



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.

Red Salud 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 nuestros centros ambulatorios, en relación con el cumplimiento de los derechos de la Ley 20.584, motivado en hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud.

Estos canales son:

- Formulario escrito disponible en los buzones de reclamos presentes en todas las dependencias de los Centros Médicos.
- Cuaderno foliado en las Unidades de Toma de Muestras de nuestra Institución.

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.

En conformidad al artículo 49 inciso final del Reglamento Interno de los Centros Médicos, no se admitirán reclamos que contengan amenazas, lenguaje soez, ofensivo, insultos o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias.

Una vez que el reclamo es recibido por la unidad correspondiente, se contactará al reclamante a través del **correo electrónico** que nos autorice en el formulario o en forma telefónica, al número que nos indique en el mismo, 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 Médico del Establecimiento y representante legal