

## **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.**

Hospital Clínico UC-CHRISTUS mantiene a disposición de sus pacientes diferentes canales a través de los cuales pueden presentar un reclamo escrito vinculado con la atención de salud brindada en nuestra institución, en relación al cumplimiento de los derechos de la Ley N° 20.584, motivado en hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud.

Estos canales son:

- Formulario escrito de la Unidad Atención al Paciente y Familia disponible en los buzones de sugerencias y reclamos presentes en todas las dependencias del Hospital UC-CHRISTUS.
- Presencialmente ante funcionarios de atención directa en la oficina de la Unidad de Atención al Paciente y Familia, ubicada en el primer piso del Hospital Clínico UC-CHRISTUS.

Podrán reclamar el paciente por sí, o en caso de encontrarse inhabilitado, a través de su representante legal o de la persona que lo tiene bajo su cuidado. Estas circunstancias deberán acreditarse en conformidad a la ley.

De acuerdo al artículo 66 inciso final del Reglamento Interno del Hospital Clínico UC-CHRISTUS, no se admitirán los reclamos que contengan lenguaje soez, ofensivo, insultos o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.

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** que nos deje en el formulario, para informarle la constancia de su recepción y formalizar su ingreso.

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

**Director Técnico Responsable: Dr. Ricardo Rabagliati Borie**

**Gerente General: Sr. Alejandro Canavati**