


PROTOCOLO DE GESTION DE RECLAMOS

Versión N°	Elaboró	Revisó y Aprobó
2.0	Daniela Zabala Enfermera Doris Jara Jara Enfermera	Decana: Joyce Huberman C. Director Clínica Santiago Juan Ignacio Herrera. Director Clínica Viña del Mar Claudia Romero C. Director Clínica Concepción Stefanie Klischies N.
 <p data-bbox="237 1839 395 1899">Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p> <p data-bbox="440 1787 699 1888">Facultad de Odontología</p>		Fecha entrada en vigencia: Marzo 2019
		Fecha Próxima Revisión: Enero 2023

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

TABLA RESUMEN GESTION DE RECLAMOS								
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