

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.

Hospital Clínico UC CHRISTUS mantiene a disposición de sus pacientes un formulario de felicitaciones, sugerencias, solicitudes y reclamos en que el paciente puede presentar un reclamo escrito vinculado con la atención de salud brindada en nuestra institución, con relación al cumplimiento de los derechos de la Ley N° 20.584, motivado en hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud.

Este formulario lo podrá encontrar en el siguiente link: www.ucchristus.cl/centro-de-ayuda haciendo click en la sección **Contacto paciente**.

Podrá reclamar el paciente por sí, o en caso de encontrarse inhabilitado, a través de su acompañante responsable o representante legal o de la persona que lo tiene bajo su cuidado (adjuntando DNI de paciente). Estas circunstancias deberán acreditarse en conformidad a la ley.

De acuerdo al artículo 6 y 70 del Reglamento Interno del **Hospital Clínico UC CHRISTUS**, no se admitirán los reclamos que contengan lenguaje soez, discriminatorio, ofensivo, insultos o expresiones constitutivas de injurias y/o calumnias, los que serán desestimados.

Según lo estipula el Artículo N°7, del Decreto N°35, de la Ley N°20.584, reclamos que no indiquen antecedentes del reclamo, datos completos de paciente, datos completos de reclamante, Carnet de Identidad o DNI o Pasaporte del paciente, petición concreta o adjuntos necesarios para la indagación del caso, también serán desestimados.

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 indicado por este, para informarle la constancia de su recepción/timbrado y formalizar su ingreso vía correo electrónico.

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

*Esta información aplica solo para reclamos de pacientes hospitalizados, de urgencia o donantes atendidos en:

- Hospital Clínico UC CHRISTUS, Marcoleta 367, Santiago Centro, Chile.
- Banco de Sangre, Marcoleta 345, Santiago Centro, Chile.
- Urgencia Hospital Clínico UC CHRISTUS, Marcoleta 347, Santiago Centro, Chile.

Director Técnico Responsable de Hospital Clínico UC CHRISTUS: Juan Carlos Pattillo

Gerente General Hospital Clínico UC CHRISTUS: Andres Herreros