


# PROCOLO DE GESTION DE RECLAMOS

Versión N°	Elaboró	Revisó y Aprobó
1.0	Nadia Torres Calzadilla Enfermera  Doris Jara Jara Enfermera	Decana: Joyce Huberman C.  Director Clínica Santiago Waleska Zuzulich D.  Director Clínica Viña del Mar Claudia Romero C.  Director Clínica Concepción Stefanie Klischies N.
 Universidad Andrés Bello		Fecha entrada en vigencia: Diciembre 2016  Fecha Próxima Revisión: Diciembre 2017

Facultad de  
Odontología

## **INTRODUCCIÓN**

De acuerdo a la ley 20.584, párrafo 4, artículo 8 letra d, todas las instituciones que entreguen servicios y atenciones a pacientes deben tener un libro de reclamos con un programa de revisión y tabulación de resultados mensual, revisión y solución otorgada a los reclamos en plazo de 10 días, informando a los pacientes.

En la Clínica Odontológica Universidad Andrés Bello, está a disposición de los pacientes atendidos, un libro de sugerencias, quejas o reclamos y felicitaciones, es un cuaderno foliado, autenticado por la Directora de Clínica.

## **OBJETIVO**

Unificar criterios respecto al uso, revisión, tabulación y respuesta de las sugerencias, quejas o reclamos y felicitaciones estampadas en el libro para este efecto.

## **CAMPO DE APLICACIÓN**

Clínicas Odontológicas Universidad Andrés Bello.

## **RESPONSABLE DE ENTREGA DE LIBRO DE RECLAMOS**

Secretaria recepcionista

## **RESPONSABLE DE TABULACIÓN**

Enfermera, coordinador clínico o director clínico

## **RESPONSABLE DE ENTREGAR RESPUESTA**

Enfermera, coordinador clínico o director clínico y director de carrera según sea el caso

## **DOCUMENTACION DE REFERENCIA**

Ley 20.584, párrafo 4, artículo 8 letra d

## TERMINOLOGIA

Este libro debe contener la siguiente información:

### IDENTIFICACION DEL LIBRO

FOLIO

NOMBRE DIRECCION UNIVERSIDAD

NOMBRE DIRECTORAS CLINICAS

### IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

NOMBRE, RUT, FIRMA

TELEFONO DE CONTACTO

CORREO ELECTRONICO

DETALLE

\_\_\_ SUGERENCIA

\_\_\_ QUEJA O RECLAMO

\_\_\_ FELICITACION

(ESPACIO FISICO PARA ANOTAR)

FECHA

## DESARROLLO

El libro debe mantenerse a la vista del público, y se debe facilitar toda vez que sea requerido, acompañando con lápiz.

Diariamente se revisará éste en busca de anotaciones, en caso de haberlas, la secretaria recepcionista avisará al responsable del cumplimiento, quien debe tener respuesta y solución antes de 10 días hábiles.

Mensualmente se hará una tabla resumen con el tipo de anotaciones existentes, la que debe ser enviada digitalmente al responsable de la supervisión (ANEXO 1).

## MODIFICACIONES AL DOCUMENTO

Fecha Modificación	Versión Modificada	Descripción de la Modificación

**ANEXO 1**

<b>TABLA RESUMEN GESTION DE RECLAMOS</b>								
Fecha Sugerencia/ Reclamo/ Felicitación	Nombre Paciente	RUT Paciente	Teléfono Paciente	Correo Paciente	Sugerencia/ Reclamo/ Felicitación	Responsable Tabulación	Responsable entrega de Respuesta	Fecha Respuesta

## BIBLIOGRAFIA

- Ley 20.584, párrafo 9, artículo 30
- Manual del estándar general de acreditación para prestadores institucionales de atención abierta (Superintendencia de Salud)  
Ámbito 1, componente 1, característica 2