

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

**Centro Odontológico 12 de Febrero
Sociedad de Servicios de Salud Totalsalud Ltda.**

OBJETIVO:

El presente procedimiento describe la forma en que la organización gestiona los reclamos por terceros, con el objeto de darles respuestas adecuadas, lograr acuerdos satisfactorios y, en caso de ser necesario, otorgarles compensaciones. Con el fin de regular los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas de actividad y servicios que desarrolla el Centro Odontológico con el fin de lograr un manejo responsable y oportuno.

1. Disposiciones Generales y definiciones.

1.1 Para efectos del presente procedimiento, se entiende por “**reclamo**” toda presentación escrita y suscrita que realice una persona en contra del Centro Odontológico, en relación al cumplimiento de los derechos 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.

1.2 El Centro Odontológico considera que un reclamo puede constituir una oportunidad de revisar y mejorar sus servicios. En virtud de ello, la gestión de aquellas debe ser asumida con un enfoque proactivo y preventivo, evitando en lo posible el escalamiento en un potencial conflicto.

1.3 Se entiende por “**reclamante**” a la persona que presente un reclamo por sí, o a través de su representante legal o de la persona que lo tiene bajo su cuidado.

1.4 Se deberá resguardar la **confidencialidad** de los datos sensibles que se deriven del reclamo, así como adoptar todas las medidas que sean pertinentes con el fin de evitar cualquier clase de discriminación arbitraria en contra del reclamante o del paciente a que se refiera el reclamo.

2. Recepción y procedimiento interno

2.1 El procedimiento se inicia con la recepción del reclamo. Los canales de comunicación para hacer llegar el reclamo al Centro Odontológico son los siguientes:

a) A través del formulario en línea, especialmente habilitado en nuestra página web, con el fin de poder registrar el reclamo, dar acuse de recibo vía correo electrónico para que el reclamante cuente con la constancia de la interposición de este, archivar en el expediente electrónico y dar una respuesta oportuna y satisfactoria dentro de quince días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción.

El reclamante dispondrá de gráficas, instaladas en recepción y salas de espera, con un código QR para facilitar el acceso al link www.12defebrero.cl/reclamos en el cual se encuentra el formulario y las instrucciones para su correcto llenado.

Gráfica instalada con código QR.



Formulario en línea

Una captura de pantalla del sitio web del Centro Odontológico 12 de Febrero. El encabezado muestra el logo y el nombre del centro. Hay un menú de navegación con los siguientes ítems: QUIÉNES SOMOS, SERVICIOS, ODONTÓLOGOS, DÓNDE ESTAMOS, ARTICULOS, PROTOCOLOS COVID-19. El título principal es "Ingreso de Sugerencias o Reclamos". Debajo hay un párrafo de información: "A través de esta herramienta puede formular sugerencias o reclamos en relación a la atención que le brindó el Centro Odontológico 12 de Febrero. El plazo de respuesta será en un máximo de 15 días hábiles y dependerá de la complejidad del requerimiento, de la o las gestiones que debían realizarse, de la obtención de antecedentes y/o del análisis técnico que corresponda. No obstante, si la respuesta no es favorable, puede recurrir ante la Superintendencia." El formulario contiene los siguientes campos: "Fecha *" con un calendario que muestra 01/01/2022; "Nombre *" dividido en "Nombre" y "Apellidos"; "Rut *" con el ejemplo 12345678-9; "Dirección *" con el ejemplo "Calle, número, depto. etc."; "Comuna *"; "Correo electrónico *"; y un campo de texto grande para "Reclamo o sugerencia *". Debajo de este campo hay un pequeño texto que dice "Escriba el motivo y/o describa los hechos" y un botón azul que dice "Enviar".

b) Paralelamente se dispondrá de un formulario en formato físico y a disposición del público en recepción, el cual puede ser llenado a mano y entregado presencialmente a la recepcionista. El formulario cuenta con duplicado para que el reclamante cuente con la respectiva constancia de la interposición del reclamo.

2.2 Dicho reclamo, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

- 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 y
- f) Firma

3. Gestión

3.1 El reclamo será ingresada al **Expediente de Reclamos Electrónico**, con el objeto de asignarle un número de ingreso y seguimiento, indistintamente de la vía de recepción. Este número será informado al denunciante en el mismo instante. Este expediente, además contendrá los antecedentes y documentos que se acumulen durante el procedimiento, en estricto orden de recepción y en especial:

- 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 electrónico debe mantenerse a lo menos cinco años desde que se emita la respuesta.

3.2 Si el reclamo se declara admisible, el caso será derivado a través del protocolo establecido al responsable del área que tiene relación con el reclamo (el Responsable), siempre con copia a la directora del Centro Odontológico.

3.3 El Responsable deberá, en el más breve plazo posible, analizar el caso, hacer las consultas y verificaciones internas respectivas, escuchar al denunciante y elaborar una respuesta formal al denunciante. El plazo para el envío de la respuesta no podrá exceder de 15 días hábiles.

4. Respuesta: Las respuestas formales de la Empresa a las partes interesadas serán enviadas a través de correo electrónico o carta formal. En ambos casos, la respuesta deberá hacer referencia al N° de Ingreso del reclamo y deberá contener a lo menos:

- 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 Directora del Centro odontológico.
- f) La información al reclamante de su facultad para recurrir ante la Superintendencia en el caso indicado en el artículo 14 del Reglamento, Decreto N°35, de 2012, Minsal.

5. Plazo de Respuesta: El plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de quince días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a su recepción, dentro el cual, se deberá responder con los antecedentes de que se disponga.

6. Fecha de la Notificación: Se considera fecha de notificación aquella que resulte de aplicar el Párrafo 1° del Capítulo III de la ley N° 19.880 o la de la emisión del correo electrónico en el caso que haya sido autorizado por el reclamante.

7. Reclamo ante la Intendencia de Prestadores: En el caso de emitir una respuesta insatisfactoria para el reclamante o si en dicha respuesta se comprometiere a tomar medidas para corregir las irregularidades reclamadas y éstas no se subsanaren dentro del plazo de 15 días contados desde la notificación de la respuesta, el reclamante podrá recurrir a la Intendencia de Prestadores dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de la notificación de dicha respuesta, o desde el término del plazo que se ha tenido para subsanar las irregularidades que se plantearon, según corresponda.

En el caso que la respuesta no sea emitida dentro del plazo previsto, el reclamante podrá interponer dicho recurso dentro de 5 días hábiles, contado desde el vencimiento del término con que se contaba para resolver.

8. Contenido del Reclamo: La Superintendencia pondrá a disposición del público, formularios con los contenidos contemplados en el artículo 7° del reglamento.

El reclamante deberá acompañar la respuesta entregada por el Centro Odontológico, si hubiere, señalando las razones por las cuales ésta no le satisfizo, o las irregularidades que a su juicio no han sido solucionadas.

9. Admisibilidad: Previo a iniciar la tramitación del reclamo, la Superintendencia deberá verificar que éste cumpla con los contenidos señalados en el artículo precedente y que sea materia de su competencia conforme al artículo 1° del presente reglamento.

Si el reclamo no contiene los antecedentes previamente indicados, se otorgará al reclamante un plazo de 5 días para subsanarlo.

Los reclamos presentados fuera de plazo serán declarados inadmisibles.

10. Instrucción del procedimiento: Una vez admitido a tramitación el reclamo, se requerirá el envío del expediente del reclamo efectuado ante él.

Allegados los antecedentes del caso, la Superintendencia podrá ordenar las diligencias y medidas de investigación que permitan esclarecer los hechos que lo motivaron cuyo mérito será apreciado y ponderado por el Intendente de Prestadores.

La Superintendencia calificará la procedencia de acceder a las diligencias probatorias solicitadas por los interesados, pudiendo desechar aquéllas que sean improcedentes o inconducentes para la resolución del reclamo.

11. Expediente: Los expedientes tramitados en la Superintendencia deberán llevarse por escrito, en soporte papel o digital. En el caso de documentos que contengan datos sensibles se formará un expediente separado, el cual quedará bajo custodia.

12. Resolución del reclamo y medidas correctivas: Corresponderá a la Intendencia de Prestadores de Salud, resolver los reclamos que se le presenten, pudiendo recomendar a los prestadores reclamados, la aplicación de las medidas necesarias para la solución de las irregularidades detectadas, y fijar un plazo para su corrección, el que no podrá exceder de dos meses.

13. Verificación del cumplimiento de las medidas correctivas: Vencido el plazo que el Intendente hubiere establecido para la corrección de las irregularidades detectadas, se informará a la Intendencia de Prestadores respecto de las medidas correctivas adoptadas y sobre la solución de las irregularidades. La Intendencia deberá verificar estas circunstancias. Si se constatare que las irregularidades no han sido corregidas dentro de plazo fijado, se ordenará al prestador dejar constancia de ello en un lugar visible, para conocimiento público, dentro del establecimiento.

Asimismo, se iniciará el correspondiente procedimiento sancionatorio de conformidad a los Títulos IV y V del Capítulo VII del Libro I del aludido DFL N°1 de 2005 del Ministerio de Salud.

Las notificaciones de las resoluciones que ordenen las medidas antedichas se realizarán a la Directora del Centro Odontológico.

14. Impugnación de las sanciones aplicadas: En contra de la resolución que aplique sanciones el se podrá interponer el recurso de reposición y jerárquico, en los términos del párrafo 2° del Capítulo IV de la Ley N°19.880, sin perjuicio de los demás derechos y acciones que le correspondan.