	<p>DIRECCION MEDICA UNIDAD DE CALIDAD</p>	<p>Código :DP 1.2 Edición : 9 Fecha :diciembre 2020 Vigencia: diciembre 2025</p>
<p><b>GUIA DE GESTION DE RECLAMOS</b></p>		

## **1. Introducción**

Clínica Hospital del Profesor (CHP) provee una atención que respeta la dignidad del paciente y resguarda principios éticos esenciales en el trato que se le otorga entregando una atención de la más alta calidad técnica y humana.

En este documento CHP define los procedimientos para acercarnos a nuestros usuarios y conocer sus necesidades de información, su opinión a través de sugerencias y su nivel de satisfacción mediante las felicitaciones y reclamos.

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo General**

Estandarizar el procedimiento de recepción y gestión de solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y reclamos en CHP.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Regular el procedimiento al que se sujetarán los reclamos que efectúen las personas con relación al cumplimiento de los derechos 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.
- Facilitar el fácil acceso de nuestros usuarios a presentar sugerencias, reclamos o felicitaciones con respecto del funcionamiento, organización y atención general otorgada en nuestra institución.
- Contar con un sistema de expediente de registro y respuesta escrita de los reclamos de acuerdo a la Ley 20.584

- Acoger todas las sugerencias y analizar todos reclamos que provengan de nuestros usuarios de modo de mejorar la calidad de atención y seguridad de nuestros pacientes.
- Asegurar que todos los reclamos que provengan de nuestros usuarios sean analizadas y debidamente contestadas dentro del plazo establecido ( 15 días hábiles )
- Asegurar que todos los reclamos relacionados con el cumplimiento de la Ley Nº 21.030 ("Regula la despenalización de la interrupción voluntaria del embarazo en tres causales"), sean contestados por escrito dentro del plazo de cinco días hábiles.
- Asegurar el acceso a reclamo respecto de las prestaciones que se otorgan bajo la modalidad de consulta remota (Oficio Circular IP Nº 7, SIS), a través de un sistema de reclamos en línea en la página web institucional.

### 3. Alcance

Todos los servicios clínicos, unidades de apoyo y administrativos de CHP

### 4. Responsabilidades

- **Responsable de aplicación:** coordinadoras(es) y jefes de servicio (unidades clínicas y administrativas ) y jefa de Unidad de Gestión Clínica
- **Responsable de monitoreo de indicador** Jefes de servicio, Coordinadoras(es), jefa de Unidad de Gestión Clínica y Unidad de Calidad
- **Responsable de supervisión** jefa de Unidad de Gestión Clínica

### 5. Definiciones de los Requerimientos de los usuarios

- **CONSULTA**  
Solicitudes específicas de orientación e información sobre trámites, puntos de acceso o carencia puntual.

– **SUGERENCIA**

Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un usuario para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio.

– **FELICITACION**

Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios de una unidad por la calidad del servicio prestado.

– **RECLAMO**

Es aquella solicitud en donde el usuario exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se ha vulnerado sus derechos ciudadanos en salud.

## **6. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS**

### **6.1 Gestión de Consultas**

- Pueden resolverse en forma inmediata por el funcionario consultado si está dentro de sus capacidades.
- En caso contrario, debe derivarlo al superior jerárquico encargado. Si la respuesta dada por el funcionario de mayor jerarquía no le es satisfactoria al paciente o familiar, o el reclamo no depende de su directa responsabilidad, se pone a disposición del paciente o familiar el Formulario de Sugerencias (Foliado) para dejar por escrito el reclamo.

### **6.2 Gestión de Sugerencias**

- Enviar copia a la administración o áreas involucradas, y/o equipos médicos y administrativos involucrados.
- Enviar respuesta por escrito.
- Plazo establecido, 15 días hábiles.
- Debe quedar registrada en la estadística del servicio o unidad.

### **6.3 Gestión de Felicitaciones**

- Enviar copia a los funcionarios mencionados y a su jefe directo.
- Enviar respuesta por escrito.
- Plazo establecido, 15 días hábiles.
- Debe quedar registrada en la estadística del servicio o unidad.

## 6.4 GESTIÓN DE RECLAMOS

### A. Vías de acceso para generación de requerimientos de los usuarios en CHP

#### Buzones



Ubicados en áreas específicas de la institución, en ellos se dispone de Formulario (anexo1) para ser completado por el usuario.

#### Distribución de Buzones

- Primer Piso : Atención al Cliente (Hall Central), sector Serbima y Colegio de Profesores, Centro médico de la Mujer, Sala espera Unidad Toma de Muestras y Servicio de Urgencia.
- Segundo Piso (hospitalizados): Sala espera Maternidad y Servicio Médico Quirúrgico (pasillo principal).
- Tercer Piso : Cuentas médicas.
- Servicio de Dental Alameda Norte

#### Página Web



Formulario para ser completado a través de plataforma web de CHP. (Anexo 3)



#### Presencial

Sólo en caso de consultas o sugerencias.

#### Ingresados a plataforma Web

- Recepción directa a través de correo [reclamos@chp.cl](mailto:reclamos@chp.cl) en la Unidad de Gestión Clínica.
- Ingreso de las solicitudes a sistema informático servicio al cliente (Medisyn), asignando unidad y responsable de respuesta.
- Unidad de Gestión Clínica mantiene registro de ingreso y derivación.

#### Ingresados en buzones del 1º, 2º y 3º piso

- Retiro diario por secretaria de Unidad de Gestión Clínica.
- Ingreso de las solicitudes a sistema informático servicio al cliente (Medisyn), asignando unidad y responsable de respuesta.
- Mantiene registro de ingreso y distribución.

### **Ingresados en Servicio de Dental (Alameda Norte)**

- Retiro diario por Técnico Administrativo Dental y entrega a Secretaria Unidad Gestión Clínica.
- Ingreso de las solicitudes a sistema informático servicio al cliente (Medisyn), asignando unidad y responsable de respuesta.
- Mantiene registro de ingreso y distribución.

### **Ingresados por vías no protocolizadas**

- Vía mail a jefaturas, Secretaria Gerencia y Secretaria Dirección Médica: Derivación a unidad gestión clínica.
- Ingreso de las solicitudes a sistema informático servicio al cliente (Medisyn), asignando unidad y responsable de respuesta.

## **B. PROCEDIMIENTO GENERAL**

- Una vez recepcionado el reclamo, se ingresa al sistema informático, automáticamente se envía un correo al solicitante informando recepción y número de folio interno, con copia a responsable de emitir respuesta.
- Los reclamos recepcionados, que requieran de acuerdo a "la petición concreta" una decisión de índole comercial, deben ser DEVUELTOS (con expediente completo) a través del sistema informático servicio al cliente (Medisyn) a la jefatura de la Unidad de Gestión Clínica e informado a través de correo electrónico.
- La información que forma parte del expediente (Informes Médicos, auditoría de cuentas etc.), del reclamo debe ser cargada en sistema informático servicio al cliente (Medisyn) en la grilla documentación asociada.
- Los reclamos recibidos en el servicio de Urgencia que involucran otros servicios (Laboratorio, Imagenología, etc.), la jefatura deberá pedir informe a los servicios respectivos, y estos emitir un informe al servicio de Urgencia, y desde Urgencia elaborar una respuesta al reclamante. Estadísticamente se considera como reclamo para el servicio de apoyo en el que se genera éste, siempre que cumpla con la característica de ser la única causa aludida.
- Los reclamos pediátricos de índole médica del Servicio de Urgencia, deberán ser derivados al Médico Coordinador del Servicio de Pediatría. Este solicitará informe a los médicos involucrados, y elaborara informe.

La respuesta al paciente debe ser elaborada por Jefe del Servicio de Urgencia. Este reclamo se considera en la estadística del servicio de Urgencia.

- Durante el proceso de análisis del reclamo este deberá ser discutido internamente con las personas involucradas de modo de detectar fallas en los procesos y efectuar modificaciones que contribuyan a que la situación no se repita.
- La Unidad de Calidad será responsable de determinar que situaciones ameritan ser analizadas para efectuar modificaciones en los procesos involucrados que afecten a toda la institución.
- Los reclamos en casos clínicos complejos, donde haya aspectos relacionados con la cuenta o procesos prejudiciales, deben ser derivados a la Jefatura de Gestión Clínica, quien en conjunto con la Dirección Médica, definirán su gestión y resolución en el Comité de Riesgo Médico. Esta gestión es independiente por lo que deberán quedar en la estadística de la unidad donde se genera el reclamo.
- Se enviará Carta de prorroga a reclamante en forma excepcional en aquellos casos en que la obtención de la información sea difícil por motivos como: casos de larga data (la información debe ser ubicada y recuperada desde archivos físicos no informatizados), la información solicitada debe ser recabada de diferentes unidades o personas individuales. Este documento permite aumentar el plazo de respuesta a 15 días hábiles más y sólo puede utilizarse por una vez.

### C. Recepción del reclamo

Los reclamos podrán ser presentados en los buzones debidamente señalizados para este efecto donde se mantienen formularios a disposición del público, o por correo electrónico a través de la web

Los contenidos del **FORMULARIO DE REGISTRO SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES** (Anexo 1):

- Fecha del reclamo
- Unidad o dependencia respecto de la cual se efectúa el reclamo
- Nombre, RUT y domicilio del reclamante, del representante legal o la persona que lo tiene bajo su cuidado. Autorización para ser notificado a través del correo electrónico que indique.
- Indicación de los hechos que fundamentan su reclamo y de la infracción a los derechos que contempla la ley

- Peticiones concretas del reclamante
- Firma.

#### **D. Registro**

CHP cuenta con un medio de registro de los reclamos en su sistema informático "Servicio al Cliente" (Medisyn) el que contiene:

- Fecha del reclamo
- Nombre, RUT y domicilio del reclamante, de su representante legal o la persona que lo tenga a su cuidado. Autorización del reclamante para ser notificado a través del correo electrónico que indique.
- Indicación de la materia a que se refiere y de la unidad o servicio donde se efectuó el reclamo.
- Fecha de respuesta, así como la fecha y forma de su notificación
- Consignar si fue acogido o rechazado las peticiones del reclamo.
- Indicación de las medidas correctivas adoptadas.

#### **E. Expediente del reclamo**

Cada responsable de emitir la respuesta debe ingresar al sistema informático los antecedentes y documentos que se acumulen durante el procedimiento, en estricto orden de recepción y en especial:

- La presentación del reclamante y todos los documentos que se acompañen a ésta.
- Los requerimientos de antecedentes que se hubieren formulado a terceros.
- Los antecedentes recopilados internamente y recibidos de terceros.
- Las comunicaciones efectuadas al reclamante.
- La copia de la respuesta y del documento que dé cuenta de la fecha de su envío.
- El expediente se mantiene en archivo, material o electrónico, a lo menos durante **cinco años** contados desde que se emita la respuesta.

#### **F. Respuesta al reclamo**

La respuesta al reclamo se hace en forma escrita y contiene 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.
- Firma del Director Técnico del establecimiento o de los representante legales del mismo, en su caso.
- La información al reclamante de su facultad para recurrir ante la Superintendencia si la respuesta no le es satisfactoria

#### **G. Plazo de respuesta**

- El plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de quince días hábiles (15) , contados desde el día hábil siguiente a su recepción, dentro el cual, se deberá responder con los antecedentes de que se disponga
- En el caso específico de la respuesta a reclamos relacionados con el cumplimiento de la Ley Nº 21.030 (Interrupción Voluntaria del Embarazo, IVE) esta será de 5 días hábiles

#### **H. Fecha de notificación**

Se considerará fecha de notificación a la fecha registrada ya sea en: la carta certificada dirigida al domicilio que el interesado hubiere designado, o la de la emisión del correo electrónico en el caso que haya sido autorizado por el reclamante; en ambas situaciones se deberá respaldar este acto dejando en el expediente el comprobante de carta certificada o copia del correo electrónico.

#### **I. Procedimiento de reclamo ante la Intendencia de Prestadores de la Superintendencia de Salud.**

- En caso que se emitiera una respuesta insatisfactoria para el reclamante, o si en dicha respuesta se comprometiere a tomar medidas para corregir las irregularidades reclamadas y éstas no se subsanaren dentro del plazo de 15 días contados desde la notificación de la respuesta, el reclamante podrá recurrir a la Intendencia de Prestadores dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de la notificación de dicha respuesta, o desde el término del plazo que CHP ha tenido para subsanar las irregularidades que se le plantearon, según corresponda.
- En el caso que la respuesta no sea emitida dentro del plazo previsto el reclamante podrá interponer dicho recurso dentro de 5 días hábiles, contado desde el vencimiento del término con que contaba el prestador para resolver.



#### **J. Personal habilitado**

CHP cuenta con personal idóneo para recibir reclamos, informar sobre el procedimiento al que éstos se sujetan, investigarlos y mantener el expediente respectivo. Dicho personal dispone de atribuciones suficientes para gestionar la respuesta que deba darse a los reclamos, el listado de personal habilitado estará disponible en la Dirección Médica de CHP y en la Oficina de Gestión Clínica.

En el caso específico de la respuesta a reclamos relacionados con el cumplimiento de la Ley N° 21.030, esta será emitida por médico jefe de Ginecoobstetricia (GO)

#### **K. Confidencialidad:**

CHP resguarda la reserva de los datos sensibles que se deriven del reclamo, así como adopta todas las medidas que sean pertinentes con el fin de evitar cualquier clase de discriminación arbitraria en contra del reclamante o del paciente a que se refiera el reclamo.

#### **L. CRITERIOS DE TIPIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS (ANEXO 2)**

- 1) **Trato:** se clasificarán en esta categoría todas aquellas opiniones de los usuarios que se refieran a la actitud del personal en relación a un trato amable, digno y respetuoso, lo que significa que en cada contacto es importante observar los siguientes aspectos: lenguaje adecuado y comprensible. Respeto a la privacidad y pudor, saludar al paciente y mirarlo al dirigirse a él, identificarse con la respectiva credencial y tratar al paciente por su nombre. Este debe ser tratado de usted y nunca ser tuteado.
- 2) **Competencia técnica se** clasificarán en esta categoría todas aquellas opiniones de usuarios /as relacionadas con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud en relación a la patología consultada o en tratamiento. Esto significa que se está aceptando que desde el punto de vista del reclamante, con la información que dispone y según su propia percepción está disconforme con las acciones realizadas por el equipo de salud. Son reclamos que incluyen descuidos, diagnósticos, fármacos o tratamientos erróneos, incumplimientos de los protocolos establecidos, con consecuencia para el bienestar del paciente.

**3) Infraestructura reclamos** referidos a la mantención, aseo, ornato, seguridad y estado de las dependencias.

**4) Tiempo de espera**

- Tiempo de espera por información
- Tiempo de espera por atención

5) **Información:** cuando el reclamante refiere que la información que se le entregó es incompleta, deficiente o inoportuna. La información debe cumplir con las siguientes características:

- Lenguaje comprensible y oportuno
- Responder a los requerimientos del usuario y/o apoderado responsable o representante
- Considera el consentimiento informado y el derecho a que el paciente y la familia directa obtengan la información que requieren de la atención

6) **Procedimientos administrativo** reclamos relacionados con procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo de CHP Incluye los reclamos por revisión de cuenta y presupuestos.

7) **Otros:** reclamos que no correspondan a las clasificaciones anteriores

**M. REPORTE A UNIDAD DE CALIDAD**

- Jefe de la Unidad de Gestión Clínica será responsable de elaborar una estadística anual de los reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas en la institución y enviarla a la Unidad de Calidad.
- Las jefaturas de Servicio y Unidades son responsables de subir la información del indicador cumplimiento del tiempo de respuesta del reclamo a la plataforma de Listplus.
- La Unidad de Calidad enviará a la Dirección de CHP informe anual, con análisis de los resultados y propuestas de mejora en los casos que se requiera.

**7. Control de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Cambio</b>
9	Diciembre 2020	En respuesta a IP/Nº 4365 (10 diciembre 2020) - se incluye además de la aprobación de la Directora médica (Director técnico

		<p>responsable), la firma del representante legal de CHP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modifica formulario web (Anexo3) para incluir dirección del reclamante y fundamentar en el reclamo que derechos se vulneraron</li> </ul>
--	--	--

## 8. ANEXOS

ANEXO 1 Formulario de Sugerencias y Reclamos

ANEXO 2 Codificación de reclamos

ANEXO 3 Acceso a solicitudes en línea

## 9. BIBLIOGRAFIA

- Ley de Derechos y Deberes del Paciente N° 20.584, Subdepartamento de Derechos de las Personas Intendencia de Prestadores de Salud, Santiago, abril 2016.
- Manual de Procedimientos Sistema Integral de Información y Atención a Cliente(a) s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s , VERSION N°8, AÑO 2013, Subsecretaría de Salud Pública, Ministerio de Salud.
- Derechos y deberes de los pacientes, Estudios y textos legales y reglamentarios, Paulina Milos Hurtado / Hernán Corral Talciani Editores
- Oficio Circular IP N°7 del 13 de abril 2020. Informa e instruye lo que indica sobre los deberes específicos que asisten a los prestadores individuales e institucionales de salud, que otorguen prestaciones a las que son aplicables las normas del Arancel del Régimen de Prestaciones de Salud del Libro II del D.F.L. No1,2005, del Ministerio de Salud, en la Modalidad de Libre Elección, para el otorgamiento de prestaciones que se otorguen en forma remota, a fin de dar cabal acatamiento de la Ley No20.584.-

## 10. Indicador

Indicador	Cumplimiento del tiempo de respuesta a los reclamos *
Formula	Numero de reclamos respondidos antes de 15días hábiles, en un servicio en un mes / Total de reclamos recibidos en el mismo servicio y periodo x 100

Umbral de Cumplimiento	95 %
Justificación	Mejorar la Satisfacción Usuaría a través de oportunidad de respuesta a los reclamos. Dar cumplimiento a la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes.
Fuente de datos	Formulario de Sugerencias y Reclamos foliados recibidos en el periodo. Reclamos ingresados en plataforma web.
Frecuencia de medición	Mensual
Responsable del monitoreo de la información	Jefe de servicio, Enfermera, Tecnólogo o Matrona coordinadora
Metodología:	Se considera el 100% de los reclamos recibidos en el periodo.
Informe a:	Informe trimestral a la Unidad de Calidad.

\*Incluye a todos los reclamos, excepto reclamos por Ley 21030

**ELABORADO POR**



**ELABORADO POR**

Natalia Gutiérrez  
Jefe Unidad  
Gestión Clínica

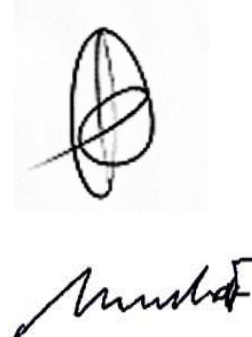
**REVISADO POR**



**REVISADO POR**

Dra. M Cecilia Peña L  
EU Marisol Murua  
Unidad de Calidad

**APROBADO POR**



**APROBADO POR**

Dra. Gladys Borquez  
Directora Médica  
(Director técnico CHP)  
24 diciembre 2020

Sr Mario Miranda  
Representante legal  
CHP  
24 diciembre 2020

**Anexo 1 FORMULARIO DE REGISTRO SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES**

\*Porque su opinión nos importa, señale el tema o causa para comunicarse con nosotros:

Sugerencia  Reclamo  Felicitaciones

IDENTIFICACION DEL PACIENTE	
Nombre	Rut

IDENTIFICACION DE QUIEN REMITE	
Nombre	Rut
Dirección	Teléfono
Autorizo respuesta al siguiente correo electrónico	Firma

<b>ÁREA INVOLUCRADA</b> <input type="checkbox"/> Ambulatorio <input type="checkbox"/> Hospitalizado <input type="checkbox"/> Administrativa	Especifique Unidad/Servicio
	Fecha Atención

**Describa los acontecimientos a continuación**

**Fecha:** / /


**Señale las Peticiones Concretas**


.....

**Por favor retire su comprobante de Ingreso**

**Folio:**

- Para dar respuesta a su solicitud es necesario que el formulario se encuentre con el registro de todo los datos solicitados.
- La respuesta será entregará dentro del plazo de 15 días hábiles, contado desde el primer día hábil siguiente a la recepción.
- En caso de disconformidad con el contenido de la respuesta al reclamo o incumplimiento del plazo de respuesta, el reclamante podrá recurrir ante la Superintendencia de Salud, en un plazo de 5 días hábiles, desde la fecha de notificación de la respuesta, conforme lo dispone el inciso 2º del artículo 37 de la Ley N° 20.584.

**USO INTERNO**

<b>Primer contacto con reclamante</b>	Fecha	
	Vía	
	Responsable	

<b>Unidad Responsable</b>	Ambulatorio	
	Hospitalizado	
	Administrativa	

<b>Derivación</b>	Unidad	
	Comité	
	Responsable dar respuesta	

<b>Requerimiento de antecedentes</b>	Dirigido a	
	Fecha Solicitud	
	Materia solicitada	

<b>Otros</b>	Carta de Prorroga	
	Fecha Respuesta y vía	
	Carta de cierre	

**Observaciones**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Anexo 2 Codificación de los reclamos

### Códigos

<b>Tipo solicitud</b>	
Sugerencia	<b>1</b>
Felicitación	<b>2</b>
Reclamo	<b>3</b>
Solicitud	<b>4</b>
<b>Área reclamo</b>	
Área medica	<b>1</b>
Área administrativa	<b>2</b>

<b>Estamento involucrado</b>	
Médicos	<b>1</b>
Enfermeras	<b>2</b>
Auxiliares de Enfermería	<b>3</b>
Tecnólogos	<b>4</b>
Kinesiólogos	<b>5</b>
Auxiliares de Servicio	<b>6</b>
Secretarias	<b>7</b>
Cajeras	<b>8</b>
Administrativos	<b>9</b>
Otros	<b>10</b>

<b>Vía de Respuesta</b>	
Correo Electrónico	<b>1</b>
Carta Certificada	<b>2</b>

<b>Cumplimiento Plazo entrega Respuesta</b>	
Si, antes de 15 días hábiles	<b>1</b>
No, después de 15 días hábiles	<b>2</b>

<b>Derivación</b>	
No	<b>1</b>
Unidad de Gestión Clínica	<b>2</b>

<b>Solicitud de Informes otras áreas</b>	
Imagenología	<b>1</b>
Laboratorio	<b>2</b>
Farmacia	<b>3</b>
Servicios Generales	<b>4</b>
Mantenición	<b>5</b>
Alimentación	<b>6</b>
Kinesiología	<b>7</b>
Otros (especificar)	<b>8</b>

<b>Tipo de reclamo ( Clasificación según Código)</b>	<b>CODIGOS</b>
Trato	1
Competencia técnica	2
Infraestructura	3
Tiempo de espera	4
Información	5
Procedimiento administrativo	6
Otros	7



## ANEXO 3 Acceso Solicitudes en línea

### Paso N°1

Ingresar a página web **www.chp.cl**

### Paso N°2

Seleccionar Banner **Contáctenos**



The screenshot shows the website for Clínica Hospital del Profesor (CHP). At the top, there is a navigation bar with three buttons: 'Reserva de Hora', 'Contáctenos', and 'Trabaje con nosotros'. A red arrow points to the 'Contáctenos' button. Below this bar, there are contact numbers for 'Reserva de Horas' (2 2299 6000), 'Mesa Central' (2 2299 6000), 'Informaciones' (2 2299 6346), and 'Urgencia' (2 2299 6373). To the right, there is an 'ACREDITADA' logo with a red checkmark. Below the navigation bar, there is a main banner for 'Fonoaudiología en Clínica CHP' with a 'Ver Más' button. At the bottom, there is a 'Servicios en Línea' section with icons for 'Reserva de Horas', 'Telemedicina', 'Resultados de exámenes', 'Solicita tu presupuesto', 'Recién nacidos', 'Aranceles', 'Pago Online Webpay', and 'Acceso Personal Médico CHP'. Social media icons for Facebook and Instagram are also present.

### Paso N°3

Seleccionar Motivo de contacto.



## Contáctenos

---

1. Elija el **MOTIVO** por cual desea contactarse.
2. A continuación **COMPLETE** los campos del formulario. Todos los campos son obligatorios.

**Motivo**

Sugerencia    Agenda y confirmación    Consulta    Felicitaciones    Reclamo    Otros



### Paso N°4

Si el motivo del contacto es por Reclamo, se despliega el siguiente formulario.



## Reclamos

---

1. A continuación **COMPLETE** los campos del formulario. Los campos indicados son obligatorios.

**Datos del Paciente (datos obligatorios)**

	Nombre
	Rut
	Dirección
	Comuna
	Email
	Teléfono
	Servicio en el que recibió la atención
Fecha de atención	dd/mm/aaaa

---

**Datos de Persona en contacto**

Paciente

Otro (seleccione en caso de ser otro)

Seleccione 

 Nombre

 Rut

 Dirección

 Comuna

 Email

 Teléfono

**Indicación de los hechos: (obligatorio)**

(Que fundamentan su reclamo y de la infracción a los derechos que contempla la Ley N°20.584)

Mensaje

**Peticiones concretas: (Obligatorio)**

Sí  No

**Escriba aquí sus peticiones concretas:**

Mensaje

 Enviar