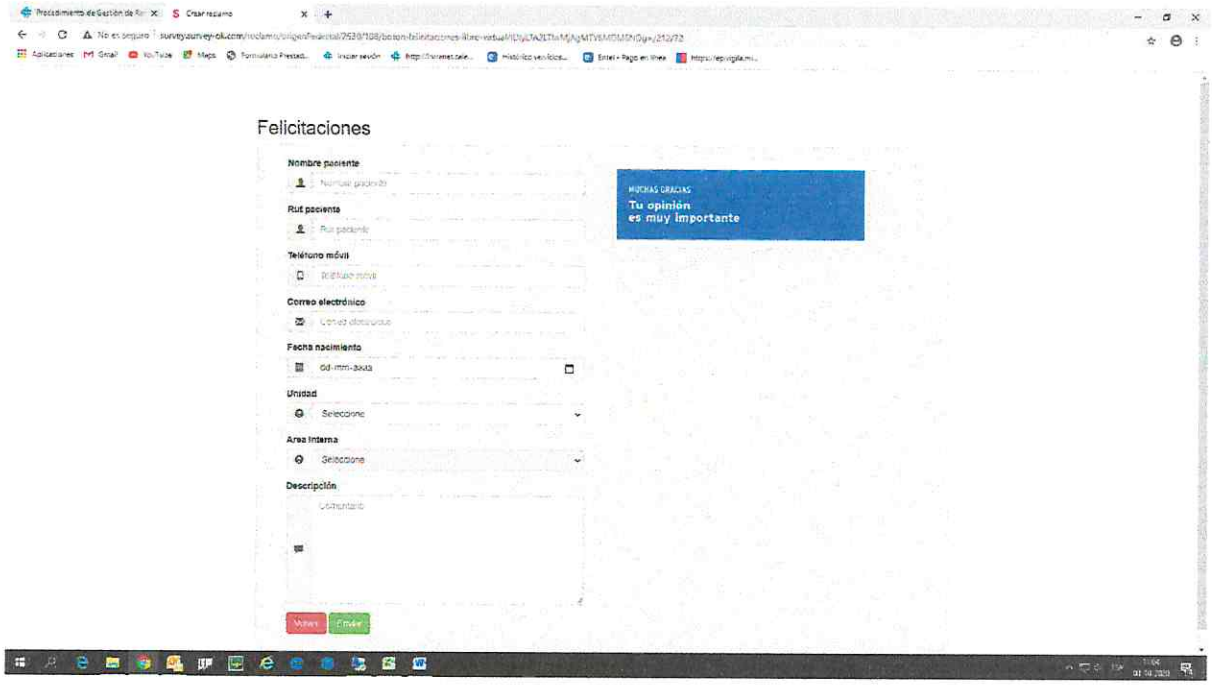
En "información pacientes", existe la opción de "Procedimientos de Gestión de Reclamos" https://www.clinicaalemanatemuco.cl/informacion-para-pacientes/procedimiento-de-gestión-de-reclamos

Link "DÉJANOS TU OPINIÓN" http://survey.survey-ok.com/Pedestal/ThemePedestal/IDIyLTA2LTIwMjAgMTY6MDM6NDg=

Formulario de Sugerencias, Reclamos y felicitaciones (SRF) online (Clínica Alemana Temuco)

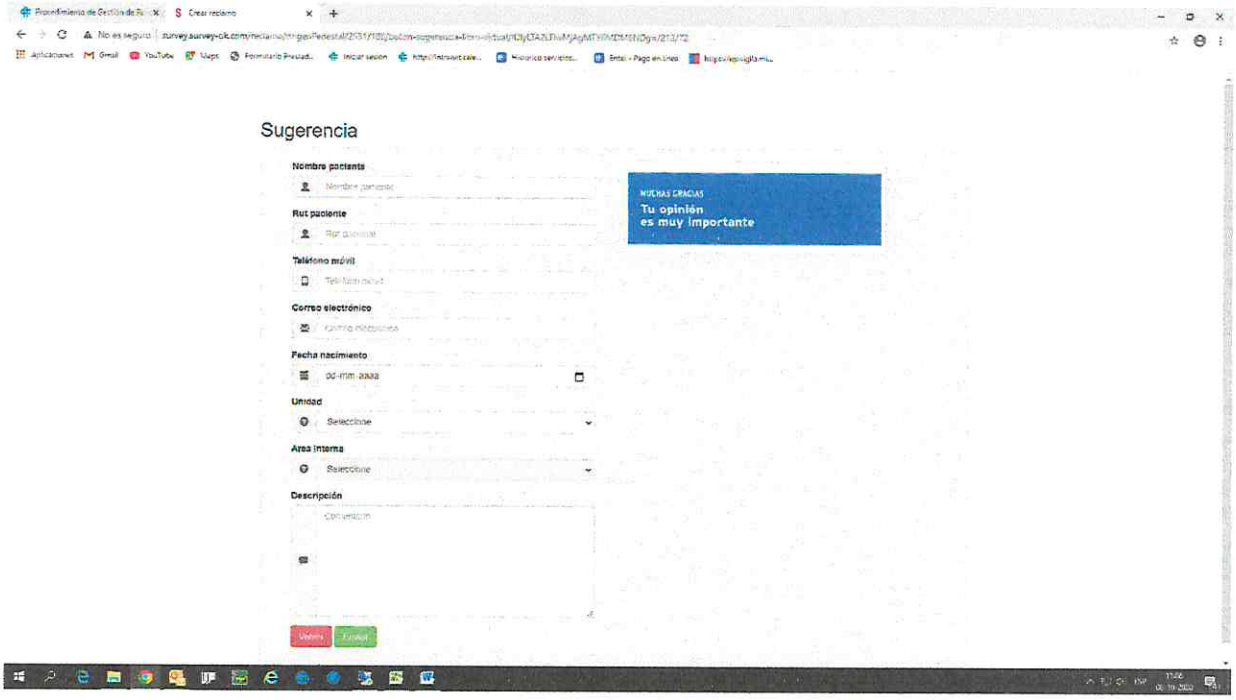
Felicitaciones.

http://survey.survey-ok.com/reclamo/origenPedestal/2530/188/boton-felicitaciones-libro-virtual/IDIyLTA2LTIwMjAgMTY6MDM6NDg=/212/72



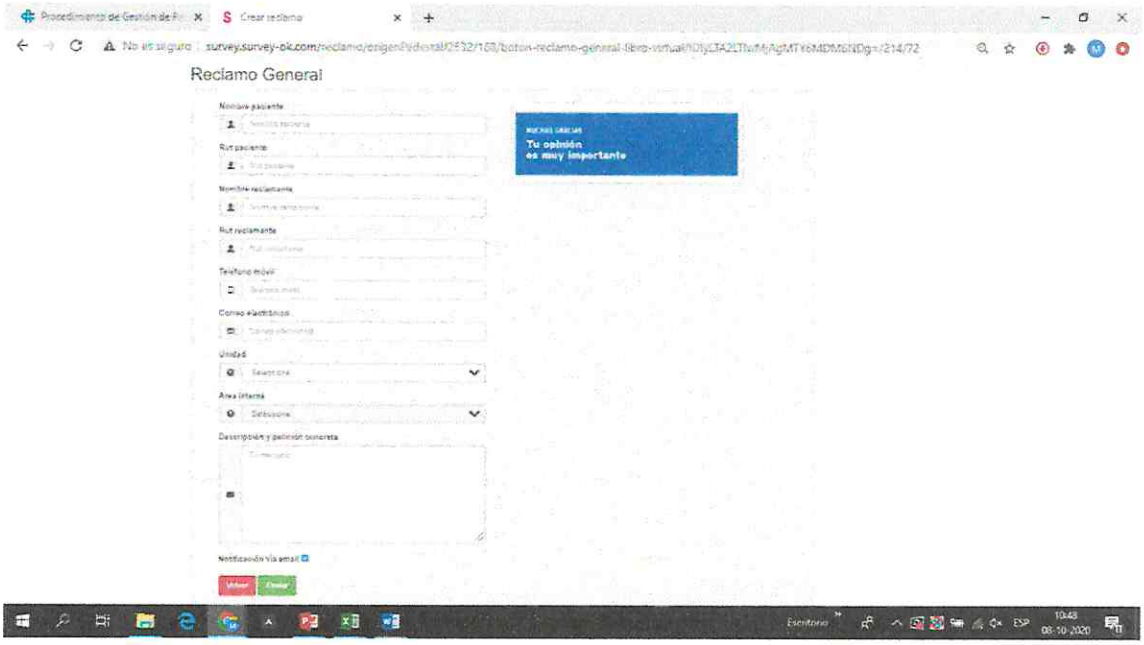
Sugerencias.

http://survey.survey-ok.com/reclamo/origenPedestal/2531/188/boton-sugerencia-libro-virtual/IDIyLTA2LTIwMjAgMTY6MDM6NDg=/213/72



Reclamos.

http://survey.survey-ok.com/reclamo/origenPedestal/2532/188/boton-reclamo-general-libro-virtual/IDIyLTA2LTIwMjAgMTY6MDM6NDg=/214/72



Además, está disponible aplicación "Clínica Alemana Temuco", para descargar en Android y Appstore, esta aplicación cuenta con botón "Libro de Sugerencias y Reclamos" en la que están disponibles los formularios de Felicitaciones, Sugerencias y Reclamo General

Servicio al Cliente deriva mail de confirmación al reclamante informándole que su reclamo ha sido recepcionado y será gestionado de acuerdo a los plazos estipulados.