

Procedimiento de Gestión de reclamos página web Clínica los Carrera.

Información oficial.

Clínica los Carrera tiene a disposición para sus clientes diversos canales de comunicación por las cuales pueden realizar un reclamo, sugerencia y/o felicitación. Para dar cumplimiento a la ley 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

Los Canales de comunicación que existen en Clínica los Carrera son:

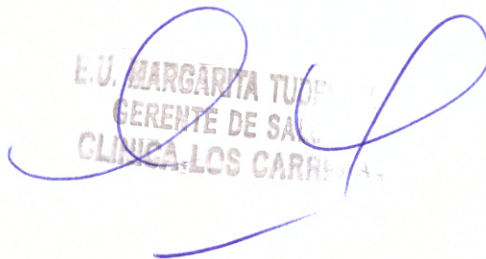
- Formulario virtual de reclamos, disponible en página web (indicar pestaña o link)
- Formularios físicos distribuidos en todos los servicios principales de la institución (buzones de reclamos)
- Oficina de gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones de lunes a viernes en horarios de 8:30 a 18:00 horas.
- Correo electrónico: servicio@clinicaloscarrera.cl
- Call center mesa central 32-2539800

Procedimiento:

Una vez que el reclamo es recibido por Clínica los Carrera, este será ingresado a plataforma virtual interna, con antecedentes a las unidades y/o áreas responsables, solicitando respuesta a sus requerimientos y/o lo que derive de la investigación del reclamo. Una vez recopilada la información, se procederá a dar respuesta al reclamante.

Los plazos establecidos según la ley vigente son de 15 días hábiles, contando desde el primer día hábil siguiente a su recepción en Clínica los Carrera.

En caso que el reclamante este en desacuerdo con la respuesta entregada por la Clínica o no la obtenga dentro del plazo señalado precedentemente, podrá recurrir a la Superintendencia de Salud en el plazo de 5 días hábiles, contando desde la fecha de notificación de la respuesta o desde el termino del referido plazo de 15 días hábiles.


E.U. MARGARITA TUO
GERENTE DE SALUD
CLÍNICA LOS CARRERA


JENNIFER ALLENDES LOBOS
91.000.0