
INSTRUYE SOBRE PROTOCOLO DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

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: <https://vidaplenadalcahue.cl> se puede acceder al formulario de reclamo a través del link "sugerencias o reclamos".

Presencial: La unidad de Atención al Paciente recibe reclamos presenciales de Lunes a Viernes entre 8:30 a 18:00 horas, dirigiéndose a Coordinadora de Atención al Público.

Si un usuario necesita realizar su reclamo por otra vía, también será recibido y debidamente gestionado. Por ejemplo: telefónicamente, correo electrónico.

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

RECEPCIÓN DE LOS RECLAMOS:

Atención al paciente recolecta los reclamos realizados en los Libros de Sugerencias y Reclamos de Centro Médico Vida Plena todos los días de lunes a viernes.

Todos los reclamos recibidos a través de todas las formas de reclamo son ingresados y procesados a nuestro sistema, lo que permite la creación de un expediente digital para cada caso y optimizar las respuestas a los usuarios.

Se realizará 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 Atención 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.

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

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 puede ser 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, Centro Médico Vida Plena está disponible para revisar y explicar la respuesta entregada cuando el reclamante lo considere necesario. Esto podría realizarse en una reunión con la Coordinación de Atención al Público, a través de correo electrónico o de forma telefónica en caso de pacientes que no tengan la posibilidad de desplazarse a la clínica.

CLASIFICACIÓN – CATEGORÍA DE RECLAMOS:

RECLAMOS DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y BENEFICIOS: Errores de interpretación de información, desconocimiento de beneficios, programas y campañas institucionales.

RECLAMOS DE CUENTA: Objeciones relacionadas con el cobro de prestaciones, insumos, materiales, honorarios médicos, precios y proceso de cancelación y cobranza de éstas para atenciones.

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.

RECLAMOS DE TRATO Y HUMANIDAD: Objeciones en cuanto a los modos y modales del personal médico, paramédico o área de Recepción 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.

MEDIDAS

Medida tomada con la persona involucrada, cuando corresponda:

1. Amonestación verbal
2. Amonestación escrita
3. Despido
4. Sin medida
5. Carta a Jefe de unidad
6. Otro

TIPO DE RESPUESTA:

- **EXPLICACIÓN:** autoexplicativo.
- **DISCULPAS:** autoexplicativo.
- **COBERTURA:** de prestaciones no bonificables.
- **DESCUENTO COMERCIAL:** a definir según política institucional de descuentos.
- **DEVOLUCIÓN DE DINERO:** de prestaciones ya canceladas.

FORMA DE RESPUESTA:

PERSONAL: se entregan las explicaciones o disculpas mediante una reunión con el reclamante.

TELEFÓNICA: 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

FORMULARIOS PARA RECLAMAR

A través del sitio web <https://vidaplenadalcahue.cl>



Dr. Luis O. Virla P.
Médico Cirujano
Rut: 26.785.552-8

DR. LUIS VIRLA PRIETO
DIRECTOR TÉCNICO
CENTRO MEDICO Y DIAGNOSTICO VIDA PLENA