



# Clínica Colonial

## INTRODUCCIÓN

Clínica Colonial ha decidido clarificar y estandarizar los procesos que ayudan a la mejora continua y a la excelencia, dentro de los ámbitos de estudio, es de especial atención la calidad en la entrega de los servicios, por lo cual, se ha instaurado un Sistema de Gestión de Reclamos, Sugerencias e Informaciones.

## OBJETIVOS

- 1.- Entregar todos los espacios y elementos para formular reclamos y sugerencias, ya sea de metodologías de trabajo, funcionamiento, organización y personal.
- 2.- Desarrollar estrategias efectivas para resolver quejas, investigar sus causas y mejorar el servicio.
- 3.- Optimizar y controlar el proceso en el centro de atención, agilizando el circuito de quejas y reclamos.
- 4.- Responder de manera eficiente y a tiempo los reclamos emanados de los servicios proporcionados por distintas vías, ya sea página Web, correo electrónico, encuestas y buzón.

## DEFINICIONES

**RECLAMO:** Es aquella solicitud en donde el paciente, familiar o persona responsable del paciente, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos ciudadanos en salud.

**DENUNCIA:** Es la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular desde uno o varios funcionarios de la Institución, la que obligará a una respuesta formal de la institución.

**CONSULTA:** Corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y

beneficios, trámites, puntos de acceso, obligaciones, etc.

**SOLICITUD:** Solicitudes específicas de ayuda o asistencia concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual.

**SUGERENCIA:** Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un paciente, familiar o persona a cargo del paciente para mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio.

**FELICITACIONES:** Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios de la Institución por la calidad de servicio prestado.

## **PROCEDIMIENTO**

1. Cada vez que un paciente o familiar requiera dejar registrado un reclamo, felicitación o sugerencia deberá acudir a los buzones donde encontrará un formulario tipo en el cual podrá hacer sus observaciones.(Formulario Ley 20.584 )
2. También serán recibidos aquellos reclamos hechos vía email o en otro formato escrito que pueda definir el familiar (Ej.: carta)
3. Clínica Colonial dispone de buzones y formularios en todas las dependencias de afluencia de público.

## **RESPUESTA A RECLAMO**

El plazo máximo de respuesta que se ha establecido para los reclamos es de 15 días hábiles desde efectuado el reclamo, esto independiente, de la intervención personal inmediata.

En el caso que la respuesta a este reclamo no sea satisfactoria, el reclamante podrá acudir a la Intendencia de prestadores dentro del plazo de 5 días hábiles desde la fecha de notificación de esta respuesta.

