


 <p>MUTUAL <i>de seguridad</i> CChC</p>	VIGENCIA Desde: Diciembre 2020 Hasta: Diciembre 2025	VERSIÓN 6	Nº DE PÁGINAS 1 de 20
---	---	---------------------	---------------------------------

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS HOSPITAL CLÍNICO DP 1.2

Distribución:

Servicio al Cliente
Servicios Clínicos
Servicios de Apoyo
Dirección Médica Hospital

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS HOSPITAL CLÍNICO DP 1.2		
	Vigencia desde: Diciembre 2020	Hasta: Diciembre 2025	Versión Nº: 6

1. Introducción:

Disponer de procesos formales para la derivación de las comunicaciones de los pacientes garantiza el derecho de éstos, sin discriminación, a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, acerca de las materias relacionadas con el proceso de atención de Salud y Cobertura del Seguro Contra riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

La adecuada Gestión de Reclamos implica planificación, contar con procedimientos y personal capacitado con actitud empática y de servicio, para su adecuada acogida, manejo, tratamiento y resolución en las instancias correspondientes.

Ante la crisis sanitaria que vive el país a causa de la pandemia provocada por el covid-19, la Superintendencia de Salud, a través del Oficio circular N° 7 del 13 de abril 2020, instruyó a los Prestadores de Salud, en relación a procedimiento de reclamo respecto de las prestaciones otorgadas bajo modalidad de consulta remota, indicando que éstos deberán establecer un sistema informático de reclamos en línea, que cumpla con idénticos requisitos del procedimiento interno de reclamación presencial, de modo que asegure la interposición de las reclamaciones que requieran ser realizadas por los pacientes en forma oportuna, confidencial, comprobable y completa, el cual debe estar disponible permanentemente para los pacientes.


Frente a lo antes descrito, cabe señalar que nuestro Hospital posee distintas plataformas que abarcan no solo la modalidad presencial de reclamos y que son señaladas en este documento.

2. Objetivo:

Canalizar en forma permanente, las comunicaciones de los pacientes para asegurar que éstas se incorporen como insumo en la gestión del mejoramiento de la calidad de la atención y agregar valor al usuario a través de la gestión eficiente de los reclamos.


3. Materiales a utilizar:

- Teléfono.
- Libro de Reclamos.
- Plataforma digital (CRM).
- Formulario web (página institucional)
- Contact center
- Formulario recepción de Reclamos/Sugerencias y/o felicitaciones
- Lápiz.
- Computador.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS HOSPITAL CLÍNICO DP 1.2		
	Vigencia desde: Diciembre 2020	Hasta: Diciembre 2025	Versión Nº: 6

4. Definición de Términos:

- **Reclamo:** Todo requerimiento que formule una persona (paciente, acompañante, trabajador o empleador) con la finalidad de manifestar su disconformidad en contra del Prestador Institucional de Salud, en el marco del cumplimiento de los derechos consagrados en la ley N°20.584 y/o cobertura del Seguro de la Ley N° 16744.
- **Sugerencias:** Toda presentación de ideas que realiza una persona, relacionadas con la posibilidad de mejora de un producto o servicio determinado.
- **Felicitaciones:** Toda presentación que formule una persona (paciente, acompañante, trabajador o empleador) con la finalidad de manifestar su conformidad con el Prestador Institucional de Salud, en el marco del cumplimiento de los derechos consagrados en la ley N°20.584 y/o cobertura del Seguro de la Ley N° 16744.
- **Consulta:** Solicitud de información u orientación realizada a Mutual de Seguridad CChC. por afiliados, adherentes, beneficiarios del seguro social de la ley N°16.744, legítimos interesados, o en su defecto sus representantes.
- **Solicitud:** Solicitud de gestión o acción específica que deba realizar Mutual de Seguridad CChC. por afiliados, adherentes, beneficiarios del seguro social de la ley N°16.744, legítimos interesados, o en su defecto sus representantes.
- **Reclamante:** La persona que presente un reclamo, ya sea, personalmente o representada, mediante mandato simple o un tercero.
- **CRM:** Plataforma digital de Registro de Reclamos.
- **Consulta virtual, Telemedicina y/o Tele consulta:** consultas médicas o de otros profesionales de forma remota, realizadas a través de tecnologías digitales, que permitan dar continuidad de la atención integral de los pacientes, resguardando en forma previa, durante y con posterioridad lo dispuesto en la Ley N° 20.584.
- **Formulario web:** formulario disponible en ambiente Web existente en sitio organizacional www.mutual.cl, que permite recibir comunicaciones, gestionar por parte del prestador y dar seguimiento al reclamante.
- **Contact center:** canal de contacto telefónico que dispone la organización para recibir comunicaciones verbales de usuarios (6002000555).


	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS HOSPITAL CLÍNICO DP 1.2		
	Vigencia desde: Diciembre 2020	Hasta: Diciembre 2025	Versión Nº: 6

5. Siglas utilizadas:

- **HCMS:** Hospital Clínico Mutual de Seguridad.
- **SSCC:** Servicio al Cliente.
- **SUSESO:** Superintendencia de Seguridad Social.

6. Responsables de su Aplicación:

Ejecutor	Responsabilidad
Jefe Servicio al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Realizará la Gestión sobre la totalidad de las comunicaciones de Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones u otros con personal de Servicio al Cliente. • Emitirá las respuestas a las peticiones concretas realizadas a los usuarios en sus comunicaciones. • Confeccionará y difundirá el informe semestral sobre la gestión de Reclamos/sugerencias. • Supervisará el cumplimiento del Procedimiento.
Administrativos Servicio al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutará las actividades de apoyo administrativo designadas por el responsable de la Gestión de Reclamos. • Deberá realizar apertura y resguardo del expediente del caso en plataforma digital CRM de cada comunicación recibida en el Hospital.
Colaboradores clínicos o administrativos que mantengan contacto con los pacientes	<ul style="list-style-type: none"> • Deberán aplicar el procedimiento orientando a los usuarios que requieran presentar Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones
Jefes de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar respuesta de situación reclamada a SSCC para dar respuesta oficial al paciente.
Médico Director y/o Gerente Hospital o quien posee poder notarial para esta gestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Firma carta de respuesta a los Reclamos.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS HOSPITAL CLÍNICO DP 1.2		
	Vigencia desde: Diciembre 2020	Hasta: Diciembre 2025	Versión Nº: 6

7. Descripción del Procedimiento:

Procedimiento	Aspectos a Considerar
<p>1. Canales de Comunicación</p> <p>La Institución ha establecido distintos canales de comunicación para que nuestros pacientes o sus acompañantes puedan entregar sus sugerencias, reclamos o felicitaciones relacionadas con el proceso de atención de salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación presencial (libros de reclamos). • Comunicación telefónica local de cada servicio. • Comunicación escrita no presencial por vía mail o carta. • Comunicación vía página web www.mutual.cl • Contact Center 600 2000 555. 	<p>Todas las comunicaciones deben ser contestadas independientes del canal de recepción. Específicamente los canales digitales son canalizados vía sistema CRM, hacia la Agencia o Centro correspondiente.</p> <p>Cuando un paciente requiere realizar reclamos, felicitaciones, sugerencias, consultas o solicitudes durante su atención de forma remota, deberá ser informado por el profesional que lo asiste, sobre los canales no presenciales disponibles.</p>
<p>La gestión de las comunicaciones recibidas en el Hospital Clínico es responsabilidad de la Subgerencia de Servicio al Cliente. Esta unidad dispone de personal idóneo para recibir reclamos, informar acerca del procedimiento interno, registrar, investigar, gestionar la respuesta y mantener el expediente respectivo, resguardando la reserva de los datos sensibles que se deriven del reclamo.</p>	
<p>Los contenidos mínimos a registrar en caso de los reclamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha del reclamo. • Área, Unidad o servicio involucrado. • Nombre. • RUN. • Domicilio • Correo electrónico (en este caso debe autorizar ser notificado por esta vía). • Clasificación tipo de comunicación (Reclamo, Sugerencia, Felicitación o Reclamo por ley N° 20584). 	<p>El reclamo lo puede hacer el mismo usuario, su representante legal o la persona que lo tenga a su cuidado.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Hechos que fundamentan el reclamo y de la infracción a los derechos que contempla la ley. • Petición concreta. • Firma 	
<p>El Jefe de Servicio al Cliente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepciona la comunicación realizada por los distintos canales establecidos. 2. Ingresa antecedentes de la comunicación a la plataforma digital (CRM). 3. Distribuye comunicaciones con personal de Servicio al Cliente, para la recopilación de antecedentes y gestión de respuesta. 4. Prepara la respuesta formal al reclamante. 5. Emite respuesta formal, la cual debe ser firmada por Médico Director, representante legal o quien posea poder para esta gestión. 	
<p>Administrativo Servicio al Cliente apoya al proceso en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir un expediente en plataforma digital. 2. Comunica los hechos reclamados al área o dependencia en que habrían ocurrido, así como al personal involucrado. 3. Realizar seguimiento del caso. 4. Coordina con jefaturas de las áreas de resolución la recopilación de antecedentes. 5. Cerrar el caso. 6. Adjuntar toda la documentación relacionada con la gestión de la comunicación en el expediente. <p>Reunidos todos los antecedentes, éstos deben ser entregados al Jefe de Servicio al Cliente.</p>	<p>El expediente consigna los siguientes antecedentes, de acuerdo a reglamento MINSAL (ley N° 20584) y de la SUSESO establecido en la Circular N° 3144:</p> <p>El expediente será llevado en la plataforma de CRM debiendo ingresar todos los campos establecidos, que se registrarán en él:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° Folio en caso de libros. • N° RUN del Paciente en caso de otro canal de comunicación. • Fecha de Recepción del reclamo. • Identificación del reclamante, paciente o acompañante, (nombre, Rut, dirección, correo electrónico, teléfono). • Identificación de la materia a la que se refiere y de la unidad o dependencia respecto de la cual se efectúa el reclamo. • Fecha de cierre del caso (corresponde a la fecha de emisión de la respuesta). • Forma o vía de respuesta o de notificación.



**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS
HOSPITAL CLÍNICO
DP 1.2**

Vigencia desde:
Diciembre 2020

Hasta:
Diciembre 2025

Versión Nº:
6

	<ul style="list-style-type: none"> • Indicación de medidas de Mejora/correctivas a adoptar en caso de ser necesario. <p>Además, se debe adjuntar en el expediente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta. • Los requerimientos de antecedentes que se hubieren formulado a terceros. • Documentos recopilados internamente y recibidos de terceros durante la investigación. • Comunicaciones efectuadas al reclamante. • Copia de la respuesta del reclamo. • Documento que dé cuenta de la fecha del envío de la respuesta.
<p>El Jefe de Servicio al Cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prepara la respuesta formal al reclamante. 2. Emite respuesta formal. 3. Cierra el caso. 4. Archiva el expediente. 	
<p>2. Captura o Recepción de la Comunicación:</p> <p>a) Comunicaciones presenciales: En las áreas de espera de público se han dispuesto libros de "Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones" (Anexo N°1) que en caso de ser necesario deben ser facilitados a los pacientes o a sus acompañantes para formalizar su comunicación.</p>	<p>En el caso de existir una discapacidad que impida que el paciente pueda escribir, se solicitará algún acompañante que registre la información en el libro. En última instancia, el colaborador Mutual deberá registrar la comunicación de la misma forma en que se la entregue el paciente en el libro.</p> <p>En el caso que el paciente este imposibilitado de poder registrar su firma en el libro de Reclamos, (Ej.: analfabetismo, alteración física o capacidades diferentes) se utilizará impresión de huella digital.</p>
<p>Se deben completar todos los datos solicitados para dar respuesta a la comunicación.</p>	

<p>Una vez realizado el registro, el paciente retira la colilla prepicada, la que corresponde al respaldo de su comunicación y que a través del número de registro puede hacer seguimiento del estado de su comunicación.</p>	<p>El seguimiento lo puede hacer telefónicamente a través de Servicio de Atención al Cliente.</p>
<p>Diariamente personal de Servicio al Cliente extraerá la hoja del Reclamo/Sugerencia y/o felicitación de los libros de reclamos del Hospital.</p>	<p>No se debe dejar copia de la comunicación en el libro de Reclamo/Sugerencia y/o Felicitación para no vulnerar la privacidad del reclamante.</p>
<p>b) Comunicación telefónica local: Si un colaborador recibe un llamado de un paciente o acompañante que desee hacer una comunicación deberá transferir el llamado a la Unidad de Servicio al Cliente, quien tomará los datos en "Formulario de recepción de Reclamos/Sugerencias y/o felicitaciones" (Anexo N°2).</p>	<p>Frente a la imposibilidad de transferir el llamado, el colaborador se identificará y tomará los datos al reclamante para que la Unidad de Servicio al Cliente se contacte con él.</p>
<p>c) Comunicación telefónica derivadas de atención remota realizada por Fono consulta o contact center: Los usuarios también podrán realizar comunicación a través de la línea transversal a RED 6002000555, cuyo número se encuentra en página web.</p>	<p>Los usuarios que ingresen sus comunicaciones por este canal podrán dar seguimiento a su requerimiento a través del número de ticket asignado por el colaborador que gestionó la llamada.</p>
<p>d) Comunicaciones derivadas de atención remota o formulario web: Las comunicaciones son realizadas por plataforma web www.mutual.cl, a través de formulario ad hoc (Anexo N°3), que debe adjuntar en la página.</p>	<p>Los usuarios que ingresen sus comunicaciones por este canal podrán dar seguimiento a su requerimiento a través del número de ticket asignado por la plataforma contenida en sitio www.mutual.cl</p>
<p>3. Apertura del Expediente y Análisis de la Comunicación La Subgerencia de Servicio al Cliente a través de su administrativo abrirá un expediente en plataforma digital para las comunicaciones (reclamos, sugerencia, consultas, solicitudes y/o felicitación), procediendo a escanear toda la documentación relacionada con la gestión de éstas.</p>	<p>Se debe mantener el expediente en físico o carpeta digitalizadas por 5 años.</p>
<p>El análisis considera, primero la clasificación entre:</p>	

Reclamo, sugerencia, felicitación consulta y solicitud según lo establece la Ley N° 20.584, y, además, de la cobertura del Seguro de la Ley N° 16744, debiendo proceder de la siguiente forma:

- **Reclamo:** Tipificar el ítem asociado a la ley que fue vulnerado y gestionar con responsables la recopilación de antecedentes, emitir respuesta y cierre del expediente.
- **Sugerencia:** analizar viabilidad, tomar medidas si amerita y cierre del expediente.
- **Felicitación:** Retroalimentar a los involucrados respecto de la felicitación a través de las jefaturas de las áreas involucradas, enviar agradecimiento y cierre del expediente.
- **Consulta:** analizar antecedentes, comunicar respuesta y cierre del expediente.
- **Solicitud:** Realizar Gestión frente a requerimiento puntual de Adherente o Paciente, confeccionar y emitir respuesta formal respecto de gestión realizada y cierre de expediente.

Clasificación de los reclamos según Causa por Ley de Derechos y Deberes (N° 20.584):

Tipificar el ítem asociado a la ley que fue vulnerado y gestionar con responsables la recopilación de antecedentes y emitir respuesta.

- 1. Trato:** Reclamos respecto a la actitud de los funcionarios en relación al trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, identificación de los funcionarios, acogida, atención y comunicación.
- 2. Competencia técnica:** Reclamos relacionados con los procedimientos técnicos del equipo de salud, el usuario según su propia percepción está

Toda persona podrá reclamar sus derechos ante el prestador que lo atiende; si la respuesta entregada por éste no es satisfactoria, podrá recurrir a la Superintendencia de Salud (Extracto de la Ley N°20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes y su Reglamento sobre el procedimiento de Reclamos)


<p>disconforme con las acciones emprendidas por el equipo de salud</p> <p>3. Infraestructura: Reclamos referentes a las condiciones estructurales del establecimiento como: Accesos, condiciones de seguridad, mantención de equipos, condiciones de salas de espera, baños públicos, etc. Condiciones de temperatura y ventilación.</p> <p>4. Tiempo de espera: Dentro de esta categoría se clasificarán los reclamos de usuarios relacionadas con los márgenes de espera subjetivamente evaluados por los usuarios.</p> <p>5. Información: Se refiere a la información y comunicación del equipo de salud con los usuarios tanto respecto a los contenidos como a la forma utilizada en la entrega de la información (lenguaje, oportunidad, comprensión, capacidad de respuesta a los requerimientos del usuario). Considera, además, el derecho del paciente y familia directa para acceder a información de la Ficha Clínica.</p> <p>6. Procedimientos administrativos: Reclamos relacionados con Procedimientos o Funcionamiento del establecimiento como: Procesos de Admisión y Recaudación, horarios de atención. Procedimientos administrativos al egreso, referencia y/o derivación. Calificación del accidente o enfermedad, derecho prestaciones médicas y calidad, Declaración de invalidez según Ley N° 16.744, apelación de COMERE, otorgamiento y cálculo de beneficios: pensión de invalidez y sobrevivencia, indemnización y subsidios Ley N° 16.744, Alza y rebaja de cotización adicional.</p>	
<p>Clasificación del reclamo asociado a la Cobertura del Seguro de la Ley N° 16.744</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Calificación del origen del accidente o enfermedad. 	<p>De acuerdo con lo definido en la ley N° 16.744, en caso de disconformidad con</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Derecho a prestaciones médicas y calidad de las mismas. • Declaración de invalidez, según Ley N° 16.744, apelación de COMERE. • Revisión del otorgamiento y cálculo de beneficios: Pensión de Invalidez y Sobrevivencia, Indemnización y Subsidios Ley N° 16.744. • Alza o Rebaja de la cotización adicional diferenciada. 	<p>las resoluciones o atenciones del organismo administrador el usuario puede apelar o reclamar ante la Superintendencia de Seguridad Social.</p>
<p>4. Clasificación del reclamo según Área:</p>	
<p>De acuerdo con las prestaciones otorgadas por el Hospital, las comunicaciones realizadas por el reclamante se deberán definir en las áreas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Urgencia ✓ Admisión ✓ Controles o Policlínico ✓ CET ✓ MDT ✓ Centro Médico ✓ UCI-T ✓ UCI-Q ✓ UTI ✓ SMQ 3° ✓ SMQ 4° NRH ✓ SMQ 4° Cirugía ✓ UPMI ✓ Pabellón ✓ Kinesiterapia o INER ✓ Farmacia ✓ Toma de Muestra o laboratorio ✓ Transporte o Movilización ✓ Imagenología ✓ Atención remota ✓ Gerencia o Dirección médica ✓ Otras áreas 	<p>Las clasificaciones por áreas se suscribirán a las que tenga operativas el Hospital.</p>
<p>5. Respuesta del Reclamo: La respuesta del reclamo se realizará por escrito en un plazo de 10 días hábiles, desde el día hábil siguiente de su recepción. La respuesta deberá contener a lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y domicilio del reclamante. • Enunciación breve de la materia reclamada y de las peticiones 	<p>Según lo establece la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes, las respuestas a los reclamos deben ser firmados por el Director Técnico del establecimiento o Representante Legal, o a quienes se delegue el ejercicio de esta facultad.</p>

<p>concretas formuladas por el reclamante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deberá referirse a todas las peticiones planteadas citando y/o adjuntando todos los antecedentes que la respalden. • El plazo en que se dará cumplimiento a lo solicitado (si procediere). • Firma del Director Técnico o Representante Legal del Hospital quien posee poder para esta gestión. • Enunciado que informa sobre la facultad del reclamante de recurrir a la Superintendencia de Salud en caso de respuesta insatisfactoria en un plazo de 5 días hábiles. • Enunciado que informa sobre la facultad del reclamante de recurrir a la Superintendencia de Seguridad Social en caso de respuesta insatisfactoria en un plazo de 5 días hábiles. 	<p>La delegación de la respuesta al reclamo y firma de la carta de respuesta solo puede realizarse mediante un documento formal (Poder Notarial).</p> <p>Actualmente el Director Técnico del Hospital es el Dr. Patricio Alberto Hayden Fernández y el Representante Legal es el Sr. Ricardo Andrés Gamboa Letelier.</p> <p>Las respuestas a las comunicaciones se realizarán por correo electrónico o carta certificada siempre que se disponga de datos de contacto.</p>
<p>6. Gestión Global y Mejoramiento Continuo</p> <p>Semestralmente el Jefe de Servicio al Cliente confeccionará un informe global que considere al menos la evaluación por áreas, causas y oportunidad de respuesta, debiendo solicitar medidas de mejoras a las unidades involucradas.</p>	<p>En el marco de la Mejora Continua el resultado de la Gestión de Reclamos debe ser difundido a los Colaboradores del Hospital, e incluirá comunicaciones asociadas a Felicitaciones, Sugerencias, solicitudes y consultas.</p>
<p>Información sobre la publicación e institucionalización del Procedimiento de Gestión de Reclamos</p>	
<p>Este procedimiento debe quedar disponible para los usuarios en la totalidad de las salas espera del Hospital y página web.</p>	<p>Cada vez que se actualice una nueva versión el encargado de Gestión de Reclamos deberá difundirlo a colaboradores del Hospital y asegurar disponibilidad en los puntos de verificación.</p>

8. Registros:

- Plataforma Digital CRM
- Expedientes físicos o electrónicos.
- Base de datos para la tabulación.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS HOSPITAL CLÍNICO DP 1.2		
	Vigencia desde: Diciembre 2020	Hasta: Diciembre 2025	Versión Nº: 6



9. Autor:


Nombre	Cargo	Servicio o unidad
Susana Hidalgo M.	Jefe Unidad Calidad	Unidad de Calidad Hospital

10. Revisión:

Fecha	Responsable	Cargo
Diciembre 2020	María Luisa Ibor A.	Subgerente Atención Integral al Paciente

11. Aprobación y Autorización

Alberto Hayden F. Médico Director Hospital Clínico 01/12/2020	Ricardo Gamboa L. Gerente Hospital Hospital Clínico 01/12/2020
	
FIRMA	FIRMA

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS HOSPITAL CLÍNICO DP 1.2		
	Vigencia desde: Diciembre 2020	Hasta: Diciembre 2025	Versión N°: 6

12. Referencias

- Reglamento N° 35 de noviembre 2012, 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 en salud (MINSAL).
- Circular N° 3144 de agosto 2015, Imparte instrucciones a organismos administradores del Seguro de la Ley N° 16744, Respecto a la entrega de información, comunicación y difusión del Seguro contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y de Enfermedades Profesionales (SUSESOS).

13. Anexos:

- N°1: Hoja tipo "Libro de sugerencias, reclamos y felicitaciones".
- N°2: Formulario "Recepción de comunicaciones vía telefónica" (telefónico presencial).
- N°3: Formulario "Recepción de reclamos/Sugerencias/Felicitación (plataforma página web www.mutual.cl).
- Anexo N°4: Instructivo de Acceso a plataforma web www.mutual.cl y/o Fono consulta (callcenter 6002000555) Realizar Reclamos/Sugerencias/Felicitación.

14. Modificaciones

Fecha	Nombre	Cargo	Modificación Realizada
Diciembre 2020	Susana Hidalgo M.	Jefe Unidad Calidad Hospital	Se ajustan contenidos de acuerdo a Oportunidades de Mejora indicadas por SIS como resultado de la fiscalización realizada en el mes de noviembre a Procedimiento de Gestión de Reclamos; poniendo énfasis en comunicaciones de usuarios por vía remota.

**Anexo N°1
Hoja tipo Libro de Sugerencia, Reclamos y Felicitaciones**

XXXXXXXX		Mutual de Seguridad																																													
	Fecha <input type="text"/>																																														
Su Opinión nos interesa, Déjenos su reclamo, sugerencia o felicitación:																																															
<table border="1"> <tr> <td colspan="3">Datos del Cliente</td> </tr> <tr> <td>Nombre: _____</td> <td colspan="2">R.U.T.: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Servicio o Unidad reclamada _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Empresa Adherente: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Autoriza el envío de la respuesta por vía e-mail: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3">E-mail: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Dirección: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Teléfono y/o Celular: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Nota: Si los campos antes indicados no están completos no podremos dar respuesta a su requerimiento</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Su Opinión corresponde a:</td> </tr> <tr> <td align="center">Reclamo <input type="checkbox"/></td> <td align="center">Sugerencia <input type="checkbox"/></td> <td align="center">Felicitación <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Reclamo por no cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes del Paciente <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3"> <hr/><hr/><hr/><hr/><hr/><hr/><hr/><hr/> </td> </tr> <tr> <td colspan="3">Cuál es su petición concreta frente a esta comunicación (solo en caso de reclamos):</td> </tr> <tr> <td colspan="3"> <hr/><hr/><hr/><hr/><hr/><hr/><hr/><hr/> </td> </tr> </table>			Datos del Cliente			Nombre: _____	R.U.T.: _____		Servicio o Unidad reclamada _____			Empresa Adherente: _____			Autoriza el envío de la respuesta por vía e-mail: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			E-mail: _____			Dirección: _____			Teléfono y/o Celular: _____			Nota: Si los campos antes indicados no están completos no podremos dar respuesta a su requerimiento			Su Opinión corresponde a:			Reclamo <input type="checkbox"/>	Sugerencia <input type="checkbox"/>	Felicitación <input type="checkbox"/>	Reclamo por no cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes del Paciente <input type="checkbox"/>			<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			Cuál es su petición concreta frente a esta comunicación (solo en caso de reclamos):			<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
Datos del Cliente																																															
Nombre: _____	R.U.T.: _____																																														
Servicio o Unidad reclamada _____																																															
Empresa Adherente: _____																																															
Autoriza el envío de la respuesta por vía e-mail: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>																																															
E-mail: _____																																															
Dirección: _____																																															
Teléfono y/o Celular: _____																																															
Nota: Si los campos antes indicados no están completos no podremos dar respuesta a su requerimiento																																															
Su Opinión corresponde a:																																															
Reclamo <input type="checkbox"/>	Sugerencia <input type="checkbox"/>	Felicitación <input type="checkbox"/>																																													
Reclamo por no cumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes del Paciente <input type="checkbox"/>																																															
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>																																															
Cuál es su petición concreta frente a esta comunicación (solo en caso de reclamos):																																															
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>																																															
<small>Imp. Medicina Ltda. - Cof. Reg. 10788214</small> Mutual de Seguridad C.Ch.C. • www.mutual.cl Agregamos valor, protegiendo a las personas																																															
<small>Firma de Usuario y/o representante legal</small>																																															

XXXXXXXX


Pronto nos comunicaremos con Ud.
Retire y conserve esta sección para hacer seguimiento a su comunicación.
En un plazo de 10 días hábiles daremos respuesta a su reclamo.

Copia : Cliente



Anexo N°2

Formulario de recepción de Reclamos/Sugerencias/Felicitación Telefónico/Mail/Carta

				
Formulario de Recepción de Reclamos/Sugerencias/Felicitación Telefónico/Mail/Carta				
Vía de Ingreso:				
Telefónico:	Mail:	Carta:		
Fecha de recepción:		Hora de recepción:		
Nombre del Servicio donde recibió la atención:				
Indique la mayor cantidad de datos del Cliente:				
Nombres:				
Apellidos:				
RUT:				
Empresa Adherente:				
E-mail:				
Teléfono:				
Celular:				
Domicilio:				
Marque con una X si la comunicación recibida es un/una:				
Reclamo	Reclamo Ley de Derechos y Deberes	Sugerencia	Felicitación	Otros
Marque con una X la causa relacionada la comunicación:				
Trato	Tiempo de espera	Competencia técnica		
Infraestructura	Información	Procedimientos administrativos		
OTROS (Indique)				
Situación por la cual solicita gestión y la petición concreta				
Datos Colaborador que informa:				
Nombre:				
Área:				



**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS
HOSPITAL CLÍNICO
DP 1.2**

Vigencia desde:
Diciembre 2020


Hasta:
Diciembre 2025

Versión N°:
6

Anexo N°3

**Formulario de recepción de Reclamos/Sugerencias/Felicitación
(plataforma página web www.mutual.cl)**


Formulario de Reclamo/Sugerencia y/o felicitación plataforma página web (www.mutual.cl)				
<p>Estimada/o usuaria/o: A través de este formulario usted puede realizar requerimientos asociados a reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, una vez que se registre su requerimiento, será canalizado a nuestra plataforma de gestión, siendo derivada al área o centro correspondiente en donde usted recibió atención, entregando respuesta dentro de un plazo de 10 días hábiles, desde el día hábil siguiente de su recepción Es muy importante que mantenga el número de requerimiento con el cual usted podrá dar seguimiento a su solicitud, siendo el respaldo para exigir que se le entregue respuesta oportunamente. Solicitamos que complete la información que a continuación se indica y adjunte el formulario en plataforma Gracias</p>				
Fecha de recepción:	Hora de recepción:			
Nombre del Centro donde recibió la atención:				
Indique la mayor cantidad de datos del Cliente:				
Nombres:				
Apellidos:				
RUT:				
Empresa Adherente:				
E-mail:				
Teléfono:				
Celular:				
Domicilio:				
Marque con una X si la comunicación recibida es un/una:				
Reclamo	Reclamo Ley de Derechos y Deberes	Sugerencia	Felicitación	Otros



Marque con una X la causa relacionada la comunicación:					
Trato		Tiempo de espera		Competencia técnica	
Infraestructura		Información		Procedimientos administrativos	
OTROS (Indique)					

Marque con una X el área relacionada con la comunicación:					
Admisión		Urgencia		Controles	
Centro Evaluación del Trabajo (CET)		Medicina del trabajo (MDT)		Kinesiterapia	
Transporte		Imagenología		Botiquín e farmacia	
Toma de muestras		Centro Médico		Atención remota	
Gerencia					
Otras áreas especificar					

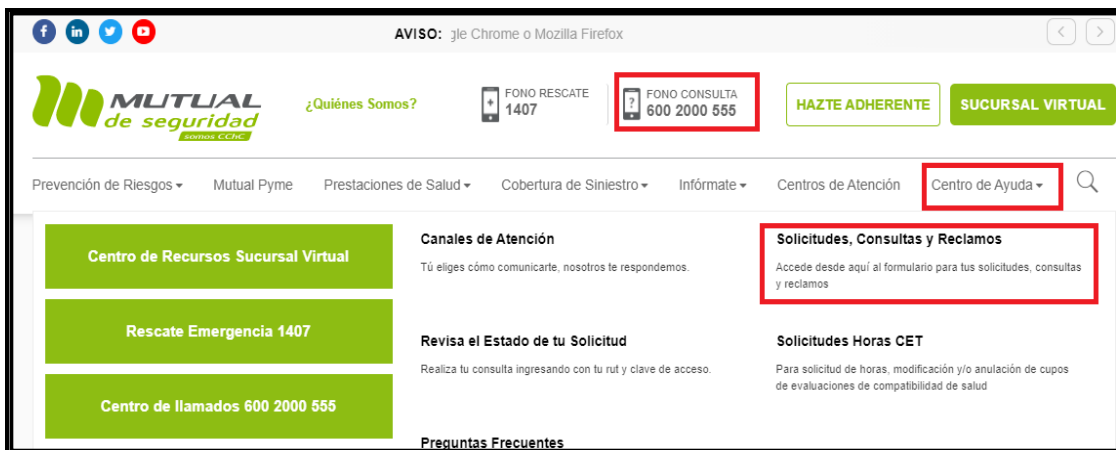
Favor describa situación por la cual solicita gestión y la petición concreta

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS HOSPITAL CLÍNICO DP 1.2		
	Vigencia desde: Diciembre 2020	Hasta: Diciembre 2025	Versión Nº: 6


Anexo N°4

Instructivo de Acceso a plataforma web www.mutual.cl y/o Fono consulta (callcenter 6002000555) Realizar Reclamos/Sugerencias/Felicitación

- Usuario accede a la plataforma web por el link www.mutual.cl
- Debe seleccionar ítem centros de ayuda y se desplegará Solicitudes, consultas y reclamos, tal como se indica en la siguiente imagen.
- De igual modo obtendrá el fono consulta 6002000555 en donde le recepcionarán su comunicación.



- Al Seleccionar Solicitudes y Reclamos se desplegará, la siguiente pantalla que le permitirá realizar su comunicación directo en plataforma, seleccionando su preferencia, descargando formulario que deberá completar y adjuntar.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS HOSPITAL CLÍNICO DP 1.2		
	Vigencia desde: Diciembre 2020	Hasta: Diciembre 2025	Versión Nº: 6




¿Quiénes Somos?
FONO RESCATE
1407
FONO CONSULTA
600 2000 555
Hazte Adherente
Sucursal Virtual

Prevenición de Riesgos ▾
Prestaciones de Salud ▾
Cobertura de Siniestro ▾
Infórmate ▾
Centro de Ayuda ▾
🔍

Solicitudes, Consultas y Reclamos

Estimado(a), tu opinión es muy importante para nosotros. Por ese motivo, con el objeto de dar respuesta oportuna y seguir mejorando en cada uno de nuestros servicios, agradecemos que puedas completar los siguientes campos:

Selecciona el motivo de tu contacto

Felicitación
 Reclamo
 Consulta
 Solicitud
 Sugerencia

- En ambos canales sus requerimientos se derivarán a los centros o unidades correspondientes para dar respuesta dentro de los plazos definidos.
- Terminado el ingreso de la comunicación (independientes la vía seleccionada) se le otorgará al usuario un número asociado a ésta con el cual puede dar seguimiento a su comunicación realizada.