INDISA
CLINICA DE FAMILIA

Gestión de reclamos
PT- 02

5ta Edición

Director Médico
Rodrigo Castillo Darvich

Gerente del Área
Claudio García Gerente Comercial

Autor(es) versión base (2016)
Equipo de Calidad

Autores versión corregida y actualizada (2024)
Isabel Illanes Abuhadba Jefe División Servicio al Cliente.
Claudia Carreño Lozano. EU Coordinadora Gestión cuenta pacientes.

Vigencia del documento
Hasta febrero 2029

Edición de estilo
Graciela González Escobedo
Ana María Menjiba Swidersky

Diseño y gráfica
Paola Ossandón Silva

Almacenamiento y Conservación
Sistema de Información de Calidad

IMPORTANTE
En el presente documento, se utilizan de manera inclusiva términos como “el médico”, “la enfermera”, “el profesional”, “la jefatura” y sus respectivos plurales (así como otras palabras equivalentes en el contexto de salud) para referirse a los distintos géneros.
Esta opción obedece a que no existe acuerdo universal respecto de cómo aludir conjuntamente a todos los géneros en el idioma español, salvo usando “o/a”, “los/las” y otras similares, y ese tipo de fórmulas supone una saturación gráfica que puede dificultar la comprensión de la lectura.

ÍNDICE

I. OBJETIVO 4
II. ALCANCE 4
III. RESPONSABLES 4
IV. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS 4
V. DESCRIPCIÓN 4
I.- Generalidades 4
II.- Recepción de Reclamos 5
III.- Investigación de Reclamos 6
IV.- Respuesta a Reclamos 6
V.- Solicitud del paciente de nueva revisión de caso por desacuerdo en respuesta entregada 7
VI.- Cierre de Reclamos 7
VII.- Reclamos relacionados con el programa de acompañamiento de la 1era y 2da causal. Ley de aborto. 21.030 8
VI. REFERENCIAS 8
VII. ANEXOS 8
VIII. HISTORIAL 8
IX. APROBACIÓN 9

I. OBJETIVO

Describir el protocolo de gestión de reclamos en Clínica INDISA.

II. ALCANCE

Este protocolo está dirigido a:

1. Todo el personal de Clínica INDISA
2. Todos los pacientes hospitalizados
3. Todos los pacientes de atención ambulatoria presencial o remota.

III. RESPONSABLES

1. **Supervisoras de Servicio al Cliente**: Recepcionar, ingresar y cerrar reclamos en Sistema electrónico para su gestión.
2. **Jefe Servicio al Cliente**: Realizar gestión de reclamos derivados a Contraloría Hotelera.
3. **Jefes de área:** Realizar investigación del reclamo y enviar respuesta por sistema electrónico, definir e implementar acciones correctivas cuando la situación lo amerite.
4. **Enfermera Coordinadora Contraloría Médica**: Realizar gestión de reclamos derivados a Contraloría Médica.
5. **Director Médico:** Revisión y firma de carta respuesta de reclamos
6. **Gerente de Administración y Finanzas:** Revisión y firma de carta respuesta de reclamos de cuentas
7. **EU Coordinadora Gestión Cuenta Paciente:** Realizar gestión de reclamos derivados a cuenta paciente

IV. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

1. **Reclamo:** Toda expresión escrita que realice una persona a Clínica INDISA por incumplimiento de los derechos consagrados en la Ley 20.584.
2. **Reclamante**: Persona que presenta un reclamo por sí o a través de su representante Legal o quien lo tiene a su cuidado.
3. **EU**: Enfermera Universitaria
4. **SAC**: Servicio al Cliente
5. **Atención Remota**:Servicio de Consultas Médicas y Rehabilitación on-line

V. DESCRIPCIÓN

I.- Generalidades

1. Clínica INDISA, dispone del Departamento Servicio al Cliente responsable de la Gestión de Reclamos, contando con diferentes alternativas para que los clientes manifiesten sus reclamos, sugerencias o felicitaciones.
    a. Buzones: Dispuestos en las dependencias de Clínica INDISA.
    b. Página Web.

   c. Correo electrónico.
   d. Carta.
   e. Presencial.
   f. Libro de Reclamos: Sólo el Servicio de Diálisis , cuenta con libro foliado visado por la Autoridad Sanitaria, en cumplimiento de las bases de licitación del convenio marco FONASA.
   g. Nota: En situaciones especiales, tales como pandemias u otras , la institución define e informa la modalidad de alternativas a utilizar.
2. Clinica INDISA, en su página Web publica el procedimiento reclamos vigente en el documento institucional PT-02 Gestión de Reclamos.
3. Para los reclamos por buzones, web o presenciales, se dispone de formulario institucional, que cumple las disposiciones de la Ley 20.584 en relación a los campos que deben ser completados por el reclamante:
   a. Identificación del paciente: Nombre completo, C. de Identidad, Dirección/Comuna , Teléfono, Correo electrónico, Lugar (Servicio de atención).
   b. Identificación del Reclamante , en el caso de ser otro.
   c. Descripción de los hechos.
   d. Peticiones concretas
   e. Autorización para envío de respuesta por correo electrónico.
   f. Firma para el caso de carta normal o formulario en buzón
4. Clínica INDISA, dispone de un sistema computacional para el ingreso seguimiento y archivo de los reclamos recepcionados. En cumplimiento de la ley 20.584, se deben registrar los siguientes datos:
   a. Fecha del reclamo
   b. Nombre del reclamante (paciente , familiar u otros)
   c. Cédula de Identidad
   d. Domicilio o email para el envío de respuesta
   e. Registro de autorización para envío de respuesta vía mail
   f. Fecha notificación de recepción del reclamo
   g. Vía de notificación del reclamo
   h. Registro de si acoge reclamo.
5. Todos los reclamos serán almacenados en forma electrónica, en él se encontrarán todos los antecedentes del caso, por lo que constituye el expediente del reclamo, que debe ser mantenido por un periodo mínimo de 5 años. Debe contener al menos la siguiente información:
   a. Presentación del reclamante con todos los antecedentes que adjunte.
   b. Solicitudes de antecedentes del caso a terceros
   c. Antecedentes recopilados internamente.
   d. Informes de terceros
   e. Comunicaciones realizadas al reclamante
   f. Carta respuesta
   g. Registro de evidencia del envío de respuesta.
6. En el caso que se haya recepcionado otro reclamo por el mismo caso, como por ejemplo desde SERNAC, estos deben estar enlazados.

II.- Recepción de Reclamos

1. Los Ejecutivos de informaciones diariamente retiran los formularios con reclamos desde los buzones y las Supervisoras de Servicio al Cliente , en conjunto con los que recepcionan vía web, vía correo electrónico o carta, los ingresan al sistema electrónico, lo clasifican según el motivo para que se direccione en forma automática a Contraloría Médica o Contraloría Hotelera
2. La Supervisora de Servicio al Cliente que ingresa el reclamo debe:
    a. Registrar el área de origen que corresponde el lugar donde se generó el reclamo.

    b. Registrar el Área Responsable que corresponde al área o departamento que debe realizar la respectiva investigación para dar respuesta al reclamo .
    c. Escanear el formulario del reclamo y documentos adjuntos y posteriormente ingresarlos al sistema electrónico
    d. Terminado el ingreso de todos los antecedentes revisa su conformidad previo a su envío.
3. El sistema en forma automática envía mail de confirmación al reclamante una vez terminado su ingreso, informando el tiempo de respuesta.
4. En el caso que no registre correo electrónico para notificar la recepción, La Supervisora de Servicio al Cliente debe comunicarse por teléfono y solicitar un medio para enviar notificación.
5. Si el Reclamo es presencial, la Supervisora de Servicio al Cliente debe informar el procedimiento de reclamos y entregar un formulario al reclamante para que escriba su reclamo, una vez recepcionado éste, lo ingresa en forma inmediata al sistema electrónico
6. Para los reclamos recepcionados por carta, correo electrónico, vía web y redes sociales en el caso que falten datos, se debe contactar al reclamante para completar lo faltante.
7. Reclamos de Organismos externos : Todos los reclamos recepcionados desde organismos externos, tales como SERNAC, Superintendencia de salud, entre otros, deben ser derivados en forma inmediata a Gestión Clientes.
8. Los reclamos recepcionados en formulario institucional en papel o carta, se escanean y se archivan en sistema electrónico de Reclamos, por un periodo mínimo de 5 años , según lo establece el Reglamento de Reclamos de la Ley 20.584.
9. **Nota: Para el caso de reclamos por hurtos en vehículos estacionados en dependencias de Central Parking Ver en Anexos pto 3.**

III.- Investigación de Reclamos

1. La jefatura del área en la que se generó el reclamo es responsable de realizar la investigación completa de éste y posteriormente enviar respuesta según corresponda a, Contraloría hotelera o Contraloría médica, con la debida explicación de cada una de las materias solicitadas .
2. Jefe Servicio al Cliente o Enfermera Contralora revisan investigación realizada con todos sus antecedentes y elaboran propuesta de respuesta para presentar a Director Médico.
3. El Director Médico revisa antecedentes y respuesta, en conformidad de ésta la firma para su envío al reclamante.
4. En el caso que al día hábil 12 desde la recepción del reclamo, no sea posible enviar respuesta definitiva al reclamante, la EU Supervisora de CM, envía aviso por mail a la Coordinadora Gestión Clientes, para que notifique al reclamante.

IV.- Respuesta a Reclamos

La respuesta a Reclamos debe ser escrita y firmada por Director Médico o en su ausencia por el Subdirector Médico , quien lo subroga y debe ser enviada al reclamante en un plazo no superior a 15 días hábiles desde su recepción mediante:

1. Correo electrónico: Siempre que el reclamante haya aceptado la respuesta por esta vía, se envía copia escaneada de carta respuesta
2. Carta Certificada: Se envía al domicilio registrado en el formulario del reclamo en aquellos casos que el paciente solicita que sea por esta vía.
3. La carta respuesta a reclamos debe incluir al menos:
    a. Nombre del reclamante
    b. Fecha de Respuesta
    c. Enunciación breve de la materia del reclamo y las peticiones planteadas.
4. El contenido de la respuesta debe referirse a la materia planteada y a cada una de las peticiones señaladas en el reclamo.
5. Debe citar y/o adjuntar antecedentes que respalden la respuesta, si lo amerita
6. Si procede, debe citar el plazo y forma que se dará cumplimiento a las peticiones.
7. En pie de Página debe llevar impreso la facultad que tiene el reclamante de recurrir a la Superintendencia de Salud, en los casos de:
    a. Respuesta insatisfactoria: Dentro de 5 días hábiles contados de la fecha de notificación de la respuesta.
    b. Término de los plazos comprometidos para subsanar las irregularidades : Dentro de 5 días hábiles contados de las fechas comprometidas

V.- Solicitud del paciente de nueva revisión de caso por desacuerdo en respuesta entregada

Si el paciente no está conforme con la respuesta entregada y solicita a la Clínica nueva revisión de su caso, se procederá de la siguiente forma:

1. Se recepciona la solicitud de disconformidad de la respuesta y la Ejecutiva de Servicio al Cliente, según corresponda, lo ingresa con todos los antecedentes al AURIS. Esta solicitud es derivada a Contraloría Médica y/o Contraloría Hotelera según corresponda para la revisión de la apelación .
2. La Jefatura correspondiente revisa la solicitud y si lo amerita**,** como por ejemplo el aporte de nuevos antecedentes, revisa el caso y emite una nueva respuesta.
3. Si la Jefatura correspondiente, al revisar la solicitud considera que no amerita una nueva revisión y evaluación del reclamo; se mantiene la respuesta, envía mail al reclamante, comunicando que si la respuesta no ha sido satisfactoria puede apelar a la Superintendencia de Salud.
4. La respuesta al cliente la envía la jefatura de Contraloría Médica o Contraloría Hotelera según corresponda

VI.- Cierre de Reclamos

1. La jefatura de Contraloría Médica, Contraloría Hotelera o la EU Coordinadora Gestión Cuenta Pacientes envían la respuesta al cliente y proceden al cierre del reclamo.
2. La jefatura de Contraloría Médica, Contraloría Hotelera, EU Coordinadora Gestión a quien éstas designen realizan el cierre del reclamo del área de su dependencia, previo al cierre deben verificar que los siguientes registros estén correctos y completos:
    a. Correo electrónico.
    b. Identificación de la persona a la que se dirige la respuesta: Reclamante y paciente.

c. Área responsable.

VII.- Reclamos relacionados con el programa de acompañamiento de la 1era y 2da causal. Ley de aborto. 21.030

En el caso que el acompañamiento no sea ofrecido según lo dispuesto, la paciente puede presentar un reclamo según lo establecido en el art. 30 de la Ley N°20.584. En tal caso Clínica INDISA deberá dar respuesta por escrito dentro del plazo de cinco días hábiles y, de ser procedente, debe adoptar las medidas necesarias para corregir las irregularidades reclamadas dentro del plazo máximo de cinco días hábiles, contado desde la notificación de la respuesta.

VI. REFERENCIAS

1. Ley N° 20584: sobre Derechos y Deberes de las Personas en su Atención de Salud.
2. Ley Nº 19.628, sobre protección de la vida privada o protección de datos de carácter personal (Publicada en D.O. 28-08-1999)
3. Ley N° 19.496, establece sobre protección a los derechos de los consumidores
4. Ley 21.030, sobre el programa de acompañamiento, para Ley de aborto.
5. Manual del estándar de Acreditación de Prestadores de Atención Cerrada.

VII. ANEXOS

1. **Formulario de Reclamos**
2. **Instructivo ingreso , clasificación y cierre reclamos en sistema AURIS**
3. **Instructivo reclamos por hurtos en el estacionamiento y gestión de pagos.**

VIII. HISTORIAL

Edición	Fecha	Observación (descripción del cambio)
Primera	20/01/2016	Cambio de plataforma de Control de documentos Versión 1 del presente protocolo corresponde al documento PT-0344 /V9 , vigente en el sistema anterior en la fecha del cambio.
Segunda	03/05/2018	Se incorporan responsabilidades de Superv. en recepción de reclamo
Tercera	11/01/2021	Se modifican algunos ítems II-IV-V y se agrega Nota.
Cuarta	17/11/2022	En ítems II Recepción de reclamos, se incorpora pto 9. En anexos se incorpora instructivo de reclamos por hurtos.
Quinta	01/02/2024	En Ítem V,Descripción: Se agrega Punto V y se modifica punto VI

IX. APROBACIÓN

Rodrigo Castillo Darvich
Director Médico
01/02/2024

PT-02 Gestión de reclamos

Informe de auditoría final 2024-02-02

Fecha de creación:	2024-02-01
Por:	Graciela Gonzalez (graciela.gonzalez@indisa.cl)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAA72zmOuF5gHhFr88YIPHTWcZNLr34NgRa

Historial de “PT-02 Gestión de reclamos”

Graciela Gonzalez (graciela.gonzalez@indisa.cl) ha creado el documento.
2024-02-01 - 14:55:33 GMT- Dirección IP: 190.14.58.94.

El documento se ha enviado por correo electrónico a Rodrigo Castillo (r.castillod@indisa.cl) para su firma.
2024-02-01 - 14:55:38 GMT

Rodrigo Castillo (r.castillod@indisa.cl) ha visualizado el correo electrónico.
2024-02-02 - 16:39:45 GMT- Dirección IP: 190.14.58.94.

Rodrigo Castillo (r.castillod@indisa.cl) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-02-02 - 16:40:17 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 190.14.58.94.

Documento completado.
2024-02-02 - 16:40:17 GMT

Adobe Acrobat Sign