



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 de Salud

(TELEMEDICINA)

Red de Salud UC CHRISTUS mantiene a disposición de sus pacientes un canal formal para presentar un reclamo escrito vinculado con la atención brindada a través de Telemedicina, en relación con el cumplimiento de los derechos de la Ley 20.584, motivado en hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud

El Formulario de reclamo se encuentra disponible en <https://www.ucchristus.cl/red-de-atencion/telemedicina>

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.

Una vez que el reclamo es recibido por la unidad correspondiente se contactará al reclamante a través del correo electrónico, para informarle la constancia de su recepción, formalizar su ingreso e informar el plazo que tiene la Red de Salud UC CHRISTUS para otorgar la respuesta.

El reclamo será registrado en el sistema de gestión de reclamos que dispone la Red de Salud UC Christus, se abrirá un expediente, donde se mantendrá la información de la materia reclamada y de la resolución de ésta. .

La respuesta se entregará dentro de 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente de la formalización de la recepción del reclamo, firmada por el director médico o quien él designe.

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.

En conformidad a lo dispuesto por nuestra institución, no se admitirán reclamos que contengan amenazas, lenguaje soez, ofensivo, insultos o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.

Representante legal: Dr. Alonso Rioseco R.