

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
OBJETIVO	Estandarizar el Procedimiento de Gestión de Reclamos de acuerdo a la normativa vigente relacionada con la Ley 20.584 y la Ley 21.030
ALCANCE	A toda la institución.

INFORMACIÓN DE LA VERSIÓN 5	
FECHA ELABORACIÓN	27 abril 2009
FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	Febrero 2022
FECHA PRÓXIMA REVISIÓN	Febrero 2027
RESPONSABLES DEL DOCUMENTO	Gerencia- Dirección Médica
EQUIPO DESARROLLADOR	Servicio de Atención a Clientes, Auditoría Médica, Unidad de Calidad

REVISOR	APROBADOR
Nombre: Dra. Cecilia Mandiola T. Fecha: Febrero 2022 Cargo: Jefa Unidad de Calidad	Nombre: Dr. Rodolfo Espinoza G. Fecha: Febrero 2022 Cargo: Director Médico
Nombre: Pilar Martínez M. Fecha: Febrero 2022 Cargo: Jefa Gestión de Clientes	Nombre: Rodrigo Infante C. Fecha: Febrero 2022 Cargo: Gerente General

INTRODUCCIÓN

El procedimiento de Gestión de Reclamos se inicia en los Servicios Clínicos y/o Administrativos que reciben Sugerencias, Reclamos o Felicitaciones (SRF) en formato papel o a través de los sistemas informáticos por medio de uso de Código QR, además hay disponible tablets en algunos Servicios, donde se puede acceder directamente al registro.

Su objetivo es identificar áreas donde han ocurrido situaciones susceptibles de corregir y dar respuesta a problemas percibidos por nuestros usuarios en relación al servicio entregado, además de fidelizar a nuestros clientes a través de la mejora continua.

Es responsabilidad de los *Directivos* de la institución otorgar los recursos para el cumplimiento de este procedimiento, asegurar su difusión en los distintos niveles y velar por que se respeten las condiciones establecidas en la Ley N° 20.584.

Las Jefaturas, coordinadores y supervisores de los servicios clínicos y administrativos son responsables de recibir los reclamos, analizar en detalle en cada caso y proveer los antecedentes necesarios para que el Servicio de Atención al Cliente (SAC) pueda proporcionar una respuesta oportuna al reclamante, dentro de los plazos estipulados en la Ley.

DEFINICIONES

Reclamo: No conformidad o insatisfacción frente a un producto o servicio entregado por la institución, que no cumpla con lo comprometido por esta. Toda presentación escrita y suscrita que realice una persona contra un prestador institucional de salud para el cumplimiento de los derechos consagrados en la Ley N° 20.584, motivada en hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud.

Prestador Institucional de Salud o Prestador: Son aquellas personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que organizan en establecimientos asistenciales medios personales, materiales e inmateriales destinados al otorgamiento de prestaciones de salud, dotados de una individualidad determinada y ordenados bajo una dirección, cualquiera que sea su naturaleza y nivel de complejidad.

Superintendencia: La Superintendencia de Salud, es el organismo funcionalmente descentralizado, creado en virtud del artículo 106 del DFL N° 1 de 2005, del Ministerio de

Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2763/79 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469.

Reclamo Administrativo: Aquellos en los que el cliente realiza una queja hacia la atención del personal administrativo, o hacia la clínica en general (aseo, infraestructura, estacionamiento, etc.)

Reclamo Área Clínica: Aquellos en que el reclamo del paciente está dirigido a personal del área de la salud (médicos y profesionales no médicos)

Reclamo Clínico Técnico: Se entiende por reclamo clínico técnico aquel en el cual el cliente realiza un cuestionamiento a un procedimiento o indicación médica entregada por personal del área médica o profesionales no médicos.

Reclamo Clínico no técnico: Reclamo dirigido a la atención del profesional del área clínica, respecto a aspectos conductuales sin cuestionar el ejercicio técnico.

Gestión de Reclamos: Todas las acciones que la institución de salud realiza para identificar, gestionar y dar respuesta a los reclamos, intentando dar solución y realizando las mejoras frente a los errores detectados.

Reclamante: Persona que presenta un reclamo, ya sea personal o mediante un mandato simple por un tercero.

Formulario de Reclamos Sugerencias y Felicidades (FSRF): Documento institucional donde el usuario o reclamante realiza en forma escrita un reclamo, sugerencia o felicitación frente a una prestación o servicio entregado

Formulario de Reclamos, Sugerencias y Felicidades online (FSRF on line): Formulario digital, al cual se puede acceder a través de:

- Link disponible en página web de la Clínica "Libro de Sugerencias y Reclamos"
- La Aplicación "Clínica Alemana Temuco", para descargar en Android y Appstore

- Tablets SRF ubicados en algunos puntos de la clínica (Admisión, Módulo A, Módulo C, Ginecología, Centro Pediatría, Centro La Haya, entre otros)
- Código QR, publicado por medio de señalética “TU OPINION NOS IMPORTA”, en las principales áreas de atención de la Clínica, tanto ambulatoria, como hospitalizados.

Incidente: Se entiende por incidente aquellos casos que se originan de una manifestación o situación de molestia por parte de un cliente, pero que no constituyen un reclamo establecido formalmente (no escrito por paciente o familiar). Los incidentes son informados al Servicio al Cliente, generalmente por Housekeeper, Enfermería u otra Unidad. El objetivo de los incidentes es que quede un registro en el Servicio al Cliente de la situación vivida por el paciente, en el caso que éste lo manifieste posteriormente.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

La Clínica Alemana Temuco (CAT) posee distintos canales para la realización de sugerencias, reclamos y felicitaciones: FSRF (Anexo N° 1) dispuestos en buzones utilizados para este fin, FSRF on line (Anexo N°2) IPAD SRF (ubicados en algunos puntos de la clínica: Admisión, Módulo A, Módulo C, Ginecología, Centro Pediatría, Centro La Haya), vía web a través de página de Clínica Alemana Temuco, App Clínica Alemana Temuco, correo electrónico, cartas de reclamos y requerimientos canalizados a través de redes sociales (Facebook y Twitter).



1. RECEPCIÓN DE RECLAMOS

La recepción de reclamos es canalizada por el Servicio de Atención al Cliente (SAC) a través de cuatro vías:

- a) Recepción de Reclamo escrito desde cualquier Servicio.
- b) Recepción de Reclamo Presencial en Servicio de Atención al Cliente (SAC).
- c) Recepción de Reclamo por medio Remoto (Teléfono, Carta, SERNAC).
- d) Recepción de Reclamo por vía digital (Link en página Web, Link disponible en App Clínica Alemana Temuco y Código QR)

Los responsables de la gestión de reclamos son:

- ✓ Jefes de Servicios
- ✓ Coordinadores de Unidad
- ✓ Supervisores
- ✓ Auditoría Médica
- ✓ Servicio de Atención al Cliente

Los FSRF formato papel son foliados y están distribuidos en las áreas con mayor afluencia de pacientes y servicios de hospitalizados, este documento consta de 1 original y dos copias. Una de las copias debe ser enviada al Servicio de Atención al Cliente. La segunda copia es para el reclamante y la tercera copia debe ser utilizada por el mismo servicio para realizar los controles e investigaciones pertinentes

Los buzones habilitados para este fin están ubicados en los sectores donde hay atención de pacientes ambulatorios: **Laboratorio Clínico; Endoscopía; Área Cardiología, Ecografía y Ginecología; Módulo A, Módulo B y Módulo C; Oncología; La Haya; CTO y Pediatría.**

La Unidad de SAC, realizará visita diaria a cada Unidad, verificando la existencia de nuevos reportes en los buzones y el correcto número correlativo, en el Área de Ambulatorio.

Los FSFR emitidos en el área de Hospitalizados serán recepcionados por el personal de Enfermería, quiénes luego los deben derivar a SAC

Los FSFR emitidos vía digital son recepcionados por SAC, para luego ser derivados al responsable definido en cada área.

Tanto para reportes emitidos en papel o por vía digital, SAC emite un email de confirmación al reclamante informándole que su reclamo ha sido recepcionado y será gestionado de acuerdo a los plazos estipulados.

2. REGISTRO DE RECLAMOS

- Todos los reclamos son ingresados en la **Planilla de Trazabilidad de Reclamos** en un plazo de 48 horas. En caso de feriados o fin de semana, este proceso se realizará el día hábil siguiente.
- La encargada de SAC analiza el caso e identifica la Unidad responsable.
Se envía notificación vía mail al Servicio o Unidad informando que el reclamo ha sido ingresado en los registros y que cuenta con plazo determinado para remitir el informe de antecedentes a SAC
- Servicio al Cliente contacta al reclamante, vía email, informándole que su reclamo ha sido recepcionado y será gestionado de acuerdo al plazo estipulado por Ley
- Si el reclamo involucra a más de un servicio, SAC notifica a todos los servicios involucrados para su gestión e informe.

3. ANÁLISIS Y RESPUESTA A RECLAMOS

- Una vez que el Jefe del Servicio, Coordinador o Supervisor toma conocimiento del reclamo que se genera en el formulario de su Unidad, debe notificar mediante entrega de la copia correspondiente FSFR a Servicio de Atención al Cliente dentro de 24 horas hábiles, cumpliendo con Instructivo Uso Formulario de reclamos (Anexo N°3)
- Definida la unidad y/o servicio que generó el reclamo se inicia el análisis por parte de la jefatura respectiva, quien investigará el caso; para ello, se entrevistará (telefónica o presencialmente) con el reclamante a fin de recabar la mayor información posible a objeto de adoptar las medidas de mejora que sean necesarias.

Luego de este proceso elabora el informe final que deriva al SAC para cerrar el caso (Anexo N°4).

- El informe final debe indicar si el reclamante queda conforme o no con la explicación entregada durante la entrevista.
- Encargada de SAC recibe el resultado de la investigación e informe.
- Servicio de Atención al Cliente entrega respuesta tipo al reclamante en aquellos casos en que el informe final señala conformidad con las medidas adoptadas. En caso contrario la respuesta para cerrar el caso deberá ser personalizada (Anexo N°5).
- Auditoría Médica (AM) se encarga de gestionar aquellos reclamos de índole médico-legal o que dicen relación a acciones médicas o de otros profesionales del equipo de salud, en los cuales el reclamante considera que su accionar fue negligente y que requiere una investigación más profunda.
- De acuerdo a la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes, que entró en vigencia en Octubre de 2012, La Gestión de Reclamos finaliza con la Respuesta por escrito al reclamante, desde SAC o AM según corresponda con un plazo legal de 15 días hábiles
- En los casos de reclamos relacionados al programa de acompañamiento en el contexto de la Ley N° 21.030 que “regula la despenalización de la interrupción voluntaria del embarazo en tres causales”, la respuesta por escrito al reclamante deberá ser dentro del plazo de 5 días hábiles.
- En el documento Respuesta a Reclamo se le informa al reclamante que si no está de acuerdo con la respuesta entregada por la clínica, podrá recurrir a la Superintendencia de Salud en el plazo de 5 días hábiles, contados desde la fecha de notificación de la respuesta.
- En cuanto al análisis de los datos, Servicio al Cliente llevará un registro en Excel de la gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones de todos los formularios recibidos, en forma mensual. Los reclamos, sugerencias y/o felicitaciones podrán ser filtrados por ámbito de atención:
 - a. **Área Clínica:** médicos, enfermería, tecnólogos, matronas, kinesiólogos, nutricionistas, fonoaudiólogos y psicólogos.
 - Área Administrativa:** secretarías, personal administrativo, estafetas, personal de aseo, mucamas, etc.
- También se podrá aplicar filtros en relación a las causas de reclamos, sugerencias y felicitaciones relacionadas con las Dimensiones de Calidad: **Competencia Técnica,**

Trato, Seguridad en la atención, Oportunidad de la atención, Información, Privacidad en la Atención, Otros: Costos, Aseo y Hotelería, etc.

- **Competencia Técnica:** Son las habilidades específicas implicadas en el correcto desempeño del puesto de un área técnica, o de una función específica.
- **Trato Digno:** Se define como el derecho de quien demanda servicios de salud a ser tratado como persona con todas las implicaciones de este concepto, y a no ser sujeto de una relación asimétrica debido a una incapacidad física o a desigualdad en la posesión de información. Pueden identificarse algunos subelementos en la conformación del trato digno:
 - ✓ Libertad de tránsito y movimiento o ser tratado con respeto por el personal médico y no médico con el cual se tiene relación durante la prestación del servicio.
 - ✓ Derecho a disfrutar de privacidad durante la atención.
- **Seguridad en la Atención:** Se refiere al derecho que tiene toda persona en el marco de la atención de salud que se le brinda, de que los miembros del equipo de salud y prestadores institucionales cumplan las normas vigentes en el país con los protocolos establecidos, en materia de seguridad del paciente y calidad de la atención de salud, referentes a materias tales como infecciones intrahospitalarias, identificación y accidentabilidad de los pacientes, errores en la atención de salud y, en general, todos aquellos eventos adversos evitables según las prácticas comúnmente aceptadas. Adicionalmente, toda persona o quien la represente tiene derecho a ser informada acerca de la ocurrencia de un evento adverso, independientemente de la magnitud de los daños que aquel haya ocasionado.
- **Oportunidad de la Atención:** Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **Información:** Derecho que tiene toda persona a que el prestador institucional, le proporcione información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, sea en forma visual, verbal o por escrito, respecto a las atenciones de salud o tipos de acciones de salud que el prestador respectivo ofrece o tiene disponibles y los mecanismos a través de los cuales se puede acceder a dichas prestaciones, así

como el valor de las mismas, las condiciones previsionales de salud requeridas para su atención, los antecedentes o documentos solicitados en cada caso y los trámites necesarios para obtener la atención de salud, las condiciones y obligaciones contempladas en sus reglamentos internos que las personas deberán cumplir mientras se encuentren al interior de los establecimientos asistenciales, las instancias y formas de efectuar comentarios.

- **Privacidad en la atención:** Protección de la intimidad personal ya sea esta corporal, valórica o relacionada con sus creencias, además del resguardo, confidencialidad y protección de los datos relativos a salud.
 - **Otros:** Aspectos relacionados con costos de prestaciones, cobros erróneos, aseo deficiente, servicios de hotelería de salud inadecuados, pérdidas de objetos materiales, etc.
- Dentro de las otras variables que se considerarán en el análisis se encuentra:
 - ✓ Origen, indica el medio por el cual se generó el reclamo
 - ✓ Estamento: Enfermería, Médico u otro profesional
 - ✓ Unidad Involucrada
 - ✓ Avance en la gestión del caso (Caso cerrado o en Proceso)

4. PROCESO DE GESTIÓN DE LAS FELICITACIONES

Recepción de las felicitaciones.

El Jefe de Servicio debe dar a conocer las Felicitaciones al personal señalado a fin de motivar y replicar las conductas positivas.

ANEXO N°1: Formulario de Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones (RSRF) Contiene un extracto del Procedimiento de Gestión de Reclamos con el objeto que el Reclamante está informado de nuestro proceso según ley N° 20.584, asociado al cumplimiento de Derechos y Deberes del paciente. Contiene 3 copias (SAC, Cliente y Unidad donde se generó)

FORMULARIO DE SUGERENCIAS, RECLAMOS, FELICITACIONES

N° Folio: 0000001

Nombre reclamante: _____ RUT: _____

Teléfono Fijo: _____ Celular: _____ E-Mail: _____

Autorizo ser notificado a través de este correo electrónico: SI ☐ NO ☐

Destinatario: _____

Servicio involucrado: _____ Fecha Incidente: ____/____/____ Hora: ____

Número Paciente: _____ RUT: _____

Indicaciones de los hechos que fundamentan su Sugerencia, Reclamo o Felicitación:

Solicitud Concreta:

Fecha Recepción: ____/____/____

Firma Reclamante

Firma Recepción Reclamo

COPIA CLIENTE

PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMOS

Clinica Alemana de Temuco mantiene a disposición de sus pacientes o clientes diferentes canales a través de los cuales pueden realizar un reclamo:

- Formulario de Reclamos, disponible en los principales servicios de la Clínica.
- Página Web www.clinicaalemanatemuco.cl, App Clínica Alemana Temuco
- Correo electrónico servicioalcliente@alemanatemuco.cl
- Vía digital a través de dispositivos (Tablet) ubicados en distintos puntos de la clínica.

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

La Unidad de Servicio al cliente remitirá los antecedentes a las unidades responsables y solicitará el informe correspondiente. Con esta información procederá a dar respuesta al reclamante.

Reclamos asociados al cumplimiento de los derechos de los pacientes según ley n° 20.584

Si el reclamante es mayor de edad y se encuentra imposibilitado a realizar un reclamo puede ser representado por un tercero mediante un Mandato Simple.

Los reclamos serán derivados a Servicio de Atención al Cliente, donde se gestionarán y darán respuesta al reclamante, la cual deberá ser por escrito y contar con la firma de un funcionario designado para el efecto por la Gerencia de la Clínica o por el Jefe del Área Comercial.

La respuesta al reclamo se entregará dentro del plazo de 15 días hábiles, contado desde el segundo día hábil siguiente a su recepción en Clínica Alemana de Temuco. En caso de que el reclamante esté en desacuerdo con la respuesta entregada por la Clínica o no la obtenga dentro del plazo señalado precedentemente, podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud en el plazo de 5 días hábiles, contados desde la fecha de notificación de la respuesta o desde el término del referido plazo de 15 días hábiles.

Rodrigo Infante Cotroneo
Gerente General

Rodolfo Espinoza González
Médico Director

ANEXO N° 2: Procedimiento de Ingreso a Formulario SRF On line

Página web de Clínica Alemana Temuco

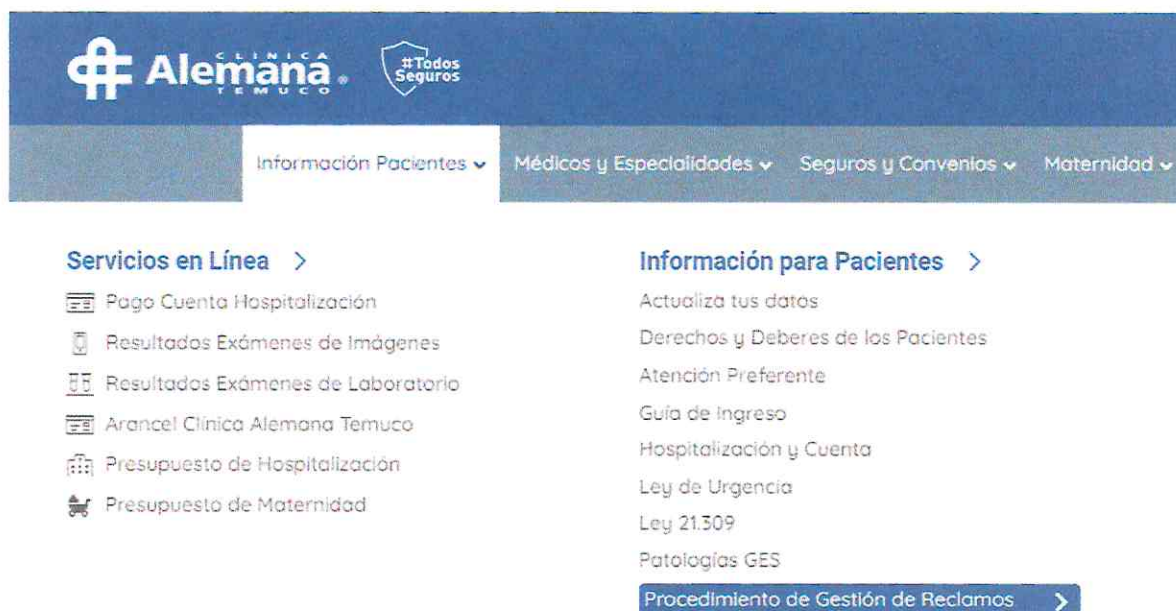
Ingresar al sitio de Clínica Alemana Temuco

<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>



Acceder por medio del botón naranja “**DÉJANOS TU OPINIÓN**” <http://survey.survey-ok.com/Pedestal/ThemePedestal/IDiYLTa2LTlwMjAgMTY6MDM6NDg=>



Información Pacientes ▼ Médicos y Especialidades ▼ Seguros y Convenios ▼ Maternidad ▼ PAGO CUENTAS CLÍNICA RESERVA DE HORAS

Home / Procedimiento de Gestión de Reclamos

TU OPINIÓN NOS IMPORTA

DÉJANOS TU OPINIÓN

Procedimiento de Gestión de Reclamos

Clínica Alemana Temuco (CAT) posee distintos canales para la realización de sugerencias, reclamos y felicitaciones (FSRF) dispuestos en buzones utilizados para este fin, vía digital (ipad SRF ubicados en algunos puntos de la Clínica), vía Web a través de correo electrónico, cartas de reclamos y requerimientos canalizados a través de redes sociales.

Recepción de Reclamos

Acceso al registro que se quiere llevar a cabo:

<https://survey.survey-ok.com/Pedestal/ThemePedestal/IDiYLTa2LTlwMjAgMTY6MDM6NDg=>



Tu opinión nos importa

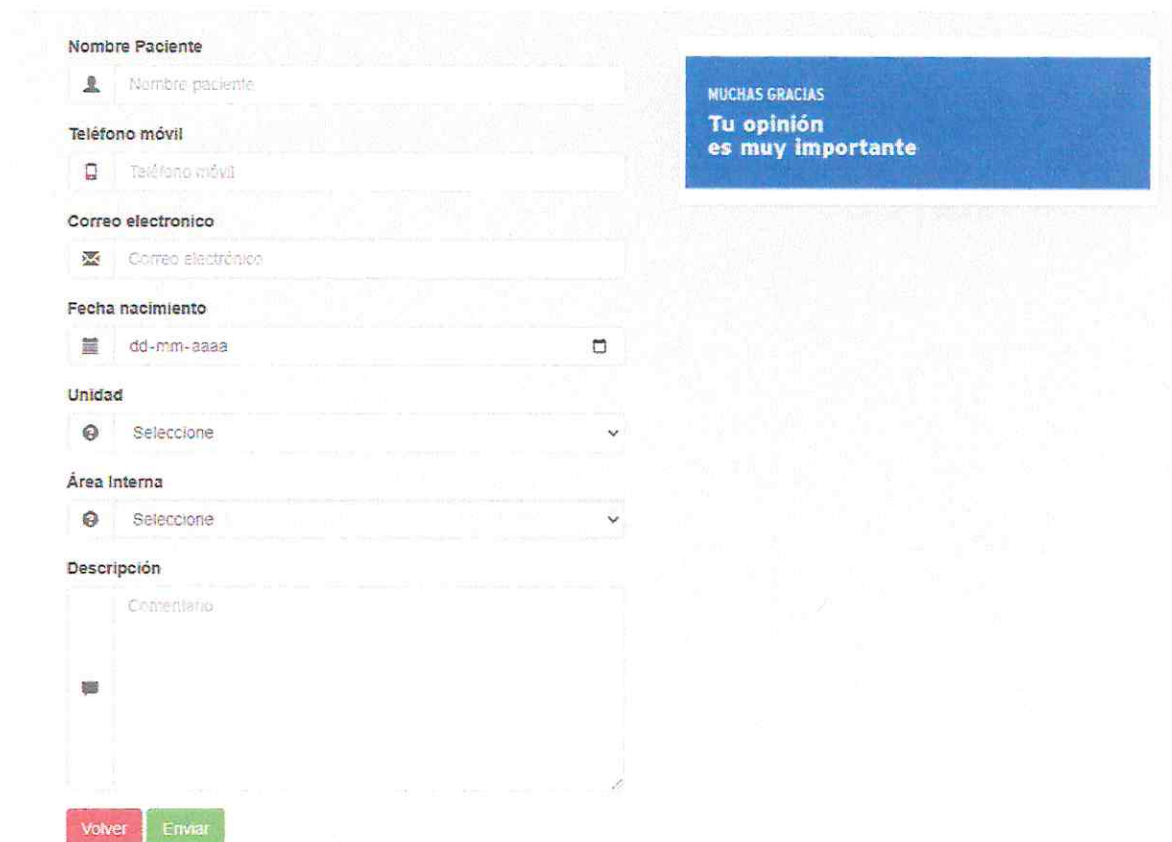
Alemana

Felicitaciones Sugerencias Reclamo General

Registro Online de Felicitaciones.

<http://survey.survey-ok.com/reclamo/origenPedestal/2530/188/boton-felicitaciones-libro-virtual/IDlyLTA2LTlwMjAgMTY6MDM6NDg=/212/72>

Felicitaciones



The form is titled "Felicitaciones" and is used for collecting patient feedback. It includes the following fields:

- Nombre Paciente:** A text input field with a person icon and placeholder text "Nombre paciente".
- Teléfono móvil:** A text input field with a mobile phone icon and placeholder text "Teléfono móvil".
- Correo electrónico:** A text input field with an email icon and placeholder text "Correo electrónico".
- Fecha nacimiento:** A date selection field with a calendar icon and placeholder text "dd-mm-aaaa".
- Unidad:** A dropdown menu with a gear icon and placeholder text "Seleccione".
- Área Interna:** A dropdown menu with a gear icon and placeholder text "Seleccione".
- Descripción:** A large text area with a placeholder text "Comentario".

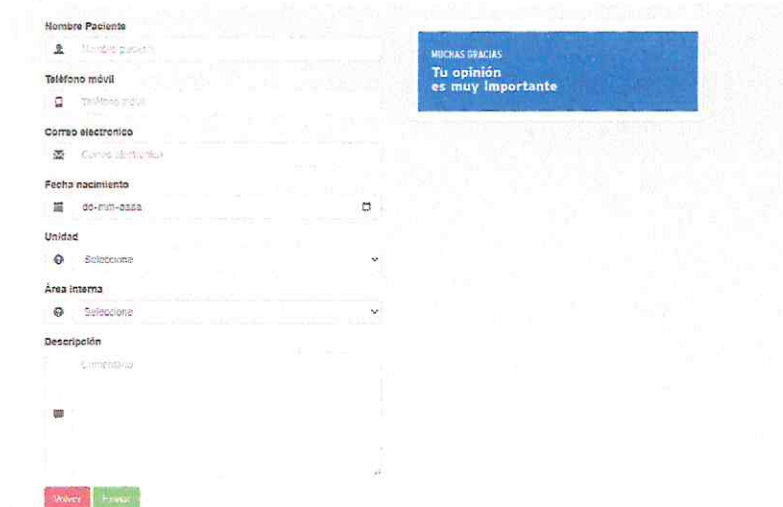
At the bottom of the form are two buttons: "Volver" (red) and "Enviar" (green).

On the right side of the form, there is a blue box with the text: "MUCHAS GRACIAS Tu opinión es muy importante".

Registro Online de Sugerencias.

<http://survey.survey-ok.com/reclamo/origenPedestal/2531/188/boton-sugerencia-libro-virtual/IDlyLTA2LTlwMjAgMTY6MDM6NDg=/213/72>

Sugerencia

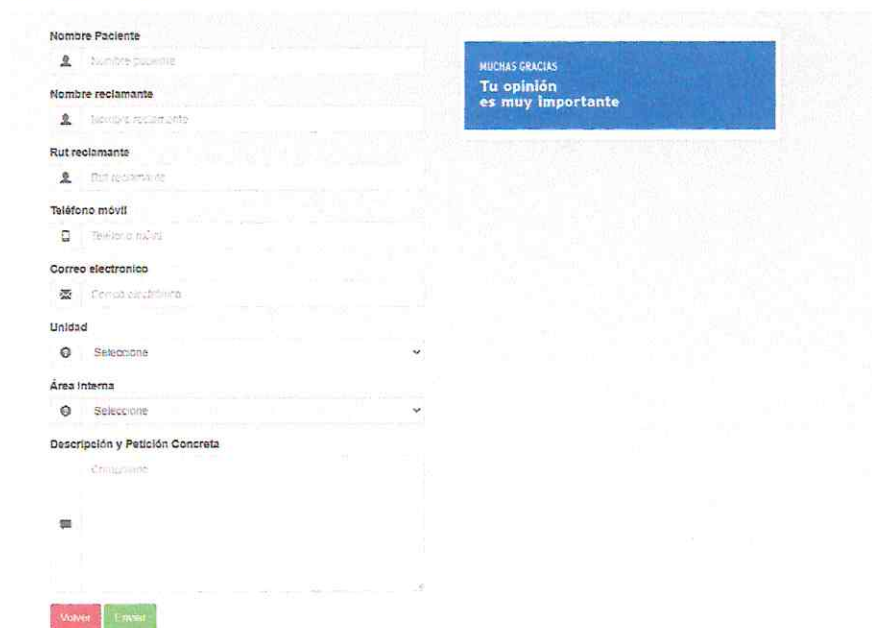


The screenshot shows a web form for submitting a suggestion. It includes fields for 'Nombre Paciente', 'Teléfono móvil', 'Correo electrónico', 'Fecha nacimiento', 'Unidad', 'Área interna', and a 'Descripción' text area. A blue overlay message on the right says 'MUCHAS GRACIAS Tu opinión es muy importante'. At the bottom are 'Volver' and 'Enviar' buttons.

Registro Online de Reclamos.

<http://survey.survey-ok.com/reclamo/origenPedestal/2532/188/boton-reclamo-general-libro-virtual/IDlyLTA2LTlwMjAgMTY6MDM6NDg=/214/72>

Reclamo General



The screenshot shows a web form for submitting a general complaint. It includes fields for 'Nombre Paciente', 'Nombre reclamante', 'Rut reclamante', 'Teléfono móvil', 'Correo electrónico', 'Unidad', 'Área interna', and a 'Descripción y Petición Concreta' text area. A blue overlay message on the right says 'MUCHAS GRACIAS Tu opinión es muy importante'. At the bottom are 'Volver' and 'Enviar' buttons.

Registro FSR por medio de APP Clínica Alemana Temuco:

Esta aplicación está disponible para descargar en Android y Appstore, la cual cuenta con botón **"Libro de Sugerencias y Reclamos"** en la que están disponibles los formularios de Felicitaciones, Sugerencias y Reclamo General



ANEXO N°3: Instructivo de Uso del formulario de Reclamos distribuido a todas las Unidades de Clínica Alemana

Instructivo Uso de Formulario Reclamos

- ✓ A partir de octubre 2012 y según Ley N° 20.584 del Ministerio de Salud, referente a los derechos de los pacientes, se comenzará a usar el “Nuevo Formulario de Reclamo”. Este será entregado por el Servicio de Atención al Cliente a cada Jefe de Unidad. El reclamo debe ser escrito por el paciente afectado, si esto no es factible puede ser representado por un tercero.
- ✓ El Formulario consta de 1 original y dos copias:
 - Copia Cliente: debe ser entregada al reclamante
 - Original Clínica: debe ser enviada a Servicio de Atención al Cliente diariamente (antes de las 24 horas de haberse realizado el reclamo) identificándose claramente la unidad que lo deriva.
 - Copia Servicio: queda en la unidad. Esta copia debe sacarse del talonario de reclamos para que el cliente que realiza un nuevo reclamo no visualice reclamos anteriores. Se habilitarán unos buzones para que el cliente deposite las 2 copias que quedan en clínica.
- ✓ Formulario debe ser completado por el reclamante con toda la información requerida por la ley:
 - Datos generales reclamante y/o paciente.
 - Indicaciones de los hechos que fundamentan el reclamo.
 - Petición concreta del reclamante.
 - Nombre y firma de la persona de la clínica que recepciona el reclamo.
 - Indicando claramente la fecha de la recepción. Firma reclamante.
- ✓ Servicio al Cliente recepcionará reclamo y llevará un control de folio, por lo cual, si algún reclamo queda nulo, este también debe ser derivado a esta unidad.
- ✓ La encargada de Servicio al Cliente ingresará reclamo en un registro y derivará a unidad responsable, quien realizará las investigaciones pertinentes, confeccionando un informe detallando lo sucedido y adjuntando los antecedentes. Si efectivamente se comprueba un hecho que afecta los derechos del paciente, es necesario dejar estipulado en el informe la mejora o medidas tomadas al respecto.
- ✓ Con los informes respectivos, Servicio de Atención al Cliente, confecciona respuesta por escrito al reclamante y gestionará su envío. Posteriormente se dará cierre al caso en SAC.
- ✓ Los formularios de reclamos que tengan un componente técnico-médico, también serán recepcionados en Servicio al cliente, quienes derivarán caso a Auditoría Médica y/o Jefes de Departamentos, según protocolo interno definido.

ANEXO N° 4: Estructura de informes de reclamos para las Unidades



Alemana
CLÍNICA
TEMUCO

INFORME

DE:	(jefe de servicio, coordinador o supervisor)
A:	SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE
ASUNTO:	Reclamo n°
FECHA INFORME:	

Breve Descripción del caso:

Gestiones realizadas:

Medidas adoptadas:

Firma Jefe Responsable

Anexo N° 5: Formato tipo de respuesta a un reclamo al paciente



Temuco de _____ de 2022
Ref: Reclamo

Clinica Alemana Temuco
Servicio de Atención al Cliente

RESPUESTA A RECLAMO

Señor(a)

Presente.

Estimado(a) Usuario(a):

En respuesta a su reclamo recibido a través de nuestro sistema del Servicio de Atención al Cliente con fecha ____ de ____ de 2022, referente a _____ en el Servicio de _____, le informamos que éste ha sido analizado por la jefatura del área quién nos ha comunicado lo siguiente: _____

Le agradecemos el habernos comunicado esta situación y quedamos en espera de una buena acogida a nuestra respuesta.

Nota: En caso que esta respuesta no sea satisfactoria, usted podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud, dentro del plazo de 5 días hábiles de notificada.

En nombre del Gerente General, saluda atentamente a Ud.



Catherine Pérez Sepúlveda
Encargada de Servicio de Atención al Cliente
Clínica Alemana de Temuco

MODIFICACIONES

FECHA	MODIFICACIÓN (contenido y página)	RESPONSABLES
Mayo 2018	Se modifica la versión (Pág. 1)	Servicio Atención a Clientes
	Se modifica áreas de tabulación (pág.7)	
	Se simplifica procedimiento de gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones (Pág. 2 en adelante)	Auditoria Médica
	Se incorpora procedimiento en relación a la Ley de Aborto (Pág. 6)	Unidad de Calidad
Febrero 2022	Se modifica la versión (Pág. 1) Se consolida en un solo documento los formularios de reclamos, sugerencias y felicitaciones, incorporando formulario online. Se modifica el nombre del responsable de dar respuesta al reclamo (Pág. 19).	Servicio Atención a Clientes Unidad de Calidad