

	<b>GESTIÓN DE RECLAMOS</b> <b>Clínica las Condes</b>	Versión: 8.0 Fecha de Emisión: Noviembre 2007 Fecha Revisión: Abril 2009; Febrero 2012; Enero 2013; Julio 2013; Agosto 2013; Julio 2015; Julio 2016; Enero 2018; Enero 2020 Fecha Próx. Revisión: Enero 2022
---	---	---

## OBJETIVOS

1. Fomentar la participación usuaria de nuestros pacientes, sus familiares y visitas.
2. Establecer un canal de comunicación con nuestros usuarios para recibir retroalimentación respecto de su experiencia durante su atención.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Responder de forma oportuna los reclamos.
2. Mantener una base de datos actualizada con los reclamos de nuestros usuarios.
3. Pesquisar oportunidades de mejora a través de la gestión de los reclamos.
4. Monitorear la satisfacción de nuestros usuarios mediante indicadores de calidad.

## ALCANCE

Este protocolo aplica para todos los reclamos realizados por usuarios de Clínica Las Condes.

## RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad final de la gestión de los reclamos y, por lo tanto, de su respuesta es del Director Técnico del Establecimiento. En este caso, el Director Médico y el Gerente General de Clínica Las Condes.

La gestión de los reclamos es realizada por la unidad de Servicio al Paciente, con la única excepción de los reclamos en que se solicita una auditoría de los cargos realizados en la cuenta de hospitalización del paciente, que son gestionados y respondidos por la unidad de Auditoría de Cuentas.

La jefatura de cada unidad o servicio clínico es responsable de entregar la retroalimentación que le sea solicitada en cada caso para la debida gestión de los reclamos y de realizar las acciones necesarias para mejorar las brechas que sean detectadas en el proceso de atención.

## FUNDAMENTO

Clínica las Condes es una institución de salud con altos estándares de calidad y seguridad. Buscamos ir más allá de una excelente atención médica, queremos que la experiencia de nuestros pacientes y sus familias sea percibida como cálida y segura, respetando la dignidad del paciente y resguardando los principios éticos esenciales, facilitando el derecho a reclamar respecto de la atención recibida. Los reclamos constituyen una oportunidad de detectar puntos de mejora y nos permiten construir indicadores de calidad, los que utilizamos para monitorear nuestro desempeño en términos de satisfacción usuaria.

ELABORACION	REVISION	AUTORIZACION <span style="float: right;">Página 1 de 18</span>
Nombre: Javiera González Johannes Cargo: EU Jefe Servicio al Paciente Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: René Tejías Ramírez Cargo: Director Médico Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: Jaime Hagel Cabrera Cargo: Gerente General Fecha y Firma: Enero 2020

	<b>GESTIÓN DE RECLAMOS</b> <b>Clínica las Condes</b>	Versión: 8.0 Fecha de Emisión: Noviembre 2007 Fecha Revisión: Abril 2009; Febrero 2012; Enero 2013; Julio 2013; Agosto 2013; Julio 2015; Julio 2016; Enero 2018; Enero 2020 Fecha Próx. Revisión: Enero 2022
---	---	---

## DEFINICIONES

Para efectos de definiciones, nos ceñiremos a lo descrito en el *Reglamento Sobre Procedimiento De Reclamo De La Ley 20.584, Que Regula Los Derechos Y Deberes Que Tienen Las Personas En Relación Con Acciones Vinculadas a Su Atención En Salud*, Título I Artículo 2º:

- a. **Reclamo:** Toda presentación escrita y suscrita que realice una persona contra un prestador 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.
- b. **Reclamante:** La persona que presente un reclamo, ya sea personalmente o representada, mediante un mandato simple, por un tercero.
- c. **Prestador Institucional de Salud o Prestador:** Son aquellas personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que se organizan en establecimientos asistenciales, destinados al otorgamiento de prestaciones de salud, dotados de una individualidad determinada y ordenados bajo una dirección, cualquiera sea su naturaleza y nivel de complejidad. Corresponde a la dirección técnica del establecimiento la misión de velar porque en los establecimientos indicados se respeten las condiciones de la Ley N° 20.584.
- d. **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° 18469.

## DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

### 1. DIFUSIÓN PROCEDIMIENTO DE RECLAMO:

Se informa a los usuarios de su derecho a reclamar:

- Carta de deberes y derechos de los pacientes, ubicada en lugares de alto flujo de paciente de acuerdo con la normativa vigente.
- Carpeta de Bienvenida, entregada a todos los pacientes que ingresan a hospitalización: informa del derecho a reclamar y el procedimiento de reclamo.
- Folleto para pacientes ambulatorios disponible en los servicios que entregan atención ambulatoria, Módulos de Informaciones y Servicio al Paciente.
- Contraportada de los Libros de Sugerencias y Reclamos.

### 2. FORMAS DE RECLAMAR:

- **Libro de Sugerencias y Reclamos:** Presente en todos los puntos de atención de pacientes, en un lugar visible y de fácil acceso.
- **Página web:** En la página web de la clínica: [www.clinicalascondes.cl](http://www.clinicalascondes.cl) se puede acceder al formulario de reclamo a través del link “Contáctenos”

ELABORACION	REVISION	AUTORIZACION <span style="float: right;">Página 2 de 18</span>
Nombre: Javiera González Johannes Cargo: EU Jefe Servicio al Paciente Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: René Tejías Ramírez Cargo: Director Médico Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: Jaime Hagel Cabrera Cargo: Gerente General Fecha y Firma: Enero 2020

	<b>GESTIÓN DE RECLAMOS</b> <b>Clínica las Condes</b>	Versión: 8.0 Fecha de Emisión: Noviembre 2007 Fecha Revisión: Abril 2009; Febrero 2012; Enero 2013; Julio 2013; Agosto 2013; Julio 2015; Julio 2016; Enero 2018; Enero 2020 Fecha Próx. Revisión: Enero 2022
---	---	---

- **Presencial:** La unidad de Servicio al Paciente recibe reclamos presenciales de lunes a viernes entre 8:30 y 18:00 horas en su oficina ubicada en el Edificio gris, piso 1. Ante solicitud del paciente o su acompañante, pueden acudir a la habitación de hospitalización del paciente para recibir su reclamo.

Si un usuario necesita realizar su reclamo por otra vía, también será recibido y debidamente gestionado. Por ejemplo: telefónicamente, correo electrónico; al igual que los reclamos recibidos a través de línea directa El Mercurio, SERNAC y Superintendencia de Salud.

Para asegurar una comunicación efectiva, los formularios de recepción de reclamos contienen la siguiente información:

1. Fecha del reclamo
2. Datos del paciente: nombre, RUT
3. Datos del reclamante: nombre, RUT, domicilio, teléfono de contacto, correo electrónico
4. Autorización para ser notificado a través de correo electrónico.
5. Servicio involucrado en el reclamo.
6. Descripción del reclamo.
7. Peticiones concretas.
8. Firma

### 3. RECEPCIÓN DE LOS RECLAMOS

Servicio al Paciente recolecta los reclamos realizados en los Libros de Sugerencias y Reclamos de Clínica Las Condes todos los días de lunes a viernes.

Todos los reclamos recibidos a través de todas las formas de reclamo son ingresados a través del formulario web, lo que permite la creación automática de un expediente digital en el Portal de Atención Presencial (CRM) para cada caso. En este expediente digital se puede encontrar toda la información del reclamo, se registran las acciones realizadas y se anexan los documentos relacionados.

Además, permite el envío automático de **Acuse de Recibo** al correo electrónico entregado por el reclamante y que contiene la siguiente información:

Número del reclamo (ID), Plazo para recibir una respuesta (15 días hábiles), facultad para presentar su reclamo en la Superintendencia de Salud en caso de no recibir respuesta en el plazo establecido, teléfono y correo electrónico para contactarse con Servicio al Paciente en caso de requerir información respecto del estado de su reclamo o aportar información adicional.

Los reclamos realizados a través de la página web se reciben de forma automática.

ELABORACION	REVISION	AUTORIZACION <span style="float: right;">Página 3 de 18</span>
Nombre: Javiera González Johannes Cargo: EU Jefe Servicio al Paciente Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: René Tejías Ramírez Cargo: Director Médico Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: Jaime Hagel Cabrera Cargo: Gerente General Fecha y Firma: Enero 2020

	<b>GESTIÓN DE RECLAMOS</b> <b>Clínica las Condes</b>	Versión: 8.0 Fecha de Emisión: Noviembre 2007 Fecha Revisión: Abril 2009; Febrero 2012; Enero 2013; Julio 2013; Agosto 2013; Julio 2015; Julio 2016; Enero 2018; Enero 2020 Fecha Próx. Revisión: Enero 2022
---	---	---

#### 4. ANÁLISIS DEL RECLAMO

Una vez ingresado el reclamo, se gestiona para poder entregar una respuesta informada y que responda a las peticiones del reclamante a través de las siguientes acciones que pueden variar de acuerdo con las características de cada caso:

- Retroalimentación de parte de la jefatura del servicio involucrado
- Informe de la persona involucrada
- Revisión de registros clínicos
- Análisis del caso con especialistas
- Revisión de cámaras de seguridad

#### 5. RESPUESTA DEL RECLAMO

El plazo de respuesta es de 15 días hábiles.

La respuesta escrita es enviada a través de correo electrónico. En los casos en que el reclamante no autoriza su envío a través de correo electrónico, la respuesta es enviada a su domicilio.

La respuesta contiene la siguiente información:

- Nombre y domicilio/correo electrónico del reclamante
- Materia reclamada y Peticiones concretas
- Contenido de la respuesta
- Plazo y forma en que se dará cumplimiento a lo ofrecido, cuando corresponda
- Firma del Director Técnico o su representante legal

En caso de que el reclamante no esté conforme con la respuesta, está facultado para presentar su reclamo en la Superintendencia de Salud en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la respuesta, para reclamos relacionados con los Derechos y Deberes del paciente.

Si el reclamante desee iniciar una acción judicial para hacer efectiva la responsabilidad de la clínica o un profesional de salud, por daños derivados del otorgamiento de prestaciones de salud, debe someter su reclamo a un procedimiento de Mediación a través de la Superintendencia de Salud.

Sin perjuicio de lo anterior, Clínica Las Condes está disponible para revisar y explicar la respuesta entregada cuando el reclamante lo considere necesario, a través de la unidad de Servicio al Paciente. Esto podría realizarse en una reunión con la Enfermera Jefe de Servicio al Paciente, a través de correo electrónico o de forma telefónica en caso de pacientes que no tengan la posibilidad de desplazarse a la clínica.

#### DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

Gerencia General  
Dirección Médica  
Gerencia Comercial

ELABORACION	REVISION	AUTORIZACION <small>Página 4 de 18</small>
Nombre: Javiera González Johannes Cargo: EU Jefe Servicio al Paciente Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: René Tejías Ramírez Cargo: Director Médico Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: Jaime Hagel Cabrera Cargo: Gerente General Fecha y Firma: Enero 2020

	<b>GESTIÓN DE RECLAMOS</b> <b>Clínica las Condes</b>	Versión: 8.0 Fecha de Emisión: Noviembre 2007 Fecha Revisión: Abril 2009; Febrero 2012; Enero 2013; Julio 2013; Agosto 2013; Julio 2015; Julio 2016; Enero 2018; Enero 2020 Fecha Próx. Revisión: Enero 2022
---	---	---

Gerencia de Enfermería  
 Servicio al Paciente  
 Auditoría de Cuentas  
 Servicio Clínicos y de Apoyo  
 Servicios Ambulatorios

## REGISTROS

El expediente de cada reclamo debe contener toda la gestión del caso.

## INDICADORES

1. **Tasa de reclamos (evaluación por áreas):** total de reclamos en relación con el total de atenciones según tipo de paciente

Indicador		GESTIÓN DE RECLAMOS CLC Tasa de Reclamos
<b>Tipo de Indicador</b>		RESULTADO
<b>Dimensión</b>		EFICIENCIA
<b>Fórmula</b>		$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos del área evaluada durante el período evaluado}}{\text{N}^\circ \text{ de atenciones en dicha área durante el período evaluado}} \times 100$
<b>Estándar</b>		histórico
<b>Definición Términos</b>		Área: Hospitalizados, Ambulatorio; Servicio de Urgencia
<b>Criterios</b>		Decreto n° 35, Ministerio de Salud que aprueba el <b>Reglamento sobre el procedimiento de reclamo</b> de la <b>Ley 20.584</b> , Que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud. Característica DP 1,2 Acreditación Nacional
<b>Justificación (normativa que lo Justifica)</b>		Derecho de los pacientes a reclamar. Cumplimiento de la Ley 20.584. Protección de la dignidad del paciente.
<b>Fuente de Información</b>		Plataforma de Gestión de Reclamos (RCL hasta el 31 de octubre de 2015, CRM desde el 01 de noviembre a la fecha), Indicadores de Gestión Hospitalaria
<b>Periodicidad</b>		Mensual
<b>Responsable</b>		EU Jefe Servicio al Paciente
<b>Metodología</b>		Reportes mensuales de plataforma IMPACTA sobre el 100% de los reclamos

<b>ELABORACION</b> Nombre: Javiera González Johannes Cargo: EU Jefe Servicio al Paciente Fecha y Firma: Enero 2020	<b>REVISION</b> Nombre: René Tejías Ramírez Cargo: Director Médico Fecha y Firma: Enero 2020	<b>AUTORIZACION</b> Página 5 de 18 Nombre: Jaime Hagel Cabrera Cargo: Gerente General Fecha y Firma: Enero 2020
---	---	--

	<b>GESTIÓN DE RECLAMOS</b> <b>Clínica las Condes</b>	Versión: 8.0 Fecha de Emisión: Noviembre 2007 Fecha Revisión: Abril 2009; Febrero 2012; Enero 2013; Julio 2013; Agosto 2013; Julio 2015; Julio 2016; Enero 2018; Enero 2020 Fecha Próx. Revisión: Enero 2022
---	---	---

## 2. Oportunidad de respuesta: Porcentaje de reclamos por tiempo de respuesta

Indicador		GESTIÓN DE RECLAMOS CLC
		Oportunidad de Respuesta
<b>Tipo de Indicador</b>	RESULTADO	
<b>Dimensión</b>	EFICIENCIA	
<b>Fórmula</b>	N° de reclamos respondidos de forma precoz, oportuna o tardía en el período evaluado/N° de reclamos totales cerrados en el período evaluado x 100	
<b>Estándar</b>	100% precoz + oportuno	
<b>Definición Términos</b>	<b>Respuesta precoz:</b> respuesta entregada en un plazo menor a 7 días hábiles; <b>Respuesta oportuna:</b> respuesta entregada en un plazo de 7-15 días hábiles; <b>Respuesta tardía:</b> respuesta entregada en un plazo mayor a 15 días hábiles. <b>Reclamos cerrados:</b> corresponden a los casos en que se entregó respuesta y se cerró en la plataforma CRM.	
<b>Criterios</b>	Decreto n° 35, Ministerio de Salud que aprueba el <b>Reglamento sobre el procedimiento de reclamo</b> de la <b>Ley 20.584</b> , Que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud. Característica DP 1,2 Acreditación Nacional	
<b>Justificación (normativa que lo Justifica)</b>	Derecho de los pacientes a reclamar. Cumplimiento de la Ley 20.584. Protección de la dignidad del paciente.	
<b>Fuente de Información</b>	Plataforma de Gestión de Reclamos (RCL hasta el 31 de octubre de 2015, CRM desde el 01 de noviembre a la fecha), Indicadores de Gestión Hospitalaria	
<b>Periodicidad</b>	Anual	
<b>Responsable</b>	EU Jefe Servicio al Paciente	
<b>Metodología</b>	Reportes mensuales de plataforma IMPACTA sobre el 100% de los reclamos	

<b>ELABORACION</b> Nombre: Javiera González Johannes Cargo: EU Jefe Servicio al Paciente Fecha y Firma: Enero 2020	<b>REVISION</b> Nombre: René Tejías Ramírez Cargo: Director Médico Fecha y Firma: Enero 2020	<b>AUTORIZACION</b> Página 6 de 18 Nombre: Jaime Hagel Cabrera Cargo: Gerente General Fecha y Firma: Enero 2020
---	---	--

	<b>GESTIÓN DE RECLAMOS</b> <b>Clinica las Condes</b>	Versión: 8.0 Fecha de Emisión: Noviembre 2007 Fecha Revisión: Abril 2009; Febrero 2012; Enero 2013; Julio 2013; Agosto 2013; Julio 2015; Julio 2016; Enero 2018; Enero 2020 Fecha Próx. Revisión: Enero 2022
---	---	---

### 3. Clasificación (causas principales): número de reclamos por área, por causa del reclamo

<b>GESTIÓN DE RECLAMOS CLC</b> <b>Clasificación de los Reclamos</b>	
<b>Tipo de Indicador</b>	RESULTADO
<b>Dimensión</b>	EFICIENCIA
<b>Fórmula</b>	N° de reclamos para cada categoría en el período evaluado/N° de reclamos totales en el período evaluado x 100
<b>Estándar</b>	histórico
<b>Definición Términos</b>	<b>Categoría</b> corresponde a la causa principal que origina el reclamo: Comunicación, información y beneficios; Acceso, Comunicación, Cuenta, Cuidado y Tratamiento, Entorno, Otro, Seguridad, Trato y Humanidad. (en octubre de 2015 cambian las categorías pero se homologan para fines estadísticos)
<b>Criterios</b>	Decreto n° 35, Ministerio de Salud que aprueba el <b>Reglamento sobre el procedimiento de reclamo</b> de la <b>Ley 20.584</b> , Que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud. Característica DP 1,2 Acreditación Nacional
<b>Justificación (normativa que lo Justifica)</b>	Derecho de los pacientes a reclamar. Cumplimiento de la Ley 20.584. Protección de la dignidad del paciente.
<b>Fuente de Información</b>	Plataforma de Gestión de Reclamos (RCL hasta el 31 de octubre de 2015, CRM desde el 01 de noviembre a la fecha), Indicadores de Gestión Hospitalaria
<b>Periodicidad</b>	Anual
<b>Responsable</b>	EU Jefe Servicio al Paciente
<b>Metodología</b>	Reportes mensuales de plataforma IMPACTA sobre el 100% de los reclamos

**4. Otros:** cualquier Gerencia o Jefatura de la institución podrá solicitar información relativa a su área. La solicitud se debe realizar a través de correo electrónico a la Enfermera Jefe de Servicio al Paciente quien determinará la pertinencia de la solicitud y entregará la información de acuerdo a ello.

ELABORACION	REVISION	AUTORIZACION <span style="float: right;">Página 7 de 18</span>
Nombre: Javiera González Johannes Cargo: EU Jefe Servicio al Paciente Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: René Tejías Ramírez Cargo: Director Médico Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: Jaime Hagel Cabrera Cargo: Gerente General Fecha y Firma: Enero 2020

	<b>GESTIÓN DE RECLAMOS</b> <b>Clinica las Condes</b>	Versión: 8.0 Fecha de Emisión: Noviembre 2007 Fecha Revisión: Abril 2009; Febrero 2012; Enero 2013; Julio 2013; Agosto 2013; Julio 2015; Julio 2016; Enero 2018; Enero 2020 Fecha Próx. Revisión: Enero 2022
---	---	---

## DIFUSIÓN DE LOS DATOS

- **Jefaturas y Gerencias:** Se mantendrá la información actualizada en el KComun de Indicadores de Calidad, carpeta 11: Reclamos
- **Comité de Calidad ampliado:** anualmente se presentarán indicadores del año previo y tendencias.

## ANEXOS

- 1.- Descripción variables que se ingresan a la aplicación Portal de Atención Presencial – CRM
- 2.- Procedimiento de reclamos
- 3.- Formularios para Reclamar

## REFERENCIAS

- Reglamento sobre procedimiento de reclamo de la ley 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Programa de Seguridad del Paciente (documento n°428, Centro de Documentos, Intranet CLC)

ELABORACION	REVISION	AUTORIZACION <span style="float: right;">Página 8 de 18</span>
Nombre: Javiera González Johannes Cargo: EU Jefe Servicio al Paciente Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: René Tejías Ramírez Cargo: Director Médico Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: Jaime Hagel Cabrera Cargo: Gerente General Fecha y Firma: Enero 2020

	<b>GESTIÓN DE RECLAMOS</b> <b>Clínica las Condes</b>	Versión: 8.0 Fecha de Emisión: Noviembre 2007 Fecha Revisión: Abril 2009; Febrero 2012; Enero 2013; Julio 2013; Agosto 2013; Julio 2015; Julio 2016; Enero 2018; Enero 2020 Fecha Próx. Revisión: Enero 2022
---	---	---

**Anexo 1.- Descripción variables que se ingresan a la aplicación Portal de Atención Presencial - CRM**

- **DESCRIPCIÓN:** Texto breve que resume el reclamo
- **PACIENTE:** Ingresar paciente por RUT o nombre completo
- **EMPLEADO RESPONSABLE:** Persona a cargo de estudiar y resolver el reclamo
- **CLASIFICACIÓN - CATEGORÍA:**
  - **RECLAMOS DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y BENEFICIOS:** errores de interpretación de información, desconocimiento de beneficios, programas y campañas institucionales
  - **RECLAMOS DE CUENTA AMBULATORIA:** objeciones relacionadas con el cobro de prestaciones, insumos, materiales, honorarios médicos, precios y proceso de cancelación y cobranza de éstas para atenciones ambulatorias, excepto Servicio de Urgencia.
  - **RECLAMOS DE CUENTA HOSPITALIZADO:** objeciones relacionadas con el cobro de prestaciones, insumos, materiales, honorarios médicos, precios y proceso de cancelación y cobranza de éstas para pacientes hospitalizados.
  - **RECLAMOS DE CUENTA URGENCIA:** objeciones relacionadas con el cobro de prestaciones, insumos, materiales, honorarios médicos, precios y proceso de cancelación y cobranza de éstas, para atenciones en el Servicio de Urgencia.
  - **RECLAMOS DE CUIDADOS CLÍNICOS Y DEL MÉDICO:** objeciones en relación a diagnóstico, desempeño profesional, errores de informes de exámenes o procedimientos.
  - **RECLAMOS DE SEGURIDAD:** robo o hurto de pertenencias, daños a objetos personales
  - **RECLAMOS DE SERVICIOS:** aseo y ornato, ruidos molestos, servicio de alimentación, servicios externos.
  - **RECLAMOS DE TRATO Y HUMANIDAD:** objeciones en cuanto a los modos y modales del personal médico o paramédico que brinda el servicio.
  - **RECLAMOS DE TIEMPOS DE ESPERA:** autoexplicativo
  - **RECLAMOS RELACIONADOS CON EL AGENDAMIENTO DE LA HORA:** autoexplicativo
  - **REQUERIMIENTOS:** Felicitaciones, sugerencias y otras solicitudes.

ELABORACION	REVISION	AUTORIZACION <span style="float: right;">Página 9 de 18</span>
Nombre: Javiera González Johannes Cargo: EU Jefe Servicio al Paciente Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: René Tejías Ramírez Cargo: Director Médico Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: Jaime Hagel Cabrera Cargo: Gerente General Fecha y Firma: Enero 2020

	<b>GESTIÓN DE RECLAMOS</b> <b>Clinica las Condes</b>	Versión: 8.0 Fecha de Emisión: Noviembre 2007 Fecha Revisión: Abril 2009; Febrero 2012; Enero 2013; Julio 2013; Agosto 2013; Julio 2015; Julio 2016; Enero 2018; Enero 2020 Fecha Próx. Revisión: Enero 2022
---	---	---

- **STATUS:**
  - **PENDIENTE:** en proceso de investigación o en espera de entrega de respuesta al reclamante.
  - **RE-ABIERTO:** previamente cerrado, se abre nuevamente para nuevas gestiones
  - **CERRADO:** medidas de cierre concretadas.
  - **ANULADO:** cuando el caso está duplicado o el reclamante se retracta de la queja.
  - **SIN SOLUCIÓN:** por los motivos consignados más adelante en forma de respuesta.
  
- **FECHA DE RECLAMO:** fecha en que el reclamante manifiesta su queja, la que consigna en el encabezado de la carta, reclamo escrito en libro o correo electrónico.
  
- **TIPO DE PACIENTE:**
  - HOSPITALIZADO
  - AMBULATORIO
  - URGENCIA
  - OTRO
  
- **RELACIÓN CON EL PACIENTE:** vinculación del reclamante con el paciente que está siendo atendido en CLC.
  
- **ID:** número de folio automático que el sistema le asigna al caso.
  
- **FECHA DE RECEPCIÓN DEL RECLAMO:** fecha en que se recibe el reclamo y se ingresan los datos en la aplicación Portal de Atención Presencial.
  
- **FORMA DE RECLAMO**
  - **CARTA:** autoexplicativo.
  - **CORREO ELECTRÓNICO:** a través de correo electrónico a cualquier funcionario de CLC quien deriva a Servicio Al Paciente.
  - **FORMAS SIMULTÁNEAS:** cuando un reclamante manifiesta su queja por más de una vía (por ejemplo: mail y teléfono, o carta y SERNAC, entre otros)
  - **INFO@CLC:** cuando el paciente registra su queja a través del formulario de la página web.

ELABORACION	REVISION	AUTORIZACION <span style="float: right;">Página 10 de 18</span>
Nombre: Javiera González Johannes Cargo: EU Jefe Servicio al Paciente Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: René Tejías Ramírez Cargo: Director Médico Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: Jaime Hagel Cabrera Cargo: Gerente General Fecha y Firma: Enero 2020

	<b>GESTIÓN DE RECLAMOS</b> <b>Clínica las Condes</b>	Versión: 8.0 Fecha de Emisión: Noviembre 2007 Fecha Revisión: Abril 2009; Febrero 2012; Enero 2013; Julio 2013; Agosto 2013; Julio 2015; Julio 2016; Enero 2018; Enero 2020 Fecha Próx. Revisión: Enero 2022
---	---	---

- **LIBRO:** escrito en los distintos libros de sugerencias y reclamos disponibles en todas las áreas de atención de pacientes, tanto ambulatorias como hospitalización.
- **LÍNEA DIRECTA:** reclamante se queja en dicha instancia.
- **PERSONA:** cuando el reclamante manifiesta su queja presencialmente.
- **REPORTE MEDICO:** cuando el tratante u otro informa la insatisfacción de un paciente.
- **SERNAC:** carta de dicha institución enviada a Gerencia General.
- **TELÉFONO:** Autoexplicativo.
- **SOLICITUD DE AUDITORÍA:** derivado desde Auditoría de Cuenta.
- **SUPERINTENDENCIA DE SALUD:** mediante oficio enviado por dicha institución. (Marcar check box correspondiente)
  
- **LUGAR DE ATENCIÓN:** Servicio en el que el paciente recibió la atención.
  
- **NOTAS:**
  - **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:** queja u objeción manifestada por el reclamante.
  - **PETICIONES CONCRETAS:** especifica la solicitud del reclamante.
  - **RESPUESTA:** solución del conflicto, respuesta entregada al reclamante.
  
- **FUNDAMENTADO:** si lo reclamado por el paciente tiene o no asidero, se deben seleccionar las opciones:
  - **SI:** el responsable considera que el reclamante tiene fundamentos para reclamar.
  - **NO:** el responsable considera que el reclamante NO tiene fundamentos para reclamar.
  - **SIN OPINIÓN:** el responsable no pudo tener una opinión al respecto.
  
- **SUBSANABLE:** susceptible de solución a futuro próximo.
  
- **GRAVEDAD:**
  - **LEVE:** no hay daño al paciente o la lesión puede ser tratada y mejorada inmediatamente en la institución, pequeña pérdida financiera
  - **MEDIANA:** requiere prolongación de la hospitalización o traslado a unidad de mayor complejidad, genera alta pérdida financiera.
  - **GRAVE:** lesiones severas, incapacidad funcional, fallecimiento, requiere traslado a otra institución hospitalaria para solucionarlo, muy elevada pérdida financiera.

ELABORACION	REVISION	AUTORIZACION <span style="float: right;">Página 11 de 18</span>
Nombre: Javiera González Johannes Cargo: EU Jefe Servicio al Paciente Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: René Tejías Ramírez Cargo: Director Médico Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: Jaime Hagel Cabrera Cargo: Gerente General Fecha y Firma: Enero 2020

	<b>GESTIÓN DE RECLAMOS</b> <b>Clinica las Condes</b>	Versión: 8.0 Fecha de Emisión: Noviembre 2007 Fecha Revisión: Abril 2009; Febrero 2012; Enero 2013; Julio 2013; Agosto 2013; Julio 2015; Julio 2016; Enero 2018; Enero 2020 Fecha Próx. Revisión: Enero 2022
---	---	---

- **EVENTO ADVERSO:** si lo reclamado se relaciona con alguno de los eventos adversos monitoreados en Clínica las Condes.
  - **SI:** cuando el reclamo se generó por uno de los eventos adversos detallados en el Programa de Seguridad del Paciente
  - **NO:** el reclamo no se relacionó con un evento adverso.
  
- **SERVICIO INVOLUCRADO:** es el área que está siendo informada por el reclamante como responsable de ocasionar el reclamo. Ej.: si un paciente reclama por ruidos molestos en MQ, el servicio involucrado es planta y mantención; si un paciente reclama por demora en la entrega de alimentación el servicio involucrado es nutrición.
  
- **PERSONA INVOLUCRADA:** cuando el reclamo involucra a una o más personas. Se debe ingresar a todas las personas involucradas por RUT o nombre completo, se cargarán de la base de datos institucional.
  
- **PERSONA INFORMADA:** aquellos funcionarios que han participado del proceso de recopilación de la información y resolución del caso.
  
- **MEDIDAS:** seleccionar de las opciones la medida tomada con la persona involucrada, cuando corresponda:
  - Amonestación verbal
  - Amonestación escrita
  - Despido
  - Sin medida
  - Carta a Jefe de unidad
  - Otro
  
- **FECHA REAL DE FINALIZACIÓN:** fecha en la que se entrega la respuesta al reclamante.
  
- **FECHA DE CIERRE:** fecha en la que se cierra el caso y se modifica a Status Cerrado.
  
- **FORMA DE RESPUESTA:**
  - **PERSONAL:** se entregan las explicaciones o disculpas mediante una reunión con el reclamante.

ELABORACION	REVISION	AUTORIZACION <span style="float: right;">Página 12 de 18</span>
Nombre: Javiera González Johannes Cargo: EU Jefe Servicio al Paciente Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: René Tejías Ramírez Cargo: Director Médico Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: Jaime Hagel Cabrera Cargo: Gerente General Fecha y Firma: Enero 2020

	<b>GESTIÓN DE RECLAMOS</b> <b>Clínica las Condes</b>	Versión: 8.0 Fecha de Emisión: Noviembre 2007 Fecha Revisión: Abril 2009; Febrero 2012; Enero 2013; Julio 2013; Agosto 2013; Julio 2015; Julio 2016; Enero 2018; Enero 2020 Fecha Próx. Revisión: Enero 2022
---	---	---

- **TELEFONICA:** se entregan las explicaciones o disculpas mediante llamada telefónica al reclamante.
- **CARTA:** Mediante carta de respuesta formal enviada por correo electrónico o certificado.
- **MAIL:** forma de despacho de la carta de respuesta cuando no contamos con domicilio del reclamante.
- **SIN RESPUESTA:** cuando el responsable de respuesta decide no responder el reclamo.
- **SIN RESPUESTA POR FALTA DE DATOS:** cuando el reclamo es anónimo y no tenemos datos de paciente ni reclamante.
- **NO SE UBICA AL RECLAMANTE:** cuando después de tres intentos de contacto a todos los números del reclamante, no se logra comunicación efectiva.
- **INFORME DE AUDITORÍA:** en formato emitido por Auditoría de Cuentas.
- **OTRA**
  
- **TIPO DE RESPUESTA:**
  - **EXPLICACION:** autoexplicativo.
  - **DISCULPAS:** autoexplicativo.
  - **COBERTURA:** de prestaciones no bonificables.
  - **DESCUENTO COMERCIAL:** a definir según política institucional de descuentos.
  - **DEVOLUCIÓN DE DINERO:** de prestaciones ya canceladas.
  - **REVERSA DE CARGOS:** de cargos pendientes de cancelación.
  - **OTRA:** regalos corporativos, liberación de estacionamiento, vales de cafetería, etc.

ELABORACION	REVISION	AUTORIZACION <span style="float: right;">Página 13 de 18</span>
Nombre: Javiera González Johannes Cargo: EU Jefe Servicio al Paciente Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: René Tejías Ramírez Cargo: Director Médico Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: Jaime Hagel Cabrera Cargo: Gerente General Fecha y Firma: Enero 2020

 <b>CLÍNICA LAS CONDES</b>	<b>GESTIÓN DE RECLAMOS</b> <b>Clínica las Condes</b>	Versión: 8.0 Fecha de Emisión: Noviembre 2007 Fecha Revisión: Abril 2009; Febrero 2012; Enero 2013; Julio 2013; Agosto 2013; Julio 2015; Julio 2016; Enero 2018; Enero 2020 Fecha Próx. Revisión: Enero 2022
---	---	---

**Anexo 2.- Procedimiento de reclamos**

- Contraportada Libro de Sugerencias



## PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

**Estimado Sr/a:**

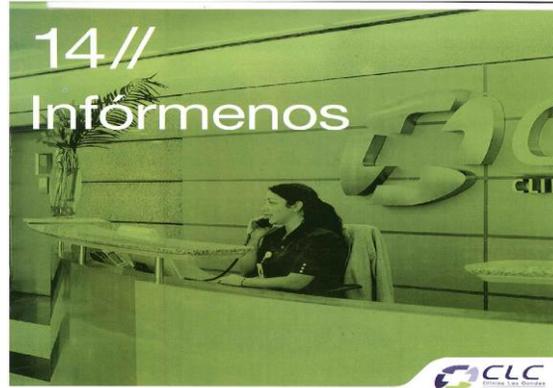
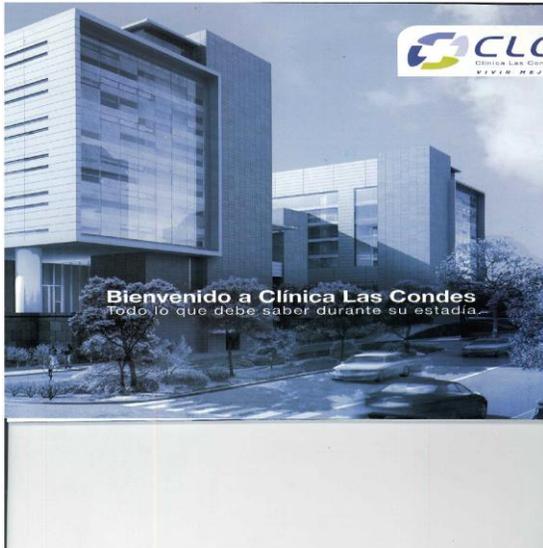
La Unidad de Servicio al Paciente de Clínica Las Condes canalizará su reclamo a las instancias que corresponda según su contenido. El área responsable de su gestión se encargará de entregarle una respuesta en un plazo de 15 días hábiles.

Para conocer el estado de su reclamo o si desea aportar nuevos antecedentes, agradeceremos contactarse con alguno de nuestros ejecutivos de Servicio al Paciente al teléfono: 222 105 988.



<b>ELABORACION</b>	<b>REVISION</b>	<b>AUTORIZACION</b> Página 14 de 18
Nombre: Javiera González Johannes Cargo: EU Jefe Servicio al Paciente Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: René Tejías Ramírez Cargo: Director Médico Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: Jaime Hagel Cabrera Cargo: Gerente General Fecha y Firma: Enero 2020

- Carpeta de Bienvenida paciente hospitalizado:



### Infórmenos

**Estimado Paciente:**

Junto con saludarlo y darle la más cordial bienvenida a Clínica Las Condes, esperando que usted reciba en nuestra clínica todos los cuidados médicos y la acogida que usted y su familia merecen. Para nosotros, una manera de mejorar continuamente, es buscando instancias que nos permitan escuchar la opinión de nuestros pacientes.

Por esto, si usted nos quiere hacer sugerencias, manifestar algún reclamo o inconveniente que tenga o pudo haber tenido durante la hospitalización, por favor infórmenos. Contamos con distintos canales de comunicación para que usted pueda ejercer el derecho a expresar su opinión en relación a su estada en Clínica Las Condes. Estos son:

1. Unidad de Servicio al Paciente: Puede acudir personalmente al Torpiso Edificio gris Hall Central o llamando al anexo 5888. Nuestras ejecutivas están para ayudarlo y orientarlo en lo que usted requiere.
2. Estaciones de Enfermería: En dicha estación se encuentra, también el libro de "Reclamos y Sugerencias", al cual Ud. puede acceder y dejar por escrito su reclamo o sugerencia o lo puede escribir en el documento "Ayudénc a Mejorar", que se encuentra en su carpeta y/o en su habitación.
- 3.- Página Web de CLC: En la sección contáctenos o directamente al email info@clc.cl. En dicho sitio y/o correo Ud. puede ingresar directamente su solicitud o reclamo.

Para los comentarios recibidos en los Libros de Reclamo, ubicados en las Estaciones de Enfermería, los formularios "Ayudénc a Mejorar" o los recibidos a través de la página web, se le asignará a una ejecutiva de la Unidad de Servicio al Paciente, quien tomará contacto con usted para hacer acuse de recibo de su caso.

Una vez manifestada su inquietud, la respuesta lo será enviada por correo certificado, correo electrónico, telefónico o presencialmente, según sea lo más adecuado de acuerdo al caso. La gestión global tomará un plazo máximo 15 días hábiles desde la recepción de su solicitud.

Para entregar un mejor servicio y una medicina de calidad, con los cuidados médicos y humanos que usted requiere, es muy importante el poder acoger sus opiniones; Usted nos permite seguir creciendo; le reiteramos nuestra bienvenida y no dude en contactarnos.

Clínica Las Condes

ELABORACION	REVISION	AUTORIZACION
Nombre: Javiera González Johannes Cargo: EU Jefe Servicio al Paciente Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: René Tejjás Ramírez Cargo: Director Médico Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: Jaime Hagel Cabrera Cargo: Gerente General Fecha y Firma: Enero 2020

- Folleto informativo disponible en Informaciones, servicio al paciente y consultas:

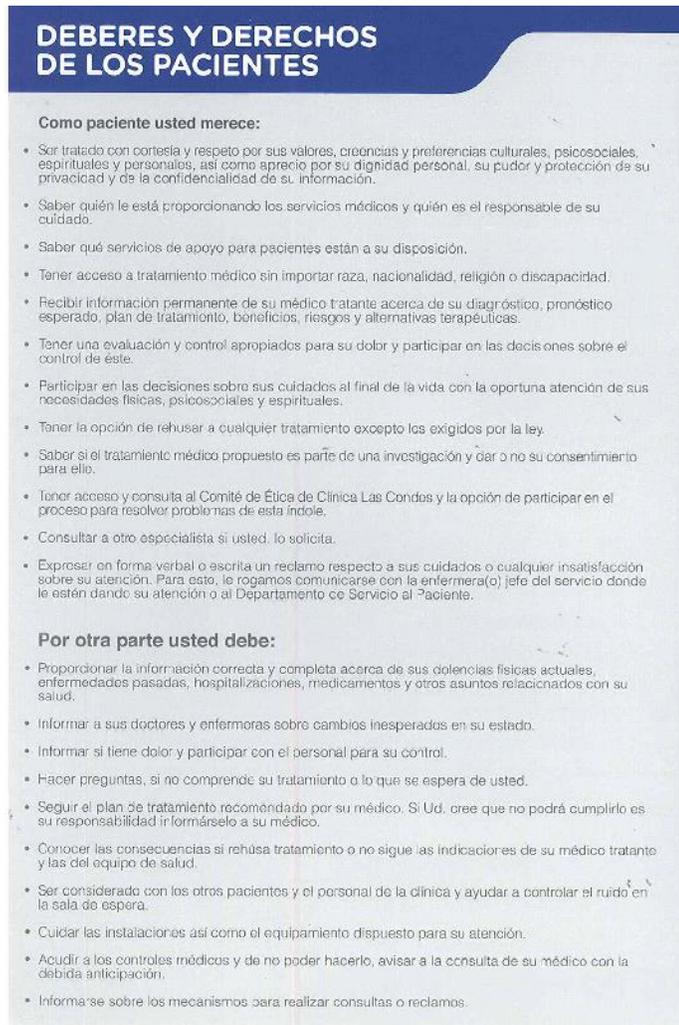


**LO QUE USTED DEBE SABER SOBRE SU CONSULTA O PROCEDIMIENTO AMBULATORIO**

Le invitamos a familiarizarse con los siguientes conceptos, seguro que ello se traducirá en un mayor bienestar para usted.

Si tiene cualquier pregunta o inquietud, no dude en hacerle saber a su médico tratante, enfermera o contactarnos al teléfono o email indicados al reverso.

En cualquier enfermedad, la participación informada del paciente y familiares en el proceso de diagnóstico y tratamiento mejora los resultados. Es un hecho.



## DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES

**Como paciente usted merece:**

- Ser tratado con cortesía y respeto por sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales, así como aprecio por su dignidad personal, su pudor y protección de su privacidad y de la confidencialidad de su información.
- Saber quién le está proporcionando los servicios médicos y quién es el responsable de su cuidado.
- Saber qué servicios de apoyo para pacientes están a su disposición.
- Tener acceso a tratamiento médico sin importar raza, nacionalidad, religión o discapacidad.
- Recibir información permanente de su médico tratante acerca de su diagnóstico, pronóstico esperado, plan de tratamiento, beneficios, riesgos y alternativas terapéuticas.
- Tener una evaluación y control apropiados para su dolor y participar en las decisiones sobre el control de éste.
- Participar en las decisiones sobre sus cuidados al final de la vida con la oportuna atención de sus necesidades físicas, psicosociales y espirituales.
- Tener la opción de rechazar a cualquier tratamiento excepto los exigidos por la ley.
- Saber si el tratamiento médico propuesto es parte de una investigación y dar o no su consentimiento para ello.
- Tener acceso y consulta al Comité de Ética de Clínica Las Condes y la opción de participar en el proceso para resolver problemas de esta índole.
- Consultar a otro especialista si usted lo solicita.
- Exprimir en forma verbal o escrita un reclamo respecto a sus cuidados o cualquier insatisfacción sobre su atención. Para esto, le rogamos comunicarse con la enfermera(o) jefe del servicio donde le estén dando su atención o al Departamento de Servicio al Paciente.

**Por otra parte usted debe:**

- Proporcionar la información correcta y completa acerca de sus dolencias físicas actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
- Informar a sus doctores y enfermeras sobre cambios inesperados en su estado.
- Informar si tiene dolor y participar con el personal para su control.
- Hacer preguntas, si no comprende su tratamiento o lo que se espera de usted.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por su médico. Si Ud. cree que no podrá cumplirlo es su responsabilidad informárselo a su médico.
- Conocer las consecuencias si rechaza tratamiento o no sigue las indicaciones de su médico tratante y las del equipo de salud.
- Ser considerado con los otros pacientes y el personal de la clínica y ayudar a controlar el ruido en la sala de espera.
- Cuidar las instalaciones así como el equipamiento dispuesto para su atención.
- Acudir a los controles médicos y de no poder hacerlo, avisar a la consulta de su médico con la debida anticipación.
- Informarse sobre los mecanismos para realizar consultas o reclamos.

ELABORACION	REVISION	AUTORIZACION
Nombre: Javiera González Johannes Cargo: EU Jefe Servicio al Paciente Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: René Tejjás Ramírez Cargo: Director Médico Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: Jaime Hagel Cabrera Cargo: Gerente General Fecha y Firma: Enero 2020



## GESTIÓN DE RECLAMOS Clínica las Condes

Versión: 8.0  
Fecha de Emisión: Noviembre 2007  
Fecha Revisión: Abril 2009; Febrero 2012; Enero 2013; Julio 2013; Agosto 2013; Julio 2015; Julio 2016; Enero 2018; Enero 2020  
Fecha Próx. Revisión: Enero 2022

### Anexo 3.- FORMULARIOS PARA RECLAMAR

- A través de la página web [www.clc.cl](http://www.clc.cl)

#### Contáctenos

Estimado paciente, su opinión es importante para nosotros. Por eso, con el objeto de dar una oportuna respuesta, agradeceremos completar los siguientes campos:

Motivo del Contacto:

Nombre del paciente:

Su nombre:

Su RUT:

Su dirección:

Teléfono:

Servicio Reclamado:

Su correo electrónico:

Autorizo a enviar la respuesta por correo electrónico:

Por favor, describanos su molestia:

Que espera de nosotros en relación a este reclamo:

- He leído y acepto los [términos y condiciones](#)
- Deseo recibir información de Clínica Las Condes y sus servicios via email.

**ENVIAR AHORA**

ELABORACION	REVISION	AUTORIZACION
Nombre: Javiera González Johannes Cargo: EU Jefe Servicio al Paciente Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: René Tejías Ramírez Cargo: Director Médico Fecha y Firma: Enero 2020	Nombre: Jaime Hagel Cabrera Cargo: Gerente General Fecha y Firma: Enero 2020

