

Procedimiento de Reclamos de la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

Clínica Las Condes establece canales de comunicación con sus usuarios para efectuar reclamos vinculados con las atenciones de salud, en relación con el cumplimiento de los derechos y deberes de la Ley N° 20.584, motivados en hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud.

Estos canales son:

- Presencial, directamente ante funcionarios de la Unidad de Servicio al Paciente, ubicada en el primer piso del Edificio Gris en horario de lunes a viernes, desde las 8:30 a las 18:00 horas.
- Formulario escrito a través del libro de reclamos, disponible en la Unidad de Servicio al Paciente, en los mesones de los Módulos de Informaciones de los distintos edificios de la Clínica y en los principales servicios de la clínica.
- Formulario en línea, página Web www.clinicalascondes.cl, "Contáctenos".
- Correo electrónico info@clinicalascondes.cl

Podrán reclamar el paciente por sí, o en caso de encontrarse inhabilitado, a través de su representante legal o de la persona que lo tiene bajo su cuidado.

No se admitirán los reclamos que contengan lenguaje soez, ofensivo, insultos o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.

Una vez que el reclamo es recibido por la Unidad de Servicio al Paciente, se contactará al reclamante a través del correo electrónico indicado en el formulario, para informarle la constancia de su recepción y formalizar su ingreso.

El reclamo tendrá un manejo interno con los servicios correspondientes, para luego entregar respuesta escrita al reclamante, firmada por el Director Técnico del establecimiento, dentro de 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente de la formalización de la recepción del reclamo.

En caso de que el reclamante no esté conforme con la respuesta o no la haya recibido dentro del plazo de los 15 días hábiles, está facultado para presentar su reclamo ante la Superintendencia de Salud, en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la respuesta o contado desde el vencimiento del término con que contaba el prestador para resolver.

Clínica Las Condes S.A.