

Procedimiento de Reclamos 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

Clínica San Carlos de Apoquindo UC-CHRISTUS mantiene a disposición de sus pacientes un canal formal para presentar un reclamo escrito vinculado con la atención brindada en nuestros centros ambulatorios y el Hospital Clínico en relación con el cumplimiento de los derechos y deberes de la Ley N°20.584, motivado en hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud.

Usted puede encontrar el Formulario disponible en los buzones de reclamos presentes en todas las dependencias de nuestra institución.

Podrán reclamar el paciente por sí, o en caso de encontrarse inhabilitado, a través de su representante legal o de la persona que lo tiene bajo su cuidado. Estas circunstancias deberán acreditarse en conformidad a la ley.

No se admitirán reclamos que contengan amenazas, lenguajes soez, ofensivo, insultos o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.

Una vez que el reclamo es recibido por la unidad correspondiente, se contactará al reclamante a través del correo electrónico que nos autorice en el formulario o en forma telefónica, al número que no indique en el formulario, para informarle la constancia de su recepción y formalizar su ingreso.

El reclamo tendrá un manejo interno con los servicios correspondientes, para luego entregar respuesta escrita al reclamante.

La respuesta se entregará dentro de 15 días hábiles, contado desde el día hábil siguiente de la formalización de la recepción del reclamo. En caso que usted esté en desacuerdo con la respuesta entregada o no la obtenga dentro de 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente de la formalización de la recepción del reclamo, podrá recurrir ante la Intendencia de Prestadores de la Superintendencia de Salud en el plazo de 5 días hábiles, contado desde la fecha de notificación de esta respuesta o desde el término del plazo de 15 días hábiles cuando hubiese compromiso de tomar medidas para corregir las irregularidades reclamadas.

Director Médico del Establecimiento y Representante Legal: Dr. Alonso Rioseco Rodriguez