

**PROCEDIMIENTO  
GESTIÓN DE RECLAMOS  
CONSULTAS Y FELICITACIONES**

**1. OBJETIVOS GENERALES**

- 1.1 Describir procedimiento de gestión de consultas, reclamos y felicitaciones en el Hospital del trabajador (HT) y Centro Médico (CM).
- 1.2 Atender de manera eficiente las consultas, reclamos y felicitaciones interpuestos por los interesados, en base a las instrucciones impartidas por el Ministerio de Salud, a través de la Ley N°20.584, sobre Derechos y Deberes del Paciente, del año 2012 y por la Superintendencia de Seguridad Social "SUSESO", a través del Libro VII "Aspectos Operacionales y Administrativos" del Compendio del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, marzo 2018

**2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- 2.1 Identificar aquellas áreas/servicios donde se han producido requerimientos por parte de nuestros afiliados, adherentes, beneficiarios y público en general.
- 2.2 Identificar los principales motivos de reclamos, felicitaciones y consultas de las distintas áreas.
- 2.3 Responder oportunamente a los problemas percibidos por nuestros solicitantes en relación al servicio otorgado.
- 2.4 Generar un proceso de mejoramiento continuo de áreas/servicios.

**3. ALCANCE**

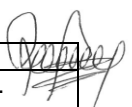

- 3.1 El procedimiento relacionado es aplicable a todas las instalaciones, áreas del Hospital del Trabajador y Centro Médico en el contexto de sus atenciones de salud, tanto presenciales como remotas o de Telemedicina.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Marcia Poblete N.	Claudia Arregui Reyes; Ronald Cohn	Dra. Denize Arochas N. Directora Técnica HT
Directora de Calidad	Jefe Gestión de Calidad Asistencial HT; Jefe Contact Center ACHS	Ángel Vargas Ayala Gerente División Operaciones y Servicios, Representante Legal HT
4/07/2006	16.12.2020	28.12.2020

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS CONSULTAS Y FELICITACIONES</b>	<b>Codificación:</b> PO-DP1.2 Versión N°: 11 Fecha Vigencia: 28.12.2025  Página 2 de 15
--	---	---

#### 4. RESPONSABILIDAD

- 4.1 Gerente HT:** Es responsable de otorgar los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de este procedimiento.
- 4.2 Subgerente de Operaciones Ambulatorias:** Es responsable de velar por el cumplimiento del procedimiento de consultas, reclamos y felicitaciones (CRF), en el HT y CM.  
 Responsable de informar a jefaturas del HT y CM los resultados relacionados al proceso y también definir e implementar las acciones de mejora en las áreas correspondientes.
- 4.3 Subdirecciones Médicas y Subgerencia Gestión del Cuidado de Enfermería:** Son responsables de velar por el cumplimiento del procedimiento de gestión de reclamos, consultas y felicitaciones y definir acciones de mejora en las áreas correspondientes.
- 4.4 Ejecutiva HT:** Responsable de ingresar en forma oportuna y completa los reclamos, felicitaciones y consultas al sistema informático (SARC), así como de digitalizar y clasificar el requerimiento.
- 4.5 Supervisor de Operaciones:** Responsable de velar por el ingreso oportuno del requerimiento y de resguardar los formularios físicos de reclamos, consultas y felicitaciones.
- 4.6 Administrador de Requerimientos HT (1er Nivel resolutivez):** Responsable de recolectar e ingresar al sistema la información y/o antecedentes relacionados a los CRF, según el área responsable.
- 4.7 Administrador de Requerimientos HT (2do Nivel resolutivez):** Responsable de recibir cartas de respuestas a los CRF, revisarlas y derivarlas a los responsables para su firma. Una vez firmadas, se deberán digitalizar e ingresar al sistema, según procedimiento.
- 4.8 Ejecutivo de Unidad Central de Requerimientos (UCR):** Responsable de administrar y gestionar la respuesta de los CRF, para el HT.
- 4.9 Jefaturas y responsables de cada área:** Son responsables de investigar y responder oportunamente los requerimientos que sean solicitados, así como de realizar los análisis causales y acciones de mejora que estén a su alcance,

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Marcia Poblete N.	Claudia Arregui Reyes; Ronald Cohn	Dra. Denize Arochas N. Directora Técnica HT 
Directora de Calidad	Jefe Gestión de Calidad Asistencial HT; Jefe Contact Center ACHS	Ángel Vargas Ayala Gerente División Operaciones y Servicios, Representante Legal HT 
4/07/2006	16.12.2020	28.12.2020

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS CONSULTAS Y FELICITACIONES</b>	<b>Codificación:</b> PO-DP1.2 Versión N°: 11 Fecha Vigencia: 28.12.2025  Página 3 de 15
--	---	---

que aseguren la corrección de los errores identificados en el servicio entregado.


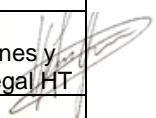
**4.10 Empresa externa de traslado (Central de Traslado):** Es responsable de la recolección diaria de los formularios, depositados en los distintos buzones del Hospital y reposición de las papeletas.


**4.11 Colaboradores HT:** Cada colaborador es responsable de atender las consultas de los usuarios ante alguna CRF y orientarlo en el procedimiento de reclamos establecido por nuestra institución.

**4.12 La Gerencia de Canales Remotos y Experiencia de la ACHS:** Será la unidad responsable de velar por el correcto funcionamiento, seguimiento y control de la gestión de reclamos en la ACHS. Tendrá la responsabilidad de generar los reportes de gestión y dar seguimiento a las acciones de mejora que sean definidas.

## 5. REFERENCIAS:

- 5.1. Ley N° 19.628, año 1999, sobre protección de la vida privada
- 5.2. Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, artículo 30, MINSAL, 2012.
- 5.3. Decreto 35, Superintendencia de Salud, 2012. Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley N° 20.584, MINSAL, 2012.
- 5.4. Circular n° 3144 SUSESO, 2015.
- 5.5. Circular n° 3219 SUSESO, 2016.
- 5.6. Procedimiento de acuse de recibo Servicio al Cliente.
- 5.7. Manual de Gestión de consultas y reclamos, ACHS V6, noviembre 2020.
- 5.8. Compendio del seguro social de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, Libro VII marzo 2018.


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Marcia Poblete N.	Claudia Arregui Reyes; Ronald Cohn	Dra. Denize Arochas N. Directora Técnica HT 
Directora de Calidad	Jefe Gestión de Calidad Asistencial HT; Jefe Contact Center ACHS	Ángel Vargas Ayala Gerente División Operaciones y Servicios, Representante Legal HT 
4/07/2006	16.12.2020	28.12.2020

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS CONSULTAS Y FELICITACIONES</b>	<b>Codificación:</b> PO-DP1.2 Versión N°: 11 Fecha Vigencia: 28.12.2025  Página 4 de 15
--	---	---

**6. DEFINICIONES:**

- 6.1 Interesado:** Cualquier usuario directo o indirecto de los productos y/o servicios entregados por Hospital del Trabajador y CM. Este puede ser una Empresa afiliada o no, Trabajador contratado por alguna de estas, o persona natural con o sin relación con cualquiera de los actores señalados precedentemente.
- 6.2 Centro de recepción de Reclamos y Consultas:** Corresponde a todos los centros de atención al público, ya sean presenciales o remotos, donde los interesados pueden hacer llegar una consulta o reclamo.
- 6.3 Centro responsable:** Corresponde al área o servicio del HT y CM, encargada de gestionar la respuesta a la consulta o reclamo y proporcionar los pasos a seguir para su corrección.
- 6.4 Reclamo:** Solicitud formulada por afiliados, adherentes, beneficiarios del Seguro Social de la Ley N° 16.744, o en su defecto sus representantes, y público en general, quienes acuden a la ACHS para exigir, reivindicar o demandar una solución, sea por un motivo general o particular, (presencial o no presencial), o bien, la manifestación de descontento o disconformidad con una determinación o actuación.
- 6.5 Reclamos por la Ley de Derechos y Deberes (Ley 20.584):** Toda presentación escrita y suscrita que realice una persona contra un prestador institucional de salud para el cumplimiento de los derechos consagrados en la Ley 20.584, motivada en hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud. Vale decir, esta definición se refiere a las clasificaciones 01 al 06 “Prestaciones médicas” establecidas en la tabla N°43 GRIS del Libro IX, Título II, letra B, punto 7 “Sistema de Información, informes y reportes” del Compendio del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- 6.6 Consulta:** Solicitud de información u orientación respecto a materias relacionadas al Seguro realizada ante la ACHS por afiliados, adherentes, beneficiarios del Seguro Social de la Ley N° 16.744, o en su defecto sus representantes y público en general.
- 6.6 Felicitación:** Expresión de la satisfacción que se siente por una prestación o servicio recibido a entera conformidad.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Marcia Poblete N.	Claudia Arregui Reyes; Ronald Cohn	Dra. Denize Arochas N. Directora Técnica HT
Directora de Calidad	Jefe Gestión de Calidad Asistencial HT; Jefe Contact Center ACHS	Ángel Vargas Ayala Gerente División Operaciones y Servicios, Representante Legal HT
4/07/2006	16.12.2020	28.12.2020

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS CONSULTAS Y FELICITACIONES</b>	<b>Codificación:</b> PO-DP1.2 Versión N°: 11 Fecha Vigencia: 28.12.2025  Página 5 de 15
--	---	---

**6.7 Acuse de Recibo:** Es la notificación que se envía al interesado, el día hábil siguiente luego de que se registra el requerimiento en sistema.

**6.8 Clasificación:** Acción de asignación y ordenamiento de aspectos identificatorios de un requerimiento, bajo el criterio de identificar origen causal del mismo.

**6.9 Acción Inmediata:** Acción simple para realizar una corrección, no ameritando un mayor análisis y gestión posterior.

**6.10 Acción Correctiva:** Acción ejercida por el prestador con el propósito de eliminar la o las causas que motivaron el reclamo o situación no deseada.

**6.11 CRF:** Consulta, reclamos y felicitaciones

**6.12 Papeleta Consultas, Reclamos y Felicitaciones:** Formulario tipo, disponible en distintos puntos del HT y CM, para que beneficiarios registren sus reclamos, sugerencia o felicitaciones.

**6.13 SARC:** sistema de atención de reclamos y consultas.


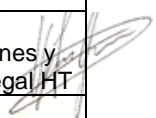
**6.14 Expediente del Reclamo:** Antecedentes y documentos que se acumulen durante el procedimiento, en orden cronológico y que contiene a lo menos:

- a) Presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen.
- b) Requerimiento de antecedentes que se hubiesen formulados a terceros.
- c) Antecedentes recopilados internamente y recibidos de terceros.
- d) Comunicaciones efectuadas al reclamante.
- e) Copia de la respuesta y del documento que dé cuenta de la fecha de su envío.

## 7. DESARROLLO:

### 7.1 Aspectos Generales

Diariamente, es responsabilidad de la Jefatura de Contac Center ACHS, a través de los ejecutivos asignados, revisar y asegurar el correcto ingreso, estado de avance y cierre de las CRF en el SARC.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Marcia Poblete N.	Claudia Arregui Reyes; Ronald Cohn	Dra. Denize Arochas N. Directora Técnica HT 
Directora de Calidad	Jefe Gestión de Calidad Asistencial HT; Jefe Contact Center ACHS	Ángel Vargas Ayala Gerente División Operaciones y Servicios, Representante Legal HT 
4/07/2006	16.12.2020	28.12.2020

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS CONSULTAS Y FELICITACIONES</b>	<b>Codificación:</b> PO-DP1.2 Versión N°: 11 Fecha Vigencia: 28.12.2025  Página 6 de 15
--	---	---

## 7.2 Canales de Recepción y Registro


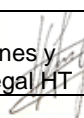
7.2.1 Canales de recepción: El Hospital del Trabajador y CM han habilitado para la presentación de CRF, los siguientes canales:

- Línea telefónica ACHS - 600 600 2247, Hospital del Trabajador y CM - 22 685 3333, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año
- Buzones con formularios de consultas y reclamos disponible en los principales servicios del Hospital del Trabajador y CM
- Sitios web [www.achs.cl](http://www.achs.cl) y [www.hospitaldeltrabajador.cl](http://www.hospitaldeltrabajador.cl)
- Correo electrónico [achs@achs.cl](mailto:achs@achs.cl)
- Correo Postal a Ramón Carnicer N°163, Providencia, dirigido a Unidad Central de Requerimientos, indicando en el asunto “Consulta” o “Disconformidad” según sea el caso
- Sin perjuicio de las vías de presentación precedentemente señaladas, es factible la recepción de requerimientos a través de vías no habituales, tales como Formularios físicos (para requerir antecedentes o respuestas de índole clínica y regulada por la Ley N°20.584), colaboradores ACHS por correo electrónico u otros medios verificables, todo lo cual puede ser reunido bajo el concepto de “Otros canales”. Atendido lo anterior, para una correcta recepción y gestión de dichos requerimientos, es necesario que quien reciba la presentación por alguna de estas vías, realice, dentro de las 24 horas siguientes, el ingreso de la misma en el sistema de atención de reclamos y consultas (SARC), a fin de dejar registro e incorporar al flujo de gestión detallado en el presente manual.

Estos requerimientos podrán ser gestionados siempre que posean la información básica para desarrollar el proceso de gestión de respuesta, éstos son copulativamente:

- Nombre completo del interesado
- RUT del interesado
- Teléfono y/o correo electrónico del interesado

En caso contrario el CRF será considerado nulo.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Marcia Poblete N.	Claudia Arregui Reyes; Ronald Cohn	Dra. Denize Arochas N. Directora Técnica HT 
Directora de Calidad	Jefe Gestión de Calidad Asistencial HT; Jefe Contact Center ACHS	Ángel Vargas Ayala Gerente División Operaciones y Servicios, Representante Legal HT 
4/07/2006	16.12.2020	28.12.2020

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS CONSULTAS Y FELICITACIONES</b>	<b>Codificación:</b> PO-DP1.2 Versión N°: 11 Fecha Vigencia: 28.12.2025  Página 7 de 15
--	---	---

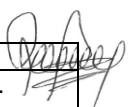

7.2.2 Canales de registro: El requerimiento recibido será registrado en el SARC, plataforma disponible en los centros de atención y centros responsables. Esta plataforma permite obtener la trazabilidad y también una administración del requerimiento de forma controlada y ordenada.

Los requerimientos registrados en el SARC contarán con la siguiente información:

- Código único, generado por el sistema, que identifica cada requerimiento
- Nombre y RUT de la persona sobre la cual se realiza el requerimiento (Causante)
- Nombre y RUT de la persona que realiza el requerimiento (Interesado)
- Tipo de causante e interesado (trabajador, pensionado, empresa u otro)
- Fecha de presentación
- Calidad de la presentación (Ley o extra Ley)
- Origen de la presentación (ACHS, SUSESO u otro)
- Canal de recepción
- Clasificación del requerimiento
- Descripción del requerimiento
- Lugar donde ocurrió
- Indicación si requiere respuesta o no
- Canal de respuesta
- Fecha de respuesta del requerimiento al interesado
- Indicación si la respuesta requiere prórroga o no
- Indicación si corresponde a reclamo a Ley N°20.584

Al momento de ingresar la CRF el interesado podrá elegir si requiere o no la entrega de una respuesta formal, así como también del medio de notificación en caso de requerirla.

Se deberán ingresar al sistema todas las consultas, reclamos y felicitaciones recibidos desde los diferentes canales de recepción disponibles (Punto 7.2.1), para obtener trazabilidad y también una administración de los requerimientos de forma controlada y ordenada.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Marcia Poblete N.	Claudia Arregui Reyes; Ronald Cohn	Dra. Denize Arochas N. Directora Técnica HT 
Directora de Calidad	Jefe Gestión de Calidad Asistencial HT; Jefe Contact Center ACHS	Ángel Vargas Ayala Gerente División Operaciones y Servicios, Representante Legal HT 
4/07/2006	16.12.2020	28.12.2020

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS CONSULTAS Y FELICITACIONES</b>	<b>Codificación:</b> PO-DP1.2 Versión N°: 11 Fecha Vigencia: 28.12.2025  Página 8 de 15
--	---	---

Para el caso de las papeletas o formularios de CRF, éstas son recolectadas diariamente desde los buzones de sugerencia, distribuidos en los diferentes servicios de HT y Centro Médico y entregadas a Ejecutiva HT.

La Ejecutiva HT, que recibe una CRF, deberá timbrar cada papeleta con la fecha de recepción e ingresarla (digitalizada) dentro de un plazo máximo de 1 día hábil contado a partir de la fecha de recepción.

Una vez realizados los pasos anteriormente detallados, Ejecutiva HT, deberá resguardar los formularios (formato físico), por un periodo mínimo de tres años.

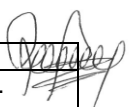

Una vez registrado el reclamo en SARC, y dependiendo de su tipología al momento de la presentación, el centro responsable podría ser requerido para la provisión de antecedentes.

**7.3 Acuse de Recibo**

El interesado recibirá una constancia que da cuenta de la recepción de su requerimiento, en la cual se indicará la fecha de presentación y el código único que lo identifica. La constancia de recepción se realiza el día hábil siguiente al registro del requerimiento en el sistema, contactando en lo posible telefónicamente al interesado. En el caso de no poder tomar contacto, y de existir correo electrónico, se realizará por esta vía. Los casos en los cuales no fue posible su contacto, se deja constancia de ello en SARC.

El acuse de recibo entregado al interesado para las CRF, contiene:

- ID identificador
  - Nombre del Interesado
  - Fecha de presentación
- Descripción de la CRF

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Marcia Poblete N.	Claudia Arregui Reyes; Ronald Cohn	Dra. Denize Arochas N. Directora Técnica HT 
Directora de Calidad	Jefe Gestión de Calidad Asistencial HT; Jefe Contact Center ACHS	Ángel Vargas Ayala Gerente División Operaciones y Servicios, Representante Legal HT 
4/07/2006	16.12.2020	28.12.2020



	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS CONSULTAS Y FELICITACIONES</b>	<b>Codificación:</b> PO-DP1.2 Versión N°: 11 Fecha Vigencia: 28.12.2025  Página 9 de 15
--	---	---

#### 7.4 Seguimiento de los Requerimientos

El interesado podrá mantenerse informado acerca del estado de su requerimiento a través de los siguientes canales:

- Línea telefónica ACHS - 600 600 2247, HT y CM - 22 685 3333, disponibles las 24 horas los 365 días del año
- Sitios web [www.achs.cl](http://www.achs.cl) y [www.hospitaldeltrabajador.cl](http://www.hospitaldeltrabajador.cl)
- Correo electrónico [achs@achs.cl](mailto:achs@achs.cl)

Para ello, deberá proporcionar el código único, el cual es entregado en la constancia de recepción.

En caso de no tenerlo, podrá verificar el estado de su requerimiento a través de la línea telefónica, indicando su RUT.

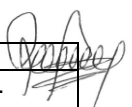

#### 7.5 Clasificación y Derivación

7.5.1 La Ejecutiva HT será la responsable de clasificar correctamente la CRF en SARC de acuerdo a las categorías y tipificaciones vigentes.

7.5.2 Cuando el Área Central (UCR) solicite antecedentes para dar respuesta a una CRF, el Área requerida tendrá un plazo de 1 día hábil para informar si existe un error en la asignación del requerimiento. De no efectuarse ningún reparo dentro de este plazo, queda bajo su ámbito la gestión y entrega de antecedentes; para luego ingresarlos en el sistema.

7.5.3 Cuando la CRF corresponda a un servicio no otorgado por el hospital éste deberá ser derivado al área central (UCR).

7.5.4 Los CRF generados por servicios de empresas externas que otorgan servicios al HT, deben ser derivados al Jefe del Área HT responsable de la prestación correspondiente. Este será el responsable de informar e implementar las medidas correctivas.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Marcia Poblete N.	Claudia Arregui Reyes; Ronald Cohn	Dra. Denize Arochas N. Directora Técnica HT 
Directora de Calidad	Jefe Gestión de Calidad Asistencial HT; Jefe Contact Center ACHS	Ángel Vargas Ayala Gerente División Operaciones y Servicios, Representante Legal HT 
4/07/2006	16.12.2020	28.12.2020

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS CONSULTAS Y FELICITACIONES</b>	<b>Codificación:</b> PO-DP1.2 Versión N°: 11 Fecha Vigencia: 28.12.2025  Página 10 de 15
--	---	--

## 7.6 Respuesta

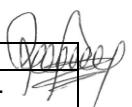

7.6.1 El centro responsable deberá realizar una investigación de lo consultado o de los hechos reclamados, solicitando a los funcionarios comprometidos su versión respecto a los hechos, revisión de antecedentes y documentación que permitan entregar una respuesta pertinente al interesado.

7.6.2 Para la investigación del CRF, se podrá dar curso a entrevista con el afectado, reunión con empresa o llamada telefónica, la que debe ser debidamente documentada en el expediente del CRF, específicamente en la pestaña Anexos y con registro en Texto de notas internas.

7.6.3 Los CRF deberán ser respondidos según sea la preferencia del interesado, pudiendo ser: notificación telefónica; correo electrónico o correo postal. Los reclamos asistenciales (bajo la Ley n°20.584), no podrán ser respondidos por vía telefónica.

7.6.4 La respuesta deberá contener a lo menos:

- Nombre y domicilio del reclamante.
- La enunciación breve de la materia reclamada y de las peticiones concretas formuladas por el reclamante.
- El contenido de la respuesta, que deberá referirse a todas las peticiones planteadas en el reclamo, citando y/o adjuntando los antecedentes que la respalden.
- El plazo y la forma en que se dará cumplimiento a lo solicitado, si procediere.
- Carta será firmada por el Director Técnico del establecimiento o por el responsable del establecimiento.
- La información al reclamante de:
  - o En temas asociados a cumplimiento 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 y en caso de disconformidad con la

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Marcia Poblete N.	Claudia Arregui Reyes; Ronald Cohn	Dra. Denize Arochas N. Directora Técnica HT 
Directora de Calidad	Jefe Gestión de Calidad Asistencial HT; Jefe Contact Center ACHS	Ángel Vargas Ayala Gerente División Operaciones y Servicios, Representante Legal HT 
4/07/2006	16.12.2020	28.12.2020

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS CONSULTAS Y FELICITACIONES</b>	<b>Codificación:</b> PO-DP1.2 Versión N°: 11 Fecha Vigencia: 28.12.2025  Página 11 de 15
--	---	--

respuesta en esta carta, o de incumplimiento en el plazo señalado para subsanar la irregularidad, puede recurrir a la Superintendencia de Salud, dentro del plazo de 5 días hábiles a partir de la notificación de la respuesta o desde el término del plazo.

- Para los casos de cobertura y prestaciones del seguro asociadas a la Ley 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y ante cualquier reclamo, denuncia o disconformidad, puede dirigirse a la Superintendencia de Seguridad Social ([www.suseso.cl](http://www.suseso.cl)).

7.6.5 Canales de respuesta: Para la respuesta formal de CRF se definieron los siguientes canales:

- Correo electrónico.
- Correo postal.
- Telefónico (excepto para reclamos asistenciales en el marco de la Ley n°20.584).

7.6.6 Tiempos de respuesta:

- El plazo de respuesta a los CRF **no asistenciales** y consultas en general, será de **10 días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación, pudiendo extenderse en 10 días hábiles más, como prórroga en aquellos casos donde se requiera un mayor análisis para la elaboración de la respuesta. Se consideran días hábiles de lunes a viernes, exceptuando festivos.
- Los plazos mencionados anteriormente no aplican para los reclamos referidos a la ley N° 20.584, que regula los Deberes y Derechos que tienen las personas, en relación con acciones vinculadas a su atención de salud. En estos casos los plazos de respuesta para reclamos asistenciales serán de **15 días hábiles**.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Marcia Poblete N.	Claudia Arregui Reyes; Ronald Cohn	Dra. Denize Arochas N. Directora Técnica HT
Directora de Calidad	Jefe Gestión de Calidad Asistencial HT; Jefe Contact Center ACHS	Ángel Vargas Ayala Gerente División Operaciones y Servicios, Representante Legal HT
4/07/2006	16.12.2020	28.12.2020

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS CONSULTAS Y FELICITACIONES</b>	<b>Codificación:</b> PO-DP1.2 Versión N°: 11 Fecha Vigencia: 28.12.2025  Página 12 de 15
--	---	--

## 7.7 Cierre

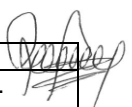

7.7.1 El responsable de emitir la respuesta será la Unidad Central de Requerimientos, respaldando en SARC el correo electrónico en caso de que corresponda o el documento que certifique el envío por correo postal, y/o grabación en caso de llamada telefónica.

## 7.8 Expediente del Reclamo

7.8.1 Se deberá abrir un expediente en el sistema, con la identificación del reclamante, el que contendrá los antecedentes y documentos que se acumulen durante el procedimiento, en orden cronológico y que contiene a lo menos:

- a) Presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen.
- b) Requerimiento de antecedentes que se hubiesen formulados a terceros.
- c) Antecedentes recopilados internamente y recibidos de terceros.
- d) Comunicaciones efectuadas al reclamante.
- e) Copia de la respuesta y del documento que dé cuenta de la fecha de su envío.

7.8.2 Las respuestas asociadas a reclamos y que no cuenten con medio de verificación escrito, es decir que se atiendan telefónicamente, se deberá guardar la grabación de la conversación como medio de respaldo por un tiempo de dos años, e igualmente la respuesta deberá ser ingresada al sistema.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Marcia Poblete N.	Claudia Arregui Reyes; Ronald Cohn	Dra. Denize Arochas N. Directora Técnica HT 
Directora de Calidad	Jefe Gestión de Calidad Asistencial HT; Jefe Contact Center ACHS	Ángel Vargas Ayala Gerente División Operaciones y Servicios, Representante Legal HT 
4/07/2006	16.12.2020	28.12.2020

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS CONSULTAS Y FELICITACIONES</b>	<b>Codificación:</b> PO-DP1.2 Versión N°: 11 Fecha Vigencia: 28.12.2025 Página 13 de 15
--	---	--

## 7.9 Registros en SARC

Las gestiones más importantes que se realicen para responder las CRF, deberán ser registradas en el sistema inmediatamente después de efectuadas, conteniendo al menos: fecha, iniciales del responsable, comentario o actividad realizada.

## 7.10 Confidencialidad de la información

La información relacionada con los reclamos asistenciales del paciente o reclamante será considerada y manejada como dato sensible, por lo que los accesos al sistema de atención de reclamos y consultas, son restringidos, con un perfil diferenciado de claves y usuarios, según corresponda.

## 7.11 Análisis Causal

7.11.1 El centro donde ocurrió la situación que dio origen al reclamo, a través de las jefaturas correspondientes, deberá realizar internamente un análisis causal de lo sucedido, involucrando a los participantes del área y estableciendo las medidas correctivas pertinentes.

## 7.12 De las papeletas de consultas, reclamos y felicitaciones

7.12.1 Conforme a las Políticas Institucionales y exigencias legales, se deberá mantener papeletas para recibir consultas, reclamos y felicitaciones en las principales dependencias de Hospital del Trabajador y Centro Médico, que atiendan público (Según reglamento Decreto N° 35, Ley 20.584).

7.12.2 La ubicación asignada de los buzones y las papeletas, debe garantizar visibilidad, privacidad y estar ubicadas cercanas a algún colaborador en caso de que el interesado necesite asesoría.

7.12.3 El Asistente de Traslado, realizará diariamente de lunes a viernes durante la primera hora de la mañana, la revisión de la totalidad de los buzones y la extracción de sus papeletas, asimismo dará aviso a la Supervisora de

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Marcia Poblete N.	Claudia Arregui Reyes; Ronald Cohn	Dra. Denize Arochas N. Directora Técnica HT
Directora de Calidad	Jefe Gestión de Calidad Asistencial HT; Jefe Contact Center ACHS	Ángel Vargas Ayala Gerente División Operaciones y Servicios, Representante Legal HT
4/07/2006	16.12.2020	28.12.2020

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECLAMOS CONSULTAS Y FELICITACIONES</b>	<b>Codificación:</b> PO-DP1.2 Versión N°: 11 Fecha Vigencia: 28.12.2025  Página 14 de 15
--	---	--

Operaciones, de algún buzón que se encuentre defectuoso y repondrá papeletas o buzón nuevo. Se asegurará de dejar papeletas suficientes para los fines de semana y festivos.

## 7.12 Análisis de la información y control del cumplimiento del procedimiento

7.12.1 La Gerencia de Canales Remotos y Experiencia ACHS emitirá mensualmente un análisis de los principales tipos de reclamos, motivos o causas de reclamos, su frecuencia, servicios involucrados y oportunidad de respuesta.

7.12.2 Este análisis será enviado al Subgerente de Operaciones Ambulatorias HT, para su validación y visto bueno quien distribuirá al Gerente HT, Dirección de Calidad y Jefaturas del HT y Centro Médico. Este informe será analizado por las jefaturas correspondientes de las diferentes áreas /servicios, con el fin de analizar y definir planes de acción.


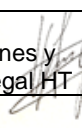
## 8. REGISTROS:

8.1 Formulario consultas, reclamos y felicitaciones.

8.2 Base de datos estadística consultas, reclamos y felicitaciones.

8.3 Informes mensuales.

8.4 Registros en **SARC**: Sistema Informático de Requerimientos.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Marcia Poblete N.	Claudia Arregui Reyes; Ronald Cohn	Dra. Denize Arochas N. Directora Técnica HT 
Directora de Calidad	Jefe Gestión de Calidad Asistencial HT; Jefe Contact Center ACHS	Ángel Vargas Ayala Gerente División Operaciones y Servicios, Representante Legal HT 
4/07/2006	16.12.2020	28.12.2020

**PROCEDIMIENTO  
GESTIÓN DE RECLAMOS  
CONSULTAS Y FELICITACIONES**

**9. MODIFICACIONES**

<b>SINTESIS MODIFICACIONES AL DOCUMENTO</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>CAUSAS DE LA MODIFICACIÓN</b>
Versión 7	Noviembre 2015	– Se incorpora uso de SAP y módulo de CRM para SIR.
Versión 8	Agosto 2016	– Se aplicaron los cambios de acuerdo a la circular de SUSESO n° 3219, y a las modificaciones propias del sistema.
Versión 9	Abril 2019	– Se modifican los responsables del procedimiento. – Ajustes en etapas del proceso, actualmente llevadas a cabo a nivel central. – Se incluyen exigencias definidas en compendio SUSESO, libro VII. Gestión de reclamos.
Versión 10	Enero 2020	– Actualización según Manual de gestión de consultas y reclamos ACHS, 01 diciembre 2019.
Versión 11	Diciembre 2020	– Se actualiza referencias, con incorporación Manual de Gestión de consultas y reclamos, ACHS V6, agosto 2020 (Punto 5.7, pág. 3). – Se actualiza cambio de sistema a SARC (Punto 6.12, pág. 5). – Se incorpora en alcance de este procedimiento, su aplicabilidad a las atenciones de salud, tanto presencial como remota, o de Telemedicina (Punto 3.1, pág. 1). – Se incorpora ítem de confidencialidad de la información, considerando la información relacionada con los requerimientos del paciente o reclamante, como datos sensibles (Punto 7.10, pág. 13).

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Marcia Poblete N.	Claudia Arregui Reyes; Ronald Cohn	Dra. Denize Arochas N. Directora Técnica HT
Directora de Calidad	Jefe Gestión de Calidad Asistencial HT; Jefe Contact Center ACHS	Ángel Vargas Ayala Gerente División Operaciones y Servicios, Representante Legal HT
4/07/2006	16.12.2020	28.12.2020