

**Procedimiento de Reclamos según Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.**

UC CHRISTUS mantiene a disposición de sus pacientes diversos canales mediante 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 establecidos en la Ley N° 20.584.

**Canales oficiales para presentar reclamos**

- Formulario físico disponible en los buzones de reclamos ubicados en dependencias de los Centros Médicos.
- Cuaderno foliado disponible en las Unidades de Toma de Muestras de UC CHRISTUS
- Formulario institucional de contacto paciente disponible en [www.ucchristus.cl/centro-de-ayuda](http://www.ucchristus.cl/centro-de-ayuda) en la sección Contacto Paciente.

**Quiénes pueden reclamar**

Podrá reclamar el paciente por sí mismo, 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 e incluir la identificación correspondiente (Cédula de Identidad o Pasaporte del paciente).

**Reclamos que no serán admitidos**

De acuerdo con el Reglamento Interno de los Centros Médicos, no se admitirán reclamos que contengan lenguaje soez, ofensivo, discriminatorio o insultos y expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias. Asimismo, conforme al Artículo N°7 del Decreto N°35, podrán ser desestimados reclamos que no incluyan los siguientes contenidos mínimos: datos completos del paciente y/o del reclamante (nombre, cédula de identidad y domicilio), indicación de los hechos que fundamentan el reclamo y la infracción a los derechos contemplados por la ley, y las peticiones concretas.

**Proceso de recepción del reclamo**

Una vez ingresado el reclamo, el reclamante será contactado mediante correo electrónico o teléfono para informarle la constancia de recepción y formalizar su ingreso.

**Plazo de respuesta**

La respuesta será entregada dentro de 15 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a su recepción, firmada por el Director Técnico del establecimiento o por su representante legal, en su caso.

**Aplicación**

Este procedimiento es aplicable para las atenciones ambulatorias en Centros Médicos y Unidades de Toma de Muestras de la Red de Salud UC CHRISTUS.

**Autoridad responsable**

Director Médico del Establecimiento y representante legal.

**Fecha Actualización: diciembre de 2025**