

Procedimiento de Reclamos

SOCHIQUIDE

En las dependencias donde atendió SOCHIQUIDE, en su mesón de Recepción se dispondrá de un formulario físico y su versión en PDF para que el paciente pueda completar sus datos personales o de quien represente y consignar la unidad involucrada en su reclamo (Recepción, administración, contabilidad, personal auxiliar o Quiroprácticos).

El Formulario contempla los siguientes datos:

- a) Fecha del reclamo;
- b) Unidad o dependencia respecto de la cual se efectúa el reclamo
- c) Nombre, cédula de identidad y domicilio del reclamante, 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;
- d) Indicación de los hechos que fundamentan su reclamo y de la infracción a los derechos que contempla la ley.;
- e) Peticiones concretas
- f) Firma.

Este formulario será recibido por personal de Recepción presencialmente o vía mail escaneado y será derivado inmediatamente al **Director Clínico y Representante de SOCHIQUIDE** para acoger o rechazar estableciendo todas las medidas necesarias según se requiera en los más breves plazos posibles y además se le comunicará de los hechos reclamados al área o dependencia en que habrían ocurrido, así como al personal involucrado.

Se le enviará copia por email y/o copia física de este documento al Usuario que lo generó lo cual será constancia del mismo.

Para formalizar la recepción del reclamo el personal que reciba el formulario dejará constancia de esto en libro de reclamos.

Esto generará la creación de un **Expediente** que contendrá

Identificación del reclamante

Antecedentes y documentos que se acumulen durante el procedimiento, en estricto orden de recepción

- a) La presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta.
- b) Los requerimientos de antecedentes que se hubieren formulado a terceros.

- c) Los antecedentes recopilados internamente y recibidos de terceros.
- d) Las comunicaciones efectuadas al reclamante. e) La copia de la respuesta y del documento que dé cuenta de la fecha de su envío

El expediente deberá mantenerse en archivo digital y/material a lo menos durante cinco años contados desde la respuesta.

Respuesta al reclamo: se deberá responder por escrito el reclamo presentado.

Dicha Respuesta deberá contener

- 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 Clínico del establecimiento, Dr.
- f) La información al reclamante de su facultad para recurrir ante la Superintendencia en el caso indicado en el artículo 14 del presente Reglamento.
- i) El plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de quince días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción,

Sistema de Registro: Será un documento Excel que tendrá

- a) Fecha del reclamo;
- b) Nombre, cédula de identidad y domicilio del reclamante, de su representante o de la persona que lo tenga a su cuidado, o su autorización para ser notificado a través del correo electrónico.
- c) Indicación de la materia a que se refiere y de la unidad o dependencia del prestador respecto de la cual se efectuó el reclamo;
- d) Fecha de respuesta, así como la fecha y forma de su notificación.
- e) El señalamiento de haberse acogido o rechazado las peticiones del reclamo;
- f) Indicación de las medidas correctivas adoptadas.