

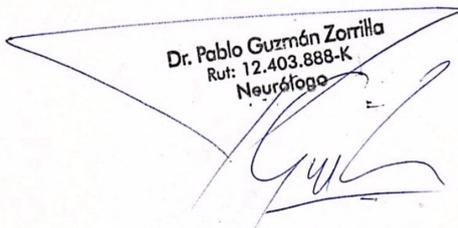
	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS	Característica: DP 1.2 Versión: 01 Vigencia: 01 / 01 / 2024
		Fecha: Febrero 2021

PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS

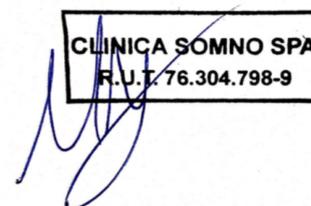
CLÍNICA SOMNO

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	Trinidad Pascual Cornejo	Pablo Guzmán Zorrilla	Mauricio Bustamante Gumucio
Cargo	Encargada de calidad y Dirección técnica	Director Médico Clínica Somno	Gerente General
Fecha	10-02-2021	10-02-2021	25-02-2021

Firma

Dr. Pablo Guzmán Zorrilla
 Rut: 12.403.888-K
 Neurólogo



CLÍNICA SOMNO SPA
 R.U.T. 76.304.798-9

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS	Característica: DP 1.2 Versión: 01 Vigencia: 01 / 01 / 2024
		Fecha: Febrero 2021

ÍNDICE

1. OBJETIVO GENERAL	3
2. OBJETIVO ESPECÍFICO	3
3. DEFINICIONES	3
4. ALCANCE	3
5. RESPONSABLES	3
6.- CLASIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS:	4
Según su causa:	4
Según área	4
7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO	5
7.1.- Generación del Reclamo	5
7.2.- Recepción y gestión del reclamo	5
5.3.- Respuesta	6
5.4.- Confidencialidad	7
8. EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y SOFTWARE	7
9. ANÁLISIS GLOBAL DE RECLAMOS	7
9.1 Creación de Informe semestral	8
9.2 Reunión de equipos	8
10. REFERENCIAS	8
11. REGISTROS	8
12. REVISIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	9
ANEXO N°1:	9
ANEXO N°2:	10
ANEXO N°3:	11

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS	Característica: DP 1.2 Versión: 01 Vigencia: 01 / 01 / 2024
		Fecha: Febrero 2021

1. OBJETIVO GENERAL

Protocolizar el procedimiento que establece las pautas y define la metodología que opera a la gestión de reclamos generados por nuestros usuarios.

2. OBJETIVO ESPECÍFICO

- I. Dar alcance a lo dispuesto en la Ley 20.584.
- II. Correlacionar encuestas de Satisfacción Usuaría con reclamos.
- III. Sugerir medidas de mejora continua en el área en cuestión.
- IV. Realizar informes semestrales de gestión.

3. DEFINICIONES

- Reclamo: Cualquier declaración formal o verbal que haga un cliente interno o externo, manifestando su percepción de que no se ha cumplido con requisitos explícitos y formalmente acordados. También se considerará reclamo a cualquier declaración del usuario que denuncie una mala atención o una acción inapropiada, aunque se trate de un requerimiento implícito y además el reclamo sea de naturaleza subjetiva.

4. ALCANCE

Se aplica a todos los eventos registrados en formularios de reclamos en nuestra web.

5. RESPONSABLES

DIRECCIÓN TÉCNICA - ENCARGADA DE CALIDAD, se encargará de supervisar el cumplimiento del protocolo de reclamos y realizar la evaluación semestral de reclamos y reuniones con áreas responsables, con el fin de crear planificación de mejoras continuas.

RECEPCIONISTAS, CALL CENTER Y JEFAS DE SUCURSAL se encargará de comunicar a los usuarios sobre el protocolo de reclamos vigente en la institución.

JEFATURAS DEL ÁREA, encargada de realizar plan de mejora de cada área en función a la evaluación semestral de los reclamos ingresados.

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS	Característica: DP 1.2 Versión: 01 Vigencia: 01 / 01 / 2024
		Fecha: Febrero 2021

6.- CLASIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS:

Los reclamos se clasificarán según su causa y área de ocurrencia asociado al reclamo.

I. Según su causa:

- 1. Trato:** Malestar explícito por maltrato de personal de Clínica Somno. Falta de calidez, cordialidad y empatía por el personal del área.
- 2. Calidad de servicio:** Disconformidad con diagnósticos o tratamientos indicados o recibidos u omitidos. Insatisfacción con los servicios recibidos.
- 3. Demora en la atención:** Atrasos o demoras en atención, toma de exámenes. Demora en atención en servicios administrativos.
- 4. Información y/o lenguaje:** Información verbal o escrita incompleta, inoportuna, inadecuada o errónea. Lenguaje inapropiado o inentendible.
- 5. Cobros y/o presupuesto:** Cobros indebidos o considerados altos o no pertinentes. Diferencias entre presupuestos, coberturas y factura final.
- 6. Aseo:** Falta de aseo o aseo insuficiente en sectores de Clínica y/o áreas comunes u otro espacio institucional.
- 7. Infraestructura:** Quejas por servicios básicos como agua caliente, climatización, acústica, luz, servicio TV, hotelería de habitaciones, salas de espera y/o áreas comunes.

II. Según área

1. Consultas médicas
2. Procedimientos diurnos
3. Procedimientos nocturnos
4. Profesionales de salud
8. Administrativos y cobranza
9. Servicio Aseo / Lavandería

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS	Característica: DP 1.2 Versión: 01 Vigencia: 01 / 01 / 2024
		Fecha: Febrero 2021

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

7.1.- Generación del Reclamo

- A. Paciente presenta inconformidad en algún servicio de entrega en Clínica Somno.
- B. En cada recepción las jefas de sucursal, recepcionistas o personal de Call center (en caso de que el contacto sea telefónico) deberán explicar al usuario el proceso de gestión de reclamo, el proceso de análisis y tiempo de respuestas (*).
- C. Usuario deja reclamo utilizando el formulario de página web (<https://www.somno.cl/solicitud-de-informacion/>), donde deberá dejar registro en ambos medios de la siguiente información:
 - Fecha
 - Identificación del paciente : Nombre /Apellido materno / apellido paterno/ domicilio / telefono / correo electronico
 - Tipo de reclamo según causa
 - Tipo de reclamos según área.
 - Resumen de reclamo + carga de archivos del reclamante.

7.2.- Recepción y gestión del reclamo

- I. Una vez que el reclamo es recibido por la Clínica (formulario web), el registro llegará de manera automática a correo electrónico de nuestra institución el cual generará una copia a la Dirección Técnica.
- II. La Dirección Técnica iniciará el proceso de auditoría correspondiente, para lo cual se solicitará la información necesaria para analizar y proceder a dar respuesta al reclamante.
- III. Una vez recepcionado el reclamo, la Dirección Técnica le enviará al reclamante una notificación de recepción vía correo electrónico (ANEXO N°1) con un plazo máximo de 1 día hábil siguiente de haber sido recepcionado.
- IV. Cada reclamo deberá ser ingresado en planilla Excel o expediente llamado "GESTIÓN DE RECLAMOS", en donde se cargará de manera automática la información de los reclamos ingresados en el formulario web.

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS	Característica: DP 1.2 Versión: 01 Vigencia: 01 / 01 / 2024
		Fecha: Febrero 2021

V. Cada registro contará con un registro del reclamo el cual incluirá los siguientes datos:

- a) Presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta.
- b) Requerimientos de antecedentes que se hubieren formulado a terceros.
- c) Antecedentes recopilados internamente y recibidos de terceros.
- d) Comunicaciones efectuadas al reclamante.
- e) Copia de la respuesta y del documento que dé cuenta de la fecha de su envío.
- f) Tipo de reclamo : según causa y área.

VI. Una vez recibido el reclamo, la Dirección técnica lo analiza, clasifica en el excel el área y deriva a quien corresponda, dependiendo del área donde fue generado el reclamo, la que deberá realizar la investigación y el informe respectivo, revisando para ello, antecedentes clínicos, administrativos.

() Personas que no tengan acceso a sistema tecnológicos o bien no tengan las habilidades para poder acceder al formulario virtual podrán solicitar ayudar a recepción para la entrega de tablet y ayuda de parte de recepcionistas.*

5.3.- Respuesta

- I. La respuesta al reclamante deberá ser por escrito mediante correo electrónico con la firma de la Dirección Técnica de Clínica Somno, la que debe incluir:
 - a) Nombre y domicilio del reclamante.
 - b) La enunciación breve de la materia reclamada y de las peticiones concretas formuladas por el reclamante.
 - c) El contenido de la respuesta, que deberá referirse a todas las peticiones planteadas en el reclamo, citando y/o adjuntando los antecedentes que la respalden.
 - d) El plazo y la forma en que se dará cumplimiento a lo solicitado, si procediere.
 - e) Firma del Director Técnico o del representante legal del mismo, en su caso.

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS	Característica: DP 1.2 Versión: 01 Vigencia: 01 / 01 / 2024
		Fecha: Febrero 2021

- II. La respuesta al reclamo se entregará dentro del plazo de 15 días hábiles, contados desde el primer día hábil siguiente a su recepción en Clínica Somno.

El reclamante podrá recurrir ante la Superintendencia o SERNAC en el caso de no estar conforme con la respuesta.

5.4.- Confidencialidad

En todas las etapas de la gestión de los reclamos se resguardan los datos sensibles que se deriven del reclamo de los usuarios. con el fin de evitar cualquier clase de discriminación arbitraria en contra del reclamante o del paciente a que se refiera el reclamo.



8. EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y SOFTWARE

- Planilla Excel
- Software CRM HubSpot
- Correos electrónicos.

9. ANÁLISIS GLOBAL DE RECLAMOS

Todos los reclamos serán analizados según las definiciones institucionales y serán diferenciados en registro estadístico al menos por área, tipo de reclamo, causa por

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS	Característica: DP 1.2 Versión: 01 Vigencia: 01 / 01 / 2024
		Fecha: Febrero 2021

la que se reclama y oportunidad de respuesta. Los informes estadísticos serán presentados semestralmente en Clínica Somno.

9.1 Creación de Informe semestral

La Dirección Técnica creará un informe semestral con la información de cada área con respecto a los reclamos recibidos del semestre y las oportunidades de mejora en cada una de ellas. (ANEXO N°2)

9.2 Reunión de equipos

Se realizarán reuniones con jefaturas de áreas correspondientes con el fin de definir según los reclamos recibidos del semestre, la oportunidad de mejora y un plan de mejoramiento continuo según la unidad.

La jefatura designada para dicha reunión se definirá según los casos presentados del semestre, si no ocurrieron casos ese mes la reunión no se llevará a cabo.

Cada reunión quedará registrada con una hoja de asistencia (ANEXO N°3)

10. REFERENCIAS

- Manual del Estándar General de Acreditación
- Ley N° 20.584 Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.
- Ordinario IP N°7221 de fecha 09-10-2020, de la Superintendencia de salud, sobre otorgamiento de prestaciones en forma remota a fin de dar cumplimiento a la Ley n° 20.584
- 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 en salud.

11. REGISTROS

Identificación	Almacenamiento	Protección	Retención	Disposición
Documento excel de "GESTIÓN DE RECLAMOS"	Dirección Técnica	Dirección técnica	5 año	eliminar después de 5 año

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS	Característica: DP 1.2 Versión: 01 Vigencia: 01 / 01 / 2024
		Fecha: Febrero 2021

12. REVISIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Tipo	Aprobación
Febrero 2021	liberación para uso	Gerente General Clínica Somno

13. ANEXOS

ANEXO N°1:

Carta respuesta de recepción de reclamo de usuario

Estimad@ **PACIENTE**

En Clínica Somno nos destacamos por la calidad de nuestros profesionales y nos preocupamos día a día por entregar el mejor servicio a nuestros usuarios. Por esta razón, le informamos que su **(correo / reclamo / comentarios en encuestas de satisfacción)** ingresado **(Día)** ya se encuentra en revisión en el área responsable, con el fin de darle una respuesta oportuna y evitar que este tipo de situaciones se repitan.

Le agradecemos que nos haya enviado sus comentarios, pues gracias a ello, podemos seguir mejorando nuestros servicios y evitamos situaciones similares en un futuro, poniendo siempre en el centro, la experiencia y calidad en la atención de nuestros pacientes.

Cualquier duda o comentario adicional no dude en contactarme directamente.

Que tenga una excelente tarde,

Atte,

Nombre / Cargo / Número de teléfono (en caso que se pueda)

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS	Característica: DP 1.2 Versión: 01 Vigencia: 01 / 01 / 2024
		Fecha: Febrero 2021

ANEXO N°2:

Informe Semestral de Reclamos

Fecha: _____

Área	Nº reclamos recibidos	Cantidad por causas	Tiempo de oportunidad de respuesta	Observaciones	Plan de mejora
Polisomnograma					
Titulaciones					
Electroencefalograma					
Poligrafía					
Consultas					

RESPONSABLE: Trinidad Pascual - Encargada de calidad

FIRMA

	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECLAMOS	Característica: DP 1.2 Versión: 01 Vigencia: 01 / 01 / 2024
		Fecha: Febrero 2021

ANEXO N°3:

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha: _____

NOMBRE	APELLIDO	ÁREA	FIRMA

RESPONSABLE: Trinidad Pascual - Encargada de calidad

FIRMA