

PROCEDIMIENTO

REF. : PO-ATC-08-01	Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	Pág. 1 de 14
Rev. N° 08		

INDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDADES
4. DEFINICIONES
5. MODO OPERATIVO
6. ARCHIVO
7. REFERENCIAS
8. CONTROL DE CAMBIOS
9. ANEXOS

REALIZADO POR :		REVISADO POR :		APROBADO POR :	
Cargo	Coordinadora de Atención Clientes	Cargo	Jefe del Dpto. de Calidad	Cargo	Director
Nombre	Norma Sepúlveda Q.	Nombre	Fabiola Galaz B.	Nombre	Dr. Carlos Orfali B.
Fecha	27 de Marzo del 2023	Fecha	30 de Marzo del 2023	Fecha	31 de Marzo del 2023
Firma		Firma		Firma	

Norma Sepúlveda Quiroz
Coordinadora Atención Clientes
Hospital Clínico Viña del Mar

Fabiola Galaz Bastias
Jefa Dpto. de Calidad
Hospital Clínico Viña del Mar

HOSPITAL CLINICO VIÑA DEL MAR
Dr. CARLOS ORFALI B.
DIRECTOR

PROCEDIMIENTO

REF. : PO-ATC-08-01	Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	Pág. 2 de 14
Rev. N° 08		

1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer la metodología para implementar un Sistema de Gestión que nos permita recepcionar los reportes, conocer las características de ellos, retroalimentar a nuestros clientes internos y trabajar en la mejora continua, según lo estipulado en el 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.

2. ALCANCE

Este procedimiento involucra a los clientes internos y clientes externos de Hospital Clínico Viña del Mar.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 El Director es responsable de:

- Velar por el fiel cumplimiento de este procedimiento.
- Dar V°B° a las respuestas de la totalidad de los reportes de reclamos.
- Enviar al estamento médico las felicitaciones de los clientes externos.

3.2 El Subdirector Clínico es responsable de:

- Investigar y responder los reclamos que competen al área médica.
- Proponer, definir e implementar las acciones correctivas y/o preventivas frente a un reclamo o sugerencia hacia el área médica.

3.3 Las Gerencias, jefaturas de áreas y supervisoras son responsables de:

- Recepcionar los reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Investigar los reclamos que le competen a su área.
- Proponer, definir e implementar las acciones correctivas y/o preventivas frente a un reclamo o sugerencia.

3.4 La Coordinadora de Atención Clientes es responsable de:

- Supervisar el sistema de gestión de Reportes.

PROCEDIMIENTO

REF. : PO-ATC-08-01	Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	Pág. 3 de 14
Rev. N° 08		

- Verificar el cumplimiento de plazos establecidos para responder los reportes.
- Velar por la confidencialidad de los reclamos.
- Realizar informe trimestral a Dirección y GPC de todos los reportes efectuados.

3.5 La Ejecutiva de Atención al Cliente es responsable de:

- Administra el Sistema de Gestión de Reportes (Analizar, asignar, monitorizar y responder a los clientes)
- Verificar el cumplimiento de plazos establecidos para responder los reportes.
- Medir indicador y realizar su análisis trimestral.
- Entrevistar a los pacientes y/o familiares en el caso que lo soliciten.

3.6 Los Funcionarios Clínicos y Administrativos son responsables de:

- Orientar a los clientes en el funcionamiento de nuestro sistema de Reportes (reclamos, sugerencias y felicitaciones).
- Custodiar el libro de reclamos asignado a su área.
- Facilitar el nexo entre el cliente y oficina de Atención Cliente.

4. DEFINICIONES

Reclamo: Clamar contra algo, oponerse a ello de palabra o por escrito.

Sugerencia: Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

Felicitación: Acción y efecto de felicitar.

E.A.T.C: Ejecutiva de atención al cliente.

S.G.R.S.F: Sistema de Gestión Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Respuesta: Acción y efecto de contestar.

PROCEDIMIENTO

REF. : PO-ATC-08-01	Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	Pág. 4 de 14
Rev. N° 08		

5. MODO OPERATIVO

5.1 Registro de un reporte:

El HCVM cuenta con un sistema informático de Gestión de Reportes que contiene:

- Fecha del reporte
- Nombre, cédula de identidad y domicilio de quien reporta o de su representante legal o la persona que lo tenga a su cuidado, o su autorización para ser notificado a través del correo electrónico que indique.
- Indicación de la materia a que se refiere y de la unidad o dependencia del prestador respecto de cual se efectuó el reporte.
- Fecha de respuesta, así como la fecha y forma de su notificación.
- El señalamiento de haberse acogido o rechazado las peticiones del reporte.
- Indicación de las medidas correctivas adoptadas, si el reporte es un reclamo.

5.2 Recepción

Las vías que HCVM habilitó para la retroalimentación de nuestros clientes son las siguientes: Libro de felicitaciones, sugerencias y reclamos, ubicados en las salas de espera en el área ambulatoria y en las estaciones de enfermería en el área de hospitalizado; entrevista con EATC; encuesta de satisfacción usuaria en el ítem Observaciones (solo para sugerencias y felicitaciones); carta que debe ser enviada a calle Limache 1741 Viña del Mar y a través de correo electrónico: ejecutivaclientes@hospitalclinico.cl, ejecutivaclientes2@hospitalclinico.cl

El HCVM cuenta con formularios a disposición del público para efectuar cualquier tipo de reporte (libros), cuyos contenidos mínimos son:

- Fecha del reporte
- Unidad o dependencia respecto de la cual se efectúa el reporte
- Nombre, cédula de identidad y domicilio del que reporta, del representante legal o la persona que lo tiene bajo su cuidado o su autorización para ser notificado a través del correo electrónico que indique.
- Indicación de los hechos que fundamentan su reporte y de la infracción a los derechos que contempla la ley, en caso de que el reporte fuera un reclamo.
- Peticiones concretas
- Firma

PROCEDIMIENTO

REF. : PO-ATC-08-01	Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	Pág. 5 de 14
Rev. N° 08		

Todos los reportes que se reciben en las unidades correspondientes son ingresados al sistema informático.

La EATC realiza entrevistas a pacientes o clientes en el caso que éste lo solicite, cuando no exista solución a su requerimiento por parte de la Jefatura donde se generó la disconformidad. De esta actividad se pueden generar reportes para lo cual se entrega dirección de correo electrónico de atención clientes, con la finalidad que envíe el reclamo formal por escrito, el que posteriormente será ingresado al sistema.

En el caso de los reclamos, se entrega una constancia de la interposición del mismo. Esta dependerá de la vía utilizada para efectuarlo:

- Libro de reclamos: Autocopiativo, se entrega copia al reclamante
- Carta y correo electrónico: Se envía mail al reclamante informando la recepción de su carta o correo indicando el número asignado a su caso.

5.3 Ingreso

El ingreso de las felicitaciones, sugerencias y reclamos al Sistema de Reportes es digitado por diferentes personas, dentro de las cuales encontramos a: Secretaria de UPC-A, EATC y Coordinadora Atención Clientes. Los reportes que se generan a través de:

- Encuesta de satisfacción usuaria para pacientes hospitalizados (UPC-A y Neonatal, Médico Quirúrgico, Ginecología y Obstetricia) son ingresados por la secretaria de UPC-A.
- Cartas, libro, e-mail, son ingresados por la EATC y/o Coordinadora Atención Clientes.
- Los reclamos de entidades externas como la Superintendencia de Salud, Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), Fondo Nacional de Salud (Fonasa), Secretaría Regional de Salud (Seremi) e Instituciones de Salud Previsional (Isapre), son ingresados por la EATC y/o Coordinadora Atención Clientes.

5.4 Análisis y Asignación:

La EATC es la responsable de analizar los reclamos, sugerencias o felicitaciones, con el fin de estudiar la viabilidad de éste. Si el reclamo o sugerencia es viable:

- La EATC lo asigna a la Gerencia, Jefatura, Supervisora correspondiente, para su investigación y proposición del plan de acción a seguir.

PROCEDIMIENTO

REF. : PO-ATC-08-01	Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	Pág. 6 de 14
Rev. N° 08		

- En el caso que el reporte involucrara una decisión crucial (de impacto económico, social o ético), deberá ser derivado a la Gerencia o Médico Subdirector Clínico, quienes en coordinación con la Dirección, resolverán el caso.

Si el reclamo o sugerencia NO es viable, la EATC, enviará por escrito (e-mail o carta certificada) explicando y aclarando sus dudas de acuerdo con las políticas de la Dirección del HCVM.

Si se tratara de una felicitación por escrito, esta será derivada directamente con las Gerencias, las cuales son: Gerencia de Operaciones y Desarrollo, Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Procesos Clínicos o Dirección, según corresponda, para su confección y ser derivada con el/la funcionario/a o Servicio felicitado.

5.5 Análisis y Oportunidad de Mejora

5.5.1. Reclamos y Sugerencias

La Jefatura, gerencias o Supervisoras, realizarán la investigación de los reportes de acuerdo al tipo de problemática considerando que puedan existir múltiples causas, por lo que puede surgir la necesidad de coordinarse con otras áreas para cumplir con el tiempo asignado a la investigación. Si considera necesario, podrán comunicarse directamente con el reclamante para aclarar dudas en relación a sus requerimientos.

Se debe considerar que la investigación de las causas debe ser respaldada por evidencia objetiva.

Posterior a la investigación se deben analizar y proponer las propuestas de mejoras a implementar, que correspondan a la unidad que investiga. En los casos que consideren que otras áreas son las responsables de realizar estas mejoras deben coordinarse directamente con el encargado o jefatura para ser responsables de dicha propuesta.

Ejemplo de lo que NO puede pasar

Unidades clínicas proponen que unidades administrativas realicen una mejora sin ser coordinada con el responsable.

PROCEDIMIENTO

REF. : PO-ATC-08-01	Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	Pág. 7 de 14
Rev. N° 08		

Para todo efecto, las oportunidades de mejoras correctivas o preventivas, propuestas por los distintos estamentos, serán considerados como mejora continua, enmarcadas en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad del HCVM.

Observación: En el caso que el reporte sea superior a un año o más a partir de la fecha de atención se investigará en base a los registros (ficha o anexos).

5.5.2. Felicitaciones

Considerando que es una manifestación hacia algún funcionario por la satisfacción que se experimentó con motivo de algún suceso para él, sólo se realiza una investigación de chequeo de datos para ser procesada.

5.6 Respuesta al cliente:

Los reclamos deben resolverse en un plazo máximo de 15 días hábiles, contabilizados desde el día hábil siguiente a su recepción. Para los reclamos externos el plazo es distinto, y varía según la entidad reclamante.

Las vías de respuestas a nuestros clientes son: e-mail o carta certificada, las cuales contienen:

- Nombre y domicilio del reclamante
- La enunciación breve de la materia reclamada y de las peticiones concretas formuladas por el reclamante
- 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
- El plazo y la forma en que se dará cumplimiento a lo solicitado, si procediere
- Firma del Director Técnico del establecimiento.
- La información al reclamante de su facultad para recurrir ante la Superintendencia en el caso indicado en el artículo 14 del reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley N° 20.584.

PROCEDIMIENTO

REF. : PO-ATC-08-01	Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	Pág. 8 de 14
Rev. N° 08		

5.7 Reclamo ante la Intendencia de Prestadores:

Si no hubiera respuesta o si la respuesta de la Institución fuera insatisfactoria para el reclamante o si no se han solucionado las eventuales irregularidades reclamadas, podrá recurrir a la Intendencia de Prestadores, según lo estipulado en la Ley N° 20.584.

5.8 Flujograma del Reclamo:

Se han establecido dos flujogramas diferenciados para las áreas ambulatorias y las de hospitalizados, (ver anexos N°4 y N°5) con la finalidad de unificar criterios y evitar errores o confusión en la entrega de la información que se proporciona a nuestros usuarios en relación al proceso del reclamo.

De esta manera, se aclara que cualquier funcionario podrá orientar al reclamante y re direccionarlo con la Jefatura que corresponda ante su requerimiento, quien tendrá la posibilidad de dar solución de manera oportuna, sin embargo, ante la imposibilidad de dar solución, ofrecerá las vías de recepción de reclamos ya mencionadas, para realizar el o los análisis correspondientes y dar respuesta en los plazos legales establecidos.

Si el reclamante solicitara hablar directamente con la Dirección o alguna Gerencia, se deberá contactar a una EATC para acudir presencialmente al reclamo.

Nuestras ejecutivas de Atención Clientes son las representantes de la Alta Dirección y cuentan con su respaldo en la Gestión de Reclamos.

6. ARCHIVO

El archivo de los formularios para registros derivados de la aplicación de este procedimiento será de la siguiente forma:

Identificación	Protección	Almacenamiento	Recuperación	Tiempo de mantención	Disposición final
Reporte Servicio al cliente	Sistema de reportes /PC Archivador	Servidor Departamento Calidad	Por Rut Por Fecha	Indefinido 5 años	Indefinido Eliminar
Informe de Hallazgo. Gestión de Felicitación.	Sistema de reportes/PC	Servidor	Por Rut	Vigencia	Indefinido

PROCEDIMIENTO

REF. : PO-ATC-08-01	Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	Pág. 9 de 14
Rev. N° 08		

Carta de Respuesta	Sistema de Reportes/ Escritorio/PC	Servidor Departamento Calidad	Por Rut Por Categoría	Vigencia	Indefinido
--------------------	---------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------	----------	------------

7. REFERENCIAS

- Ley 20.584 De los Derechos y Deberes de los Pacientes
- Decreto N° 35 "Aprueba reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley N° 20.584"
- PO-ATC-08-01 Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, Rev.07

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Motivo del Cambio	Punto Modificado
19/04/2010	Actualización	Punto 1, 3, 5 y 9
09/08/2010	Modificación	Punto 2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.5, 5.6, 5.7 y 6
	Eliminación	Punto 3-3.2 párrafo 6
10/02/2011	Auditoria n° 4	Todos los ítems y la incorporación del Sistema de Reportes Informático.
14/11/2011	Modificación	Todos los ítem
06/05/2013	Actualización	Completo
16/11/2015	Actualización	Pto 3, 5 y 8
13/08/2018	Actualización	Puntos 3.2, 3.4, 5.1, 5.3, 5.4 y 5.6
27/03/2023	Actualización	Completo

9. ANEXOS

Anexo N° 1: Reporte Servicio al Cliente FL-ATC-01

Anexo N° 2: Informe de Hallazgo. Gestión de Felicitación FL-ATC-03

Anexo N° 3: Respuesta FL-ATC-05

Anexo N° 4: Flujograma "Criterios en la aplicación del Flujo de reclamos en el paciente Ambulatorio"

Anexo N° 5: Flujograma "Criterios en la aplicación del Flujo de reclamos en el Paciente Hospitalizado."

PROCEDIMIENTO

REF. : PO-ATC-08-01

Rev. N° 08

Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Pág. 10 de 14

ANEXO N° 1

FORMULARIO PARA REGISTRO																									
 HOSPITAL CLÍNICO VILLA DEL MAR Dependencia Clínica	REPORTESERVICIO AL CLIENTE	FL-ATC-01 Rev. N° 03																							
N° _____ *Para procesar de manera óptima su reporte, llenar campos obligatorios <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">*Fecha</td> <td style="width: 40%;">*Área involucrada</td> </tr> <tr> <td colspan="2">*Nombre del Paciente</td> </tr> <tr> <td>*Rut</td> <td>*Edad</td> </tr> <tr> <td>*Dirección</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">*E-Mail</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Datos del representante Legal (debe adjuntar poder simple y fotocopia C.I. de paciente, para presentar reporte)</td> </tr> <tr> <td>*Nombre Representante Legal</td> <td></td> </tr> <tr> <td>*Rut</td> <td>*Parentesco</td> </tr> <tr> <td>*Dirección</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">*E-mail</td> </tr> <tr> <td colspan="2">*Favor indique un mail de contacto para enviarse su respuesta de manera expedita.</td> </tr> </table>				*Fecha	*Área involucrada	*Nombre del Paciente		*Rut	*Edad	*Dirección		*E-Mail		Datos del representante Legal (debe adjuntar poder simple y fotocopia C.I. de paciente, para presentar reporte)		*Nombre Representante Legal		*Rut	*Parentesco	*Dirección		*E-mail		*Favor indique un mail de contacto para enviarse su respuesta de manera expedita.	
*Fecha	*Área involucrada																								
*Nombre del Paciente																									
*Rut	*Edad																								
*Dirección																									
*E-Mail																									
Datos del representante Legal (debe adjuntar poder simple y fotocopia C.I. de paciente, para presentar reporte)																									
*Nombre Representante Legal																									
*Rut	*Parentesco																								
*Dirección																									
*E-mail																									
*Favor indique un mail de contacto para enviarse su respuesta de manera expedita.																									
FELICITACIONES ☐ SUGERENCIA ☐ RECLAMO ☐																									
*Indicación de los hechos que fundamentan su Felicitación-Sugerencia ó Reclamo:																									
*Petición Concreta a su Felicitación-Sugerencia ó Reclamo:																									
FIRMA Y RUT DE PACIENTE O REPRESENTANTE LEGAL																									
Datos Internos de Hospital Clínico Villa del Mar FOLIO _____ N° ADMISION _____ N° FICHA _____																									

© 2010 HOSPITAL CLÍNICO VILLA DEL MAR. Todos los derechos reservados.
ORIGINAL: CLÍNICA

PROCEDIMIENTO

REF. : PO-ATC-08-01	Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	Pág. 11 de 14
Rev. N° 08		

ANEXO N°2

FORMULARIO PARA REGISTRO

 HOSPITAL CLINICO VIÑA DEL MAR <i>Más que una Clínica</i>	Informe de Hallazgo. Gestión de Felicitación.	FL-ATC-03
		Rev. 02

N° de folio:

Fecha reporte:

Área involucrada:

1. Acción inmediata adoptada:

Fecha:

Estimada (o/os) _____

la _____ quiere manifestar su más sincero agradecimiento

por la buena disposición y calidez de la atención brindada Sr.(a) _____

el día _____, cumpliendo los estándares de la política de la Calidad del Hospital Clínico

Viña del Mar.

Esperando que caminemos juntos hacia el mejoramiento continuo,

Saluda Atentamente a usted,

Nombre y Firma

PROCEDIMIENTO

REF. : PO-ATC-08-01	Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	Pág. 12 de 14
Rev. N° 08		

ANEXO N° 3

FORMULARIO PARA REGISTRO

 HOSPITAL CLINICO VIÑA DEL MAR <i>Más que una Clínica</i>	Respuesta	FL-ATC-05
		Rev. 01

DD de febrero del AAAA

Estimado(a) Sr(a).

Saluda Atte.

Firma

Nombre y Cargo

PROCEDIMIENTO

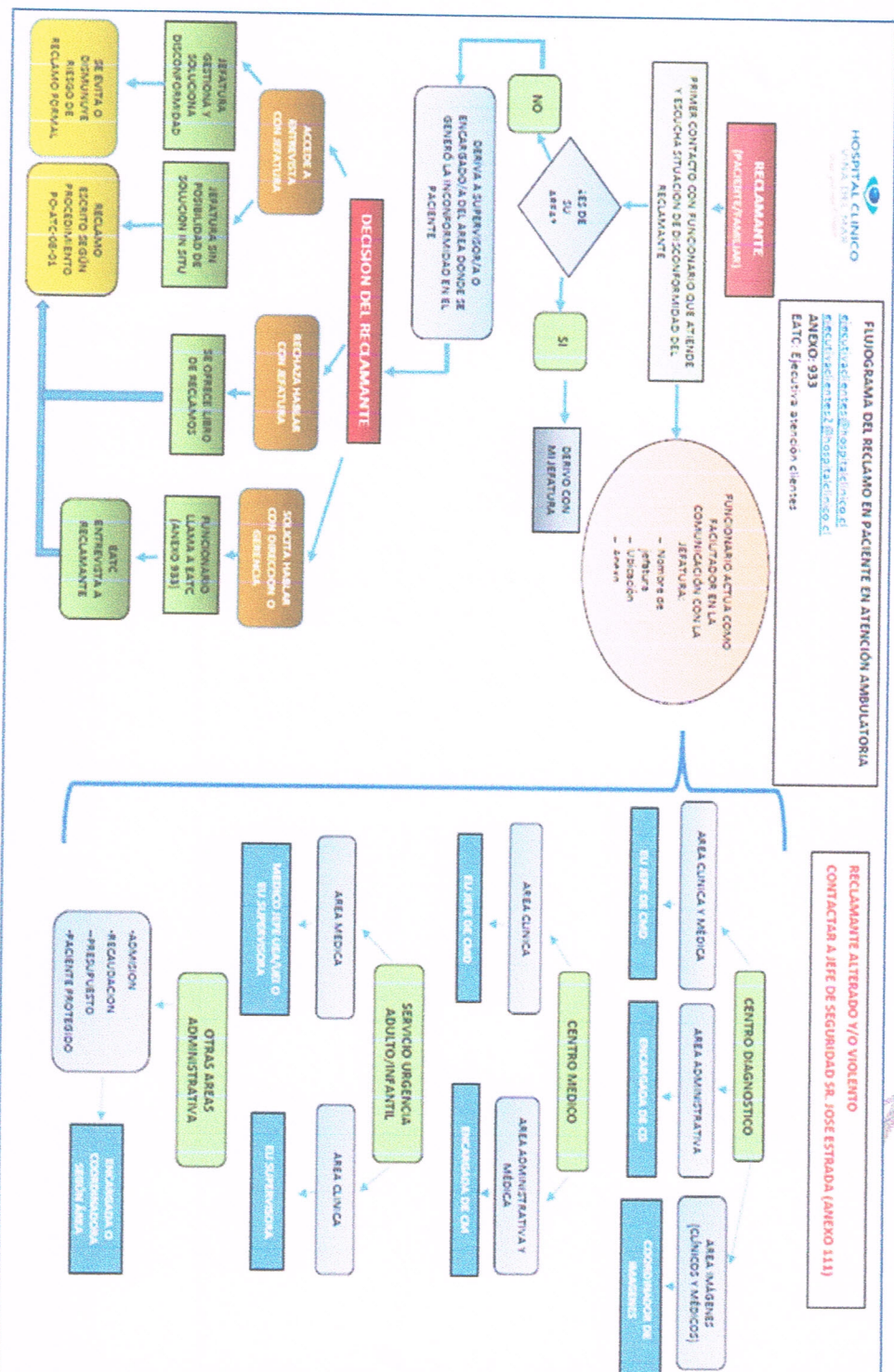
REF. : PO-ATC-08-01

Rev. N° 08

Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Pág. 13 de 14

ANEXO N° 4:



PROCEDIMIENTO

REF. : PO-ATC-08-01

Rev. N° 08

Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Pág. 14 de 14

ANEXO N° 5



FLUJOGRAMA DEL RECLAMO EN PACIENTE HOSPITALIZADO

securitvaclientes2@hospitalclinico.cl

ANEXO: 933

EATC: Ejecutiva Atención Cliente

**PACIENTE ALTERADO Y/O VIOLENTO
CONTACTAR A JEFE DE SEGURIDAD SR. JOSE ESTRADA (ANEXO 111)**

