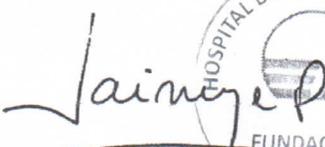


VERSIÓN	3
FECHA ELABORACIÓN	Diciembre 2020
FECHA ACTUALIZACIÓN	Diciembre 2025
VIGENCIA	5 años
CÓDIGO	DP 1.2

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS HOSPITAL DEL NIÑO CON FISURA

<p>ELABORADO POR:</p>   <p><b>Jacqueline García</b> Enfermera Jefe Enfermera IAAS</p>	<p>REVISADO POR:</p>   <p><b>Jaimye Palma Aceituno</b> Enfermera de Gestión de Calidad</p>	<p>APROBADO POR:</p>   <p><b>Dr. Carlos Giugliano</b> Director Médico</p>   <p><b>Sra. Ximena Ovalle Barros</b> Directora Ejecutiva Representante legal</p>
---	---	---

 <p><b>FUNDACIÓN GANTZ</b> HOSPITAL DEL NIÑO CON FISURA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS HOSPITAL DEL NIÑO CON FISURA</p>	VERSIÓN	3
		FECHA ELABORACIÓN	Diciembre 2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN	Diciembre 2025
		VIGENCIA	5 años
		CÓDIGO	DP 1.2

## INTRODUCCIÓN

De conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 20.584 todo usuario puede manifestar su percepción en relación a los servicios otorgados por el prestador de salud. Respecto a esto último, resulta esencial el derecho del usuario a presentar su disconformidad cuando una acción u omisión atente en contra de sus derechos durante o con ocasión de la atención de salud.

La percepción del usuario referente a la atención recibida permite al prestador conocer sus necesidades e inquietudes sobre el servicio, reconociendo al usuario como un interlocutor válido. Lo anterior se torna más trascendental cuando se trata de un reclamo, puesto que, si este se responde oportuna y adecuadamente, aumenta el nivel de satisfacción percibido por los usuarios, transformándose en pacientes que volverán a consultar y requerir los servicios en esta entidad de salud.

Fundación Gantz mantiene una preocupación constante por mejorar la calidad de la atención de sus pacientes y la satisfacción que ellos perciben, por lo anterior, ha definido una política de gestión de reclamos que involucra a los principales responsables de la institución:

**REPRESENTANTE LEGAL:** Sra. Ximena Ovalle Barros

**DIRECTOR TÉCNICO:** Dr. Carlos Giugliano Villarroel

**ENFERMERA JEFE:** Srta. Jacqueline García

### OBJETIVO GENERAL:

Estandarizar el procedimiento de gestión de reclamos, felicitaciones y/o sugerencias de modo de poder tramitarlos eficientemente, permitiendo dar respuesta a nuestros usuarios de forma expedita.

Objetivos específicos:

- Conocer la percepción de los usuarios respecto de la atención recibida en Fundación Gantz.
- Identificar áreas de mejora a partir de los análisis de los reclamos y sugerencias recibidos con los equipos involucrados.

 <p><b>FUNDACIÓN GANTZ</b> HOSPITAL DEL NIÑO CON FISURA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS HOSPITAL DEL NIÑO CON FISURA</p>	VERSIÓN	3
		FECHA ELABORACIÓN	Diciembre 2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN	Diciembre 2025
		VIGENCIA	5 años
		CÓDIGO	DP 1.2

#### ALCANCE:

Aplica a todos los reclamos, felicitaciones y/o sugerencias que ingresen en Unidad de Hospitalizados y Recepción del Hospital del niño con Fisura.

#### RESPONSABLES:

**Enfermera jefe:** es responsable de realizar la gestión de los reclamos, felicitaciones y/o sugerencias hasta su conclusión, lo que implica revisar, derivar y/o analizar con las unidades pertinentes, y entregar la respuesta final al usuario. Si es necesario, se podrá solicitar antecedentes a las unidades pertinentes a fin de entregar una respuesta completa.

En los casos que corresponda, es responsable de informar a la Dirección Médica.

**Enfermeras clínicas y encargado de recepción:** son los responsables de recibir el reclamo, felicitaciones y/o sugerencias, sacar copia y entregar original con firma de recepcionado al afectado y derivar a enfermera jefe para su gestión.

**Enfermera gestión de calidad:** Es responsable del monitoreo de la ejecución y cumplimiento del actual protocolo.

**Director técnico/Director médico:** Responsable de dar respuesta a los casos derivados por enfermera jefe

**Director ejecutivo/ Representante legal:** Responsable de supervisar el cumplimiento del protocolo y dar respuesta a los casos derivados por enfermera jefe.

#### DESARROLLO:

Para dar cumplimiento a las exigencias de la ley y atender la solicitud de los usuarios se dispondrán de dos vías para realizar reclamos, felicitaciones y/o sugerencias:

##### Formato papel - presencial:

Se dispondrá de un instructivo publicado en salas de espera y hospitalizado, para que el usuario pueda acceder al formulario de reclamo, felicitaciones y/o sugerencias.

Existirán archivadores en recepción y hospitalización, con formulario (anexo 1) para realizar reclamos, felicitaciones y/o sugerencias disponibles para el paciente, su familia y/o acompañante, los cuales se encuentran disponibles y a la vista en las distintas unidades.

La enfermera encargada de la Unidad de Hospitalizado y la encargada de recepción son las que deben facilitar el formulario a la persona que desee realizar el reclamo, felicitaciones y/o

VERSIÓN	3
FECHA ELABORACIÓN	Diciembre 2020
FECHA ACTUALIZACIÓN	Diciembre 2025
VIGENCIA	5 años
CÓDIGO	DP 1.2

sugerencias, deberá indicarle que registre la fecha y explicar de la forma más clara posible la situación, colocando su nombre o el nombre del paciente.

El funcionario encargado de hacer entrega del formulario, será quien deberá informar que la solicitud será revisada dentro de las 48 hrs. siguientes y tendrán una respuesta por escrito dentro de los 15 días hábiles siguientes a la formulación del reclamo.

El funcionario que recepciona el reclamo, deberá derivarlo a la enfermera jefe del Hospital, quien procederá a revisar el caso, lo derivará al jefe del área cuando corresponda, o solicitará la información requerida para su análisis, por ejemplo, revisión con ficha clínica u otros documentos, o entrevista personal con usuario o funcionario involucrado, de modo de poder tomar las medidas pertinentes, donde se determinará si las observaciones ameritan tomar medidas correctivas o de control. Se hará un análisis de acuerdo al tipo de presentación considerando los involucrados y los motivos; quedando un acta de la resolución en un archivo en la Dirección del Hospital. En todo momento de la revisión se deberá velar por la confidencialidad de los datos sensibles que deriven del reclamo.

Luego del análisis señalado, se debe proceder a responder por escrito al afectado, teniendo un plazo máximo de 15 días hábiles para hacerlo, desde recepción del reclamo, felicitación y/o sugerencia. La respuesta será remitida mediante carta certificada al domicilio o correo electrónico indicado por el usuario.

#### **Formato digital - vía- Web:**

Fundación Gantz contará con un formato digital para la emisión de reclamos, felicitaciones y/o sugerencias, al cual se accederá ingresando a la página web de la fundación [www.gantz.cl](http://www.gantz.cl), donde se encuentra un banner que desplegará un formulario que solicita los mismos campos del anexo 1: Formulario de reclamos. Esta información será re direccionada al correo [reclamos@gantz.cl](mailto:reclamos@gantz.cl) el cual es revisado diariamente por la enfermera jefe.

Al emitir el formulario se remitirá al correo del usuario con la recepción de su solicitud, además, informando que su respuesta será emitida en un plazo de 15 días hábiles y que será realizada mediante carta certificada o correo electrónico.

La enfermera jefe del Hospital, será quien procederá a revisar el caso, y lo derivará al jefe del área cuando corresponda, o solicitará la información requerida para su análisis, por ejemplo: revisión con ficha clínica u otros documentos, o entrevista personal con usuario o funcionario involucrado, de modo de poder tomar las medidas pertinentes, donde se determinará si las observaciones ameritan tomar medidas correctivas o de control. En todo momento de la revisión deberá velar por la confidencialidad de los datos sensibles que deriven de la presentación del usuario.

 <p><b>FUNDACIÓN GANTZ</b> HOSPITAL DEL NIÑO CON FISURA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS HOSPITAL DEL NIÑO CON FISURA</p>	VERSIÓN	3
		FECHA ELABORACIÓN	Diciembre 2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN	Diciembre 2025
		VIGENCIA	5 años
		CÓDIGO	DP 1.2

Se hará un análisis de acuerdo al tipo de presentación considerando los involucrados y los motivos; quedando un acta de la resolución en un archivo en la Dirección.

Se procederá a dar respuesta de acuerdo a los señalado a los párrafos precedentes.

Esta modalidad de formato digital será válida tanto para atenciones presenciales como para atenciones vía remota (Telemedicina).

**Análisis de reclamos, felicitaciones y/o sugerencias:**

Semestralmente la enfermera jefe preparará un informe que dé cuenta del total de reclamos, felicitaciones y/o sugerencias recibidos en el periodo, lo que contempla un análisis global que considera evaluación por áreas, causas principales y oportunidad de respuesta.

Este informe se entregará a la Dirección del establecimiento para los fines que se estime conveniente.

**Distribución:**

- ✓ Dirección Médica.
- ✓ Dirección Ejecutiva
- ✓ Recepción
- ✓ Unidad de calidad
- ✓ Hospitalización

**Registro de cambios:**

Versión	Elaborado por	Paginas revisadas	Descripción de la modificación	Fecha de Elaboración
2	Nataly Carvallo	Todas	Se agrega introducción, se agrega procedimiento de reclamos vía digital-web.	Agosto 2020
3	Jaimye Palma	1 y 3	Se agrega responsabilidades a representante Legal y Director médico	Diciembre 2020

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS HOSPITAL DEL NIÑO CON FISURA</b>	VERSIÓN	3
		FECHA ELABORACIÓN	Diciembre 2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN	Diciembre 2025
		VIGENCIA	5 años
		CÓDIGO	DP 1.2

**Anexo N 1: Formulario de reclamos**

  
**FUNDACION GANTZ**  
 HOSPITAL DEL NIÑO CON FISURA  
**FORMULARIO PRESENTACIÓN RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS**

**DATOS PACIENTE:**

NOMBRE Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_  
 RUT: \_\_\_\_\_

**DATOS PADRE/CUIDADOR:**

NOMBRE Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_  
 RUT: \_\_\_\_\_

**DOMICILIO DEL PACIENTE/PADRE/CUIDADOR QUE PRESENTA EL RECLAMO, FELICITACIÓN O SUGERENCIA:** Calle \_\_\_\_\_  
 N° \_\_\_\_\_ Villa \_\_\_\_\_

Comuna \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

Celular \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

**ÁREA/ DEPENDENCIA O PERSONA RESPECTO DE LA CUAL SE EFECTUA EL RECLAMO:** \_\_\_\_\_

**SÍNTESIS, FUNDAMENTO, INFRACCIÓN DE DERECHOS Y PETICIÓN CONCRETA:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Santiago, \_\_\_\_\_ de 201 \_\_\_\_\_

El presente formulario es de carácter de declaración jurada, debiendo ser completado sin falsear ni omitir datos relevantes. Plazo para obtención respuesta 15 días hábiles, a partir del 1er día hábil siguiente a la recepción del reclamo.

Si Ud. no está conforme con la respuesta entregada, puede hacer el reclamo ante la Superintendencia de Salud.

TIMBRE RECEPCIÓN \_\_\_\_\_