


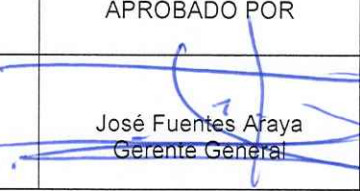



| | | |
|---|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS | CÓDIGO: DP 1.2 |
| | | VIGENCIA : |
| | | DESDE: Noviembre 2021 HASTA: Noviembre 2026 |
| | | VERSIÓN: 04 |
| | | PÁGINA:1-12 |



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR | FECHA |
|---|---|---|----------------|
|  Fabián Sepúlveda E. Subgerente de Experiencia y Servicios |  Kamila Jara M. EU. Acreditación |  José Fuentes Araya Gerente General | Noviembre 2021 |

| | | |
|---|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS | CÓDIGO: DP 1.2 |
| | | VIGENCIA : |
| | | DESDE: Noviembre 2021 HASTA: Noviembre 2026 |
| | | VERSIÓN: 04 |
| | | PÁGINA:2-12 |

1. INTRODUCCIÓN

Clínica Los Leones, en su objetivo de cumplir con la Ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, define estandarizar a través de un documento de carácter institucional el procedimiento de “Gestión de Reclamos” de nuestros clientes externos, los cuales son aquellas personas que utilizan y prefieren nuestros servicios para la recuperación de su salud.

2. OBJETIVO GENERAL

- Regular el procedimiento, al cual quedan sujetos los reclamos que efectúen clientes externos de Clínica Los Leones.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS


- Gestionar el reporte, manejo, tratamiento y resolución de los reclamos
- Analizar periódicamente con todas las áreas involucradas las causas principales de los reclamos y la oportunidad de respuesta
- Velar por el cumplimiento de la aplicación de los Derechos del Paciente, en lo que respecta al ***Derecho de información***

4. ALCANCE

- Gerencias de áreas
- Supervisores de Unidades
- Personal en contacto con clientes (administrativas y de salud)

5. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN:

- **Administrativa de servicios:** es responsable de recibir y revisar cada uno de los reclamos por las diferentes vías mencionadas en el procedimiento, gestionar la información necesaria con las áreas involucradas para generar respuesta a clientes en plazos definidos y mantener expedientes según norma MINSAL.
- **Subgerente de Experiencia y Servicio:** es responsable de supervisar y gestionar el cumplimiento de este procedimiento y de realizar evaluaciones ejecutivas de análisis con áreas involucradas trimestralmente, encargado institucional de velar por el cumplimiento de los deberes de los pacientes.

| | | |
|---|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS | CÓDIGO: DP 1.2 |
| | | VIGENCIA : |
| | | DESDE: Noviembre 2021 HASTA: Noviembre 2026 |
| | | VERSIÓN: 04 |
| | | PÁGINA:3-12 |


- **Director Médico:** es responsable de analizar y dar respuesta al 100% de los reclamos dirigidos a Médicos a propósito de su atención o su competencia técnica.
- **Gerentes de Áreas:** son responsables de gestionar a través de sus Coordinadores de unidades, el cumplimiento de los plazos establecidos en la recopilación de información, para generar respuesta a nuestros clientes.
- **Coordinadores de Unidades:** son responsables de gestionar la información derivada del análisis de reclamos, entregar investigación a reclamos relacionados a sus áreas, e implementar las acciones de mejora en conjunto con el Subgerente de Experiencia y Servicio, y el Gerente de Área.

6. DOCUMENTOS APLICABLES:

- Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.

7. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:

- **Reclamo:** Toda presentación de no conformidad con la atención y/o entrega de servicios asociados a la recuperación de salud que realice una persona a través de diferentes medios destinados para ello, tales como; Libro de sugerencias y reclamos, encuestas de satisfacción , página web o presencialmente a través de la administrativa de servicio y/o calidad de la institución.
- **Reclamante:** Toda persona, representante legal o quien lo tenga bajo su cuidado, que presente un reclamo que derive de la atención de salud, por las vías mencionadas en este procedimiento.
- **Responsable de respuesta del reclamo:** Son los coordinadores, Gerentes y/o Director Médico, los cuales son los responsables de hacer las investigaciones pertinentes para poder completar el formulario de respuesta de reclamo, para que la administrativa de servicios y/o calidad pueda proceder con el proceso de gestión de respuesta.
- **Prestador institucional de salud o prestador:** Son personal naturales o jurídicas, públicas o privadas que entregan prestaciones de salud, teniendo la misión de velar que se respeten las condiciones de la ley n° 20.584.

| | | |
|---|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS | CÓDIGO: DP 1.2 |
| | | VIGENCIA : |
| | | DESDE: Noviembre 2021 HASTA: Noviembre 2026 |
| | | VERSIÓN: 04 |
| | | PÁGINA:4-12 |

- **Superintendencia:** Organismo funcionalmente descentralizado quien fiscaliza el cumplimiento de la ley nº 20.584.

8. DESARROLLO:

8.1 De la recepción del reclamo

Todo aquel paciente y/o representante que requiera realizar un reclamo, lo podrá hacer a través de las siguientes vías:

- A) Libro de Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones:** los cuales se dispondrán al alcance del usuario, en los siguientes servicios: Urgencia, Hospitalización, Centro Médico, Unidad de exámenes, Presupuesto y UTI. Adicional, nuestra clínica cuenta con canales de atención externos que son Call Center y página web, donde nuestros clientes también pueden dejar sus reclamos, sugerencias o felicitaciones.


Los libro de reclamo, sugerencias o felicitaciones deben contemplar los registros que se detallan a continuación:

- Fecha del reclamo
- Nombre, cédula de identidad, correo electrónico y domicilio del reclamante para ser notificado.
- Indicación de los hechos que fundamentan el reclamo
- Peticiones concretas
- Firma del reclamante

La administrativa de servicios y/o calidad en funciones, revisará diariamente cada **Libro de Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones**, para constatar la existencia de un nuevo registro y verificará que contenga todos los datos antes consignados. En caso de no contar con los registros mínimos para dar respuesta a reclamos, este se cerrará por no contar con información suficiente.

- B) Presenciales,** son aquellos reclamos recepcionados en forma presencial por el equipo de salud, administrativo o administrativa de calidad de la institución. El reclamo, sugerencia o felicitación será acogido en forma empática, permitiendo que el usuario exponga claramente su opinión, sin interrupciones ni emisión de juicios de valor por parte del personal de la institución. Una vez escuchado el reclamo y en horario hábil (lunes a viernes), se contactará a la administrativa de servicios y/o calidad en funciones para su formalización, en horario inhábil, además de escuchar, se facilitará el libro para su correspondiente registro.

- C) Página Web,** el módulo de contacto asignado para reclamos, sugerencias o felicitaciones en su link de contactos permite estampar reclamos,

| | | |
|---|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS | CÓDIGO: DP 1.2 |
| | | VIGENCIA : |
| | | DESDE: Noviembre 2021 HASTA: Noviembre 2026 |
| | | VERSIÓN: 04 |
| | | PÁGINA:5-12 |

sugerencias o felicitaciones. La empresa administradora de página web canalizará dicho reclamo a la institución correspondiente, para formalizar y dar respuesta dentro de los plazos establecidos por ley.


- D) **Vía Telefónica:** será personal de Call Center de interclínica, quien recibirá dicho reclamo y lo registrará en formulario de reclamos, sugerencias y felicitaciones (Anexo 2), para posterior derivar dicho reclamo en formato virtual a la administrativa de servicios y/o calidad.

8.2 De la Categorización del reclamo según riesgo y tiempo de respuesta

Cada uno de los reclamos se categorizará en distintos niveles de gravedad, los cuales son:

- A) **GRAVE:** será todo aquel que involucre la **integridad física o moral**, o se relacione directamente con la **dignidad de las personas**. Este tipo de reclamos será informado y derivado inmediatamente al Encargado Institucional de la evaluación del respeto a los derechos de los pacientes y al Director Médico de la Clínica Los Leones, en caso que el reclamo haga alusión a personal Médico.
Tiempo de respuesta al usuario: Máximo 15 días hábiles a través de correo electrónico, o en su defecto a través de carta certificada.
- B) **MENOS GRAVE:** será todo aquel que involucre la atención de salud otorgada por cualquier funcionario de Clínica Los Leones, ya sea en labores administrativas o clínicas. También aplican en esta categoría las solicitudes de auditorías de cuenta por dudas en cargos, de forma no excluyente.
- C) **Tiempo de respuesta al usuario:** Máximo 15 días hábiles a través de correo electrónico, o en su defecto a través de carta certificada.
- D) **LEVE:** será todo aquel que involucre situaciones relacionadas con las instalaciones, hotelería u otro similar.
Tiempo de respuesta al usuario: Máximo 15 días hábiles a través de correo electrónico, o en su defecto a través de carta certificada.

Nota: Debido a la contingencia que afecta a nuestro país, los canales de respuesta a los reclamos interpuestos por nuestros clientes externos, se han definido a través de correo electrónico, y en su defecto a carta certificada. Finalizada la pandemia, se procederá a enviar las respuestas sólo por carta certificada.

| | | |
|---|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS | CÓDIGO: DP 1.2 |
| | | VIGENCIA : |
| | | DESDE: Noviembre 2021 HASTA: Noviembre 2026 |
| | | VERSIÓN: 04 |
| | | PÁGINA:6-12 |

8.3. De la clasificación por áreas y por causas.

Áreas.


Para efectos de análisis de reclamos se clasificarán en áreas de acuerdo a la Unidad donde se nace el reclamo, de la siguiente manera:

- Maternidad
- UPC
- Pabellón
- Centro Médico
- Comercial
- Medico Quirúrgico (MQ)
- Unidad de exámenes
- Servicio externo
- Operaciones
- Urgencia
- Call Center
- Alimentación
- Mantención
- Gerencia de Salud
- Abastecimiento
- Recepción de Urgencia
- Dirección Médica
- Gerencia Ambulatoria

Ámbito de origen

Para efectos de análisis de reclamos se clasificarán según causas de acuerdo a las siguientes:


- Trato
- Hurto / extravió
- Competencia técnica
- Infraestructura
- Tiempo de espera
- Información
- Procedimientos administrativos
- Aseo e Higiene
- Otras / Consultas
- Sugerencias

| | | |
|---|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS | CÓDIGO: DP 1.2 |
| | | VIGENCIA : |
| | | DESDE: Noviembre 2021 HASTA: Noviembre 2026 |
| | | VERSIÓN: 04 |
| | | PÁGINA:7-12 |

8.4. De la Investigación, respuesta por parte de las unidades y acciones de mejora

La tramitación interna de los reclamos, felicitaciones o sugerencias, seguirá un tratamiento uniforme que garantice su conocimiento por la Gerencia de la unidad afectada y el Subgerente de Experiencia y Servicio. El folio del reclamo sigue el siguiente curso:

1. Administrativa de servicios y/o calidad en funciones, recibe el reclamo y le otorga un n° folio, el comienza en 1, y va aumentando de forma proporcional con los reclamos recepcionados en la institución.
2. El reclamo es derivado por correo electrónico a través de plataforma List plus, al responsable de entregar la respuesta.
3. El responsable de respuesta del reclamo, tiene un plazo máximo de 5 días hábiles para realizar la investigación, que contiene un análisis de causa y acciones de mejora a implementar en la unidad. En relación a los reclamos categorizados como menos grave o leve, su respuesta se genera según formato adjunto (anexo N°1) y se sube a sistema List Plus
4. Los reclamos categorizados como graves se suben a sistema List Plus, para que el responsable de respuesta del reclamo realice la investigación respectiva, la cual contiene un análisis de causa y acciones de mejora a implementar, su respuesta se sube a sistema List Plus en formato adjunto (anexo n° 1), para proceder a dar respuesta al usuario según plazo establecido (15 días hábiles) por parte de la administrativa de reclamos y/o servicios.
5. Los reclamos serán respondidos al usuario según plazos estipulados por ley, la respuesta se envía vía correo electrónico, y en su defecto vía carta certificada, esta última es gestionada por la administrativa de servicios y/o calidad en funciones.
6. Todos los informes derivados de la investigación, análisis de causa y acciones de mejora incluyendo la respuesta quedaran en expediente del reclamo.
7. En caso de no registrarse datos mínimos en el reclamo que permitan entregar respuesta escrita, de acuerdo a lo definido (ej: RUT del paciente, dirección de respuesta,) este reclamo se catalogará como reclamo cerrado.

| | | |
|---|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS | CÓDIGO: DP 1.2 |
| | | VIGENCIA : |
| | | DESDE: Noviembre 2021 HASTA: Noviembre 2026 |
| | | VERSIÓN: 04 |
| | | PÁGINA:8-12 |


8.5 Del análisis global con áreas involucradas.

Será el Subgerente de Experiencia y Servicio, el responsable de generar de forma trimestral un informe de gestión de reclamos y difundirá sus resultados en reunión con las jefaturas de áreas involucradas, considerando:

- A) Evaluación por áreas
- B) Causas principales de los reclamos
- C) Oportunidad de respuesta

9. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión N° | Cambio | Fecha | Aprobado por: |
|------------|--|----------------|---------------------------------|
| 01 | Ajuste del procedimiento. | Junio 2016 | Josef Mayers |
| 02 | Revisión y Actualización del documento | Mayo 2017 | José Fuentes Gerente General |
| 03 | Revisión y Actualización del documento | Noviembre 2021 | José Fuentes Gerente General |

| | | |
|---|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS | CÓDIGO: DP 1.2 |
| | | VIGENCIA : |
| | | DESDE: Noviembre 2021 HASTA: Noviembre 2026 |
| | | VERSIÓN: 04 |
| | | PÁGINA:10-12 |

Anexo 2: FORMULARIO DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



Ingreso Reclamos Call Center

CLINICA:

Felicitaciones
 Sugerencia
 Reclamo

Fecha Reclamo: Fecha Recibido: Formato Fecha DD-MM-AA

Motivo Reclamo: Unidad

Reclamos Concretas:

Nombre Reclamante:

Rut Reclamante:

Nombre Paciente:

Rut Paciente:

Dirección

Calle: N°: Depto:

Ciudad: Comuna:

Fono: e-mail:

Autoriza respuesta por e-mail: