

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 formulario de felicitaciones, sugerencias, solicitudes y reclamos en que el paciente puede presentar un reclamo escrito vinculado con la atención de salud brindada en nuestra institución, con relación al cumplimiento de los derechos de la Ley N° 20.584, motivado en hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud.

Este formulario lo podrá encontrar disponible en los buzones de reclamos presentes en todas las dependencias de nuestra institución, y en el siguiente link: www.ucchristus.cl/centro-de-ayuda, haciendo click en la sección **Contacto paciente**.

Podrá reclamar el paciente por sí, o en caso de encontrarse inhabilitado, a través de su acompañante responsable o representante legal o de la persona que lo tiene bajo su cuidado (adjuntando DNI de paciente). 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, éstos serán desestimados.

Una vez que el reclamo es recibido por la **Unidad de Atención al Paciente y Familia**, se contactará al reclamante a través del correo electrónico indicado por este, para informarle la constancia de su recepción/timbrado y formalizar su ingreso vía correo electrónico.

El reclamo tendrá un manejo interno con los servicios correspondientes, para luego entregar respuesta escrita por correo electrónico al reclamante, dentro de 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente del acuse de recibo de este reclamo (formalización de la recepción del reclamo), firmada por el director técnico del establecimiento.

En caso de que usted esté en desacuerdo con esta respuesta, podrá recurrir a la Intendencia de Prestadores de la Superintendencia de Salud en el plazo de 5 días hábiles, contando desde la fecha de notificación de la carta.

Director Médico Clínica San Carlos de Apoquindo

: Dr. Patricio Sandoval

Representante Legal Clínica San Carlos de Apoquindo

: Sr. Claudio Daniels