



PROCEDIMIENTO

Código

GG – DC  
Acredit\_DP 1.2

Versión N°

8

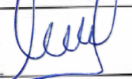
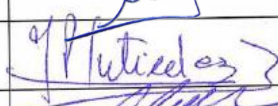

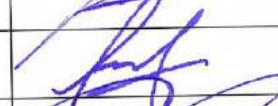
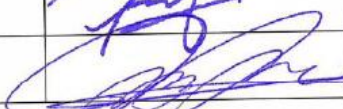
Fecha Elab.

Enero 2021

Próx. Rev.

Enero 2025

**GESTIÓN DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y RECLAMOS**

ELABORADO POR	Marilyn González Hernández Asistente de Dirección de Calidad	
	Patricia Gutiérrez Bustamante Directora de Calidad	
REVISADO POR:	Gustavo Alarcón Santander Subgerente de Experiencia del paciente y Mejora Continua	
	Dr. Jorge Gutiérrez Figueroa Director Médico	
APROBADO POR	Patricio Cruz Cibié Gerente General	

**INDICE**

Identificación del Documento	3
Norma local:	4
Procedimiento general para recepción de FSR:	5
Gestión de FSR	8
Análisis de FSR	9
Bibliografía	13
Formulario de FSR formato papel	16
Pantallazo formulario página web	17

GESTIÓN DE FELICITACIONES.  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS



## Identificación del Documento

### Objetivo:

Establecer el procedimiento para facilitar el acceso, acoger, analizar y responder las felicitaciones, sugerencias y reclamos emitidas por los usuarios.

### Alcance:

Todos los servicios administrativos, clínicos y de apoyo de Clínica Los Coihues.

### Definiciones:

**Análisis de FSR:** información sistematizada de las observaciones de los usuarios relacionadas con la atención recibida, según área, causa y oportunidad de respuesta.

**Área:** servicio o unidad de Clínica Los Coihues reclamada o comentada por el usuario.

**Causa:** tipo de situación que origina las felicitaciones, sugerencias o reclamos.

**Felicitaciones:** manifestación escrita de agradecimiento a un funcionario o a un equipo por la calidad de servicio prestado.

**FSR:** felicitaciones, sugerencias y reclamos.

**Impaciente:** software utilizado en Clínica Los Coihues para sistematización, tabulación y seguimiento de felicitaciones, sugerencias y reclamos.

**Investigación del reclamo:** gestiones destinadas a obtener información necesaria para análisis de la situación reclamada.

**Oportunidad de Respuesta al Usuario:** período que transcurre desde la recepción del Reclamo hasta la entrega de la respuesta al usuario. No puede superar los 15 días hábiles.

**Oportunidad de Respuesta Interna:** período de tiempo desde la solicitud de información a jefatura de la Unidad reclamada hasta la entrega de la información a la Dirección Médica. No debe superar los 8 días hábiles.

**Recepción de Reclamo:** fecha en que el usuario realiza el registro escrito para emitir su disconformidad. Puede ser mediante uso del formulario institucional depositado en el buzón de uso exclusivo, entrega carta en cualquier recepción, correo postal, registro en página web o por correo electrónico. Para fines de inicio de gestión se considera desde el día siguiente hábil.

**Recepción de Respuesta:** manifestación del reclamante de acusar recibo de la información proporcionada por Clínica Los Coihues sobre el estado de avance o el resultado final de un reclamo. Dado que por naturaleza se trata de una respuesta espontánea, ésta puede producirse o no.

GESTIÓN DE FELICITACIONES.  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS

**Reclamo:** derecho que tienen las personas a realizar consultas y los reclamos que estime pertinentes, respecto de la atención de salud recibida. Presentación escrita y suscrita que realice una persona contra un prestador institucional de salud para exigir el cumplimiento de los derechos consagrados en la ley N° 20.584, motivada en hechos comprendidos en la competencia de la Superintendencia de Salud.

**Reclamante:** usuario que presenta por escrito felicitaciones, sugerencias o un reclamo por sí, o a través de su representante o de la persona que lo tiene bajo su cuidado.

**Respuesta:** comunicación formal hacia el reclamante, emitida por la Dirección Médica de Clínica Los Coihues, sobre el resultado final de un reclamo. Puede ser enviado por correo certificado o por correo electrónico, según la defina el reclamante.

**Sugerencia:** idea, propuesta que presenta un usuario para mejoras en un proceso relacionado con una prestación de servicio.

**Teleconsulta:** consulta médica o de terapia a distancia realizada a través de tecnología entre un paciente y uno (o más) miembro(s) del equipo de salud que se encuentran respectivamente ubicados en lugares geográfico distintos y que tienen la posibilidad de interactuar entre sí. Para Clínica Los Coihues, podría estar dada también en el contexto de actividad terapéutica cuando quien proporciona la prestación es un terapeuta.

**Responsables:**

**Supervisión:** Director Médico.

**Aplicar:** Directora de Calidad, asistente de Calidad, recepcionistas de cada piso, personal de Clínica Los Coihues.

Respuesta del servicio y elaboración e implementación de medidas de mejora: jefaturas del área reclamada.

Seguimiento de medidas de mejora: Dirección de Calidad.

Respuesta a Usuario: Dirección Médica.

**Norma local:**

Todos los usuarios de Clínica Los Coihues tienen derecho a formular felicitaciones, sugerencias y reclamos.

Clínica Los Coihues mantiene absoluta reserva de los datos sensibles que deriven del reclamo de usuarios, así como adoptar 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.

Las felicitaciones, sugerencias y/o reclamos que no contengan identificación del usuario o representante, o contengan insultos hacia cualquiera de sus funcionarios o la Institución no serán gestionados.

GESTIÓN DE FELICITACIONES.  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Los reclamos verbales no son considerados como tales conforme a la Ley 20.584, por lo tanto no serán considerados en la estadística local, no obstante se gestionará y entregará respuesta verbal al reclamante. El responsable de recepcionar el reclamo verbal es la Dirección de Calidad.

**1. Procedimiento general para recepción de FSR:**

El documento oficial para emisión de FSR es el formulario foliado dispuesto en áreas de recepción del 1er piso y en sector ambulatorio. En horario no hábil, la Enfermera Jefa de turno debe facilitar el formulario de FSR al usuario que lo solicite. En las mismas áreas existen buzones de recepción del FSR en cualquier horario.

A contar de esta fecha se inicia sistema de recepción de FSR desde página web de la Clínica, con formulario que contiene mismos datos que en formato de papel; este sistema llega directamente al correo [reclamos@clínicaloscoihues.cl](mailto:reclamos@clínicaloscoihues.cl), que es un correo compartido entre Dirección Médica, Asistente de Dirección Médica y Gerencia y Calidad.

Sin perjuicio de esto, los usuarios pueden también emitir FSR respecto de la atención recibida por correo electrónico [reclamos@clínicaloscoihues.cl](mailto:reclamos@clínicaloscoihues.cl), correo postal, página web, carta entregada por mano. Los correos electrónicos son recibidos y gestionados por la Dirección de Calidad; en todos los casos, la respuesta es responsabilidad de la Dirección Médica.

Independiente de la forma de recepción del FSR escrito todos se ingresan al sistema informático, adjuntándolo a formulario foliado para asegurar continuidad de N° correlativo al sistema, disminuyendo pérdida de información.

Se considera formulario o registro de FSR válido, el que incluye los siguientes contenidos mínimos: fecha, nombre y cédula identidad y domicilio del reclamante o de su apoderado (representante o tutor) y registro en ítem de autorización para recibir respuesta vía correo electrónico y firma.

En el caso de que un formulario contenga más de 1 componente de FSR (felicitaciones y sugerencias por ejemplo), se ingresa al sistema mismo N° de formulario incorporando “-1”, “-2”, etc. Ejemplo: 116-1, 116-2, 116-3.

El procedimiento general para inicio de gestión de los formularios FSR recibidos, desde el registro escrito del FSR, es el siguiente:

Los formularios y/u otros registros recibidos son recolectados por la Asistente de Dirección de Calidad diariamente y timbrados con fecha de retiro del buzón. Se considera como fecha de recepción para contabilizar oportunidad de respuesta desde el siguiente día hábil en que se emitió la FSR.

Cuando el FSR se efectúa en formulario institucional, el reclamante debe desprender colilla numerada que será comprobante de su registro y depositar el formulario en los buzones dispuestos en cada sector.

GESTIÓN DE FELICITACIONES.  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS



En horario no hábil, el formulario está disponible para usuarios con Enfermera Jefe de turno.

Todos los FSR recopilados se ingresan al software para inicio de la gestión; se deriva a jefatura del área reclamada para recopilación de antecedentes, análisis y/o gestión. Al finalizar el ingreso de información el sistema envía correo electrónico automático de acuso recibo de información a reclamante.

La respuesta a reclamante es emitida en todos los casos por la Dirección Médica.

Dirección de Calidad mantiene archivo de papel de todas las FSR, las gestiones realizadas, las respuestas y respaldos de respuestas. Así mismo, el sistema electrónico resguarda indefinidamente en servidor la gestión completa desde el ingreso hasta el cierre del evento. Las respuestas enviadas por correo electrónico automático se archivan en carpeta de correo de Dirección de Calidad; las respuestas enviadas por correo electrónico institucional se archivan en carpeta electrónica de Asistente de Calidad.

Trimestralmente, la Directora de Calidad realiza análisis de los FSR y presenta informe a todas las jefaturas de la Clínica. Adicionalmente, este análisis es presentado en reunión de Comité de Calidad para posterior difusión en las Unidades.

GESTIÓN DE FELICITACIONES.  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS

**2. Procedimiento de gestión de reclamo:**

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
Revisar diariamente los buzones de FSR y correo <a href="mailto:reclamos@clínicaloscoihues.cl">reclamos@clínicaloscoihues.cl</a>	Asistente de Gerencia
Ingresar información completa de FSR a software Impaciente ®	
Definir al responsable de reunir antecedentes y gestionar el FSR	Dirección Médica
Gestionar e investigar el reclamo en plazo máximo de 8 días hábiles desde recepción del FSR	Jefatura a quien se le asigna el FSR
Establecer los hechos en relación al reclamo, indicando propuesta frente a la petición concreta eventualmente formulada por el reclamante.	
Establecer el Plan de Mejora y/o decisiones a tomar en relación al FSR, señalando los plazos y los responsables.	
Responder en plazo establecido a Dirección Médica	
Confirmar gestión realizada en la unidad reclamada y/o solicitar nuevos antecedentes	Dirección Médica
Elaborar respuesta al reclamante según regulación vigente	
Enviar respuesta a reclamante dentro del plazo de 15 días hábiles.	Asistente de Gerencia
Mantener archivo de papel y electrónico actualizado de documentación relacionada con cada FSR ( original de FSR, respaldo de gestiones, respuesta, comprobante de envío de carta certificada)	
Realizar seguimiento de plan de mejora.	
Elaborar informe trimestral de análisis de FSR que incluya análisis por área, causa y oportunidad de respuesta.	Directora de Calidad
Envío de informe de análisis a jefaturas	
Presentación de informa en reuniones de Comité de Calidad	
Difusión de informe a cada área	Jefatura correspondiente

GESTIÓN DE FELICITACIONES.  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS

**Reclamos recibidos en correo desde página web** receptionados por correo electrónico [reclamos@clínicaloscoihues.cl](mailto:reclamos@clínicaloscoihues.cl), o por carta:

Actividad	Responsable
Revisar correo <a href="mailto:reclamos@clínicaloscoihues.cl">reclamos@clínicaloscoihues.cl</a>	Dirección de Calidad
Re enviar FSR pesquisados en correos a diferentes servicios, página web a correo <a href="mailto:reclamos@clínicaloscoihues.cl">reclamos@clínicaloscoihues.cl</a>	Personal de distintas áreas que reciben FSR
Acusar recibo de información y comunicar inicio de gestiones al reclamante	Dirección de calidad
Ingresar información completa de FSR a software Impaciente ®	Asistente de Gerencia
A partir de este ítem, el procedimiento de gestión es idéntico al mencionado en punto anterior.	

### 3. Gestión de FSR:

#### **Felicitaciones:**

El ingreso de las felicitaciones al sistema electrónico genera respuesta automática al emisor, con lo que se cierra el evento para éste.

Dirección Médica envía carta de reconocimiento al funcionario o equipo felicitado, esta carta la firma el interesado y se envía copia a Recursos Humanos para archivo en carpeta correspondiente.

#### **Sugerencias:**

El ingreso de las sugerencias al sistema electrónico genera respuesta automática, con lo que se cierra el evento para el emisor.

Una vez ingresados los datos al sistema, se direcciona información a correo para conocimiento del área involucrada; la jefatura analiza la factibilidad de acoger y poner en práctica la sugerencia.

En caso de que la sugerencia sea puesta en práctica se informa al emisor de la sugerencia.

#### **Reclamos:**

El ingreso al sistema informático del reclamo genera respuesta automática al reclamante para acuso de recibo del reclamo y comunicación del inicio de recopilación de antecedentes.

Una vez ingresados los datos al sistema, se direcciona información a correo para conocimiento, recoger antecedentes y formulación de planes de mejora cuando corresponda a la Jefatura del área reclamada.



GESTIÓN DE FELICITACIONES.  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS

La investigación interna del Reclamo por parte de la Jefatura podrá durar como máximo 8 días hábiles.

Todas las actividades relacionadas con investigación, planes de mejora, otros antecedentes, etc, son registrados en software, los documentos originados en papel quedan archivados junto al formulario de FSR correspondiente.

La Dirección Médica puede convocar a reunión a las jefaturas directas e involucradas para análisis de la situación y reunir antecedentes para respuesta al reclamante.

La carta respuesta es elaborada por la Dirección Médica y entregada a Asistente de Gerencia para envío por correo certificado, correo electrónico o entregada por mano, según autorización otorgada por el reclamante en el formulario, con firma de recepción por parte del reclamante.

La respuesta al reclamante contiene al menos lo siguiente:

- 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 del representante legal del mismo.
- La información al reclamante de su facultad para recurrir ante la Superintendencia dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta de Clínica Los Coihues.

El proceso completo hasta el envío de respuesta no debe extenderse por sobre 15 días hábiles, plazo en el cual el reclamante deberá recibir una respuesta escrita enviada por correo certificado a la dirección indicada en el folio del reclamo. El reclamante puede acusar recibo de la respuesta si es que lo desea, mediante correo electrónico, telefónicamente, personalmente u otro medio.

4. **Análisis de FSR:** trimestralmente se realiza análisis se consideran cada reclamo según área directamente relacionada con el comentario del usuario.

Para reclamos contempla los siguientes elementos:

**Clasificación por área:** para los fines de este procedimiento se distinguen a las siguientes:

Ambulatorio: corresponde a prestaciones otorgadas a pacientes no hospitalizados ni de USL.

Área comercial: incluye las unidades relacionadas con los cobros al paciente: facturación, cobranzas, caja.

GESTIÓN DE FELICITACIONES.  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Área médica: referido a observaciones de los usuarios relacionadas con atención médica.

Área administrativa: FSR relacionado con atención a usuarios de admisión para ingreso, recepción de cada piso. Acciones asociadas con actividades administrativas distintas del área comercial.

Medicina: corresponde a las atenciones clínicas realizadas en 2° piso de Hospitalización.

Nutrición: referido a situaciones ocurridas que tiene relación directa con las prestaciones de alimentación en cualquiera de sus formas dentro de la Clínica; se incluye cafetería.

Rehabilitación: sector de hospitalización del 3er piso.

Terapia: asociados a observaciones de los usuarios durante la atención realizadas por las unidades de fonoaudiología, kinesiterapia, terapia ocupacional, arteterapia o psicología

Teleconsulta: referido a situaciones ocurridas en el contexto de atención en teleconsulta en cualquiera de sus etapas: agendamiento, envío de información para conexión, video consulta, entrega de información al paciente.

UCEA: es la Unidad de cuidados especiales del adulto; ubicado en 2° piso.

UFAM: unidad de familia.

USL: unidad socio laboral

Instalaciones: referido a comentarios de los usuarios asociadas al estado de las instalaciones, planta física, jardines, estacionamiento y acomodaciones disponibles en general. (Ascensores, calefacción, provisión de agua, televisión por cable, internet, etc.)

Otro: cualquier otro no establecido en este documento que presenta comentario de algún usuario.

**Oportunidad de respuesta:** se refiere al porcentaje de cumplimiento tiempos de respuesta interno y/o al reclamante.

El plazo de respuesta interna es de 8 días hábiles establecido como plazo para investigación del reclamo y envío de respuesta a Dirección Médica.

El plazo de respuesta al reclamante es de 15 días hábiles desde la recepción del reclamo.

Se clasifica cada una como:

- Dentro del Plazo
- Fuera del Plazo

GESTIÓN DE FELICITACIONES.  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS

**Clasificación por causa:** se establecen los siguientes grupos de causas para análisis de reclamos:

<b>Grupo de causas</b>	<b>Causa primaria</b>
Continuidad de la atención	Error en citación
	Error en solicitud de transporte
	Suspensión de la atención
	Cuidados del paciente
Seguridad en la atención	Caída de paciente
	Error en tratamiento
	Complicaciones
	Ocurrencia de incidente de seguridad
Trato del personal	Dificultades en traslado de paciente descompensado
	Médicos
	Enfermeras
	TENS
	Kinesiología
	Terapia ocupacional
	Nutrición
	Fonoaudiología
	Trabajo social
	Psicología
	Personal administrativo
Guardias	
Personal de aseo	
Mantenimiento de instalaciones	Estacionamientos
	Instalaciones
	Ascensores
	Funcionamiento de instalaciones
	Equipos y/o aparatos de uso clínicos
Comodidades	Alimentación
	Aseo, higiene de área comunes
	Climatización
	Visitas
Causas administrativas	Diferencias presupuestarias
	Cobros incorrectos
	Cobros excesivos
Información	Dificultades con entrega de información al paciente
	Desacuerdo con información del personal
	Dificultades con comunicaciones telefónicas
	Disconformidad con información recibida de tratamiento o diagnóstico
	Falta a confidencialidad de información
Seguridad en las dependencias	Pérdida de objetos personales
	Agresión de paciente
	Relaciones entre pacientes
Traslado de paciente	Retiro retrasado
	Espera prolongada
	Condiciones del traslado
Teleconsulta	Dificultades de conexión
	Disconformidad con tratamiento o diagnóstico
	Disconformidad con entrega de información al paciente

GESTIÓN DE FELICITACIONES.  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS

**Análisis cuantitativo:** Dirección de calidad emite Informe trimestral a las Jefaturas, comprende el análisis de la globalidad de los datos distribuidos por área.

Indicadores:

- % de reclamos recepción
- % de reclamos por área.
- % de reclamos por grupo de causas.
- % de reclamos por área según causa primaria.
- Tasa de reclamos pacientes hospitalizados.
- Tasa de reclamos pacientes ambulatorios.
- Tasa de reclamos de pacientes en teleconsulta.
- % de cumplimiento de oportunidad de respuesta al reclamante.
- % de felicitaciones pacientes hospitalizados.
- % de felicitaciones de pacientes ambulatorios.
- N° de sugerencias en el periodo.

**Seguimiento de Gestión de FSR:** en las reuniones periódicas de Experiencia del Paciente, convocadas por el Sub gerente del área con la asistencia de Gerente General, Director Médico, Directora de Enfermería y Directora de Calidad se presentan y analizan los casos, así mismo se discuten las respuestas entregadas de acuerdo con pertinencia y cumplimiento de oportunidad según regulación vigente.

GESTIÓN DE FELICITACIONES.  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS

**Bibliografía:**

- Compendio de Circulares que instruyen a las Entidades Acreditadoras sobre la interpretación de las normas del Sistema de Acreditación para Prestadores Institucionales de Salud, Intendencia de Prestadores de Salud, Superintendencia de Salud, Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud. Versión 5, aprobada por Resolución Exenta IP N°4330, de fecha 26 octubre 2020.
- Manual de acreditación de Prestadores Institucionales establecimientos de Atención cerrada. Departamento de Calidad y seguridad del paciente Subsecretaría de redes asistenciales Ministerio de Salud. Octubre 2008.
- Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Publicado en el Diario Oficial de 26.11.2012.
- Resolución exenta IP/N° 69 del 13 de enero 2021, que instruye modificaciones al sistema local para formulación de reclamos en página web institucional.

GESTIÓN DE FELICITACIONES.  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS

**Control de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Descripción</b>	<b>Distribución</b>	<b>Fecha</b>
1	Carmen Laytte V.	Emisión Original.	Gerencia General Dirección Médica Carpeta documentos institucionales	Diciembre 2010
2	Carmen Laytte V. Nancy Soto P.	Actualización	Gerencia General Dirección Médica	Agosto 2012
3	Carmen Laytte V. Nancy Soto P.	Actualización	Gerencia General Dirección Médica Carpeta documentos institucionales	Junio 2013
4	Ximena Flores A. Nancy Soto P.	Actualización	Gerencia General Dirección Médica Carpeta documentos institucionales	Septiembre 2015
5	Marilyn Gonzalez H. Patricia Gutiérrez B.	Actualización	Gerencia General Carpeta documentos institucionales	Mayo 2017
6	Marilyn Gonzalez H. Patricia Gutiérrez B.	Actualización	Gerencia General Carpeta documentos institucionales	Abril 2018
7	Marilyn Gonzalez H. Patricia Gutiérrez B.	Actualización	Gerencia General Carpeta documentos institucionales	Octubre 2020
8	Marilyn Gonzalez H. Patricia Gutiérrez B.	Se inicia formulario FSR en página web	Gerencia General Carpeta documentos institucionales	Enero 2021

GESTIÓN DE FELICITACIONES,  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Anexo 1:



FORMULARIO DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y RECLAMOS

Folio N° 01

Nuestra necesidad por su bienestar y apoyo en su estadía hospitalaria, nos conduce a estar atento a sus observaciones, para así mejorar cada día nuestra calidad de atención; por favor, deposite este formulario en el buzón "Sugerencias, Felicitaciones y reclamos"

Fecha: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Indique su necesidad      Reclamo:       Sugerencia:       Felicitaciones:

Nombre Paciente: \_\_\_\_\_

Nro. Habitación: \_\_\_\_\_ RUT: \_\_\_\_\_ Ambulatorio: \_\_\_\_\_

Unidad o dependencia sobre la que se efectúa el reclamo:  
\_\_\_\_\_

Persona que completa formulario: \_\_\_\_\_

Relación con Paciente: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_ Comuna: \_\_\_\_\_

Fono Contacto: \_\_\_\_\_ RUT: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Autorizo a Clínica Los Coihues a notificar respuesta vía correo electrónico    si     no

Describa la situación:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

En caso que corresponda, indique su petición concreta:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

Comprobante paciente

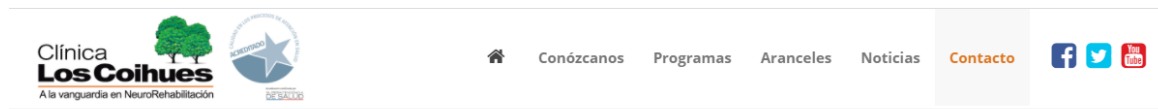
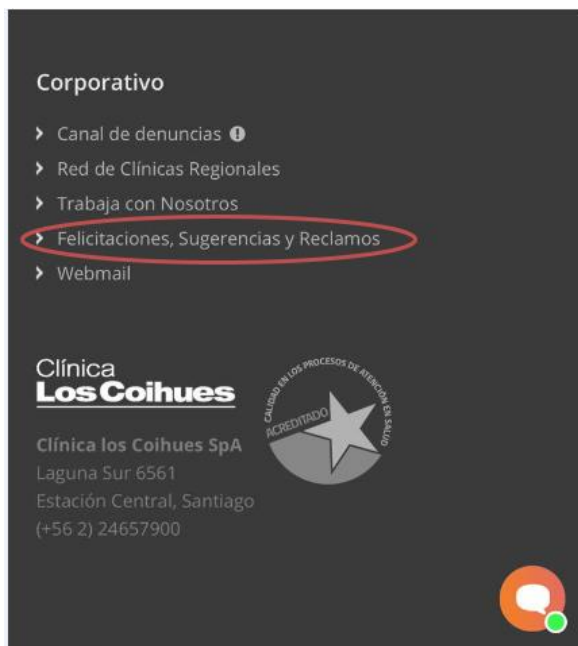
Folio N° 01



Agradecemos el contacto con nosotros, le responderemos por escrito, dentro de los próximos 15 días hábiles.

## GESTIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Imagen de pantallazo página web:



### Felicitaciones / Sugerencias / Reclamos

Para nosotros es muy importante recibir sus observaciones, gracias por ayudarnos a ser mejores.

Por favor, complete el siguiente formulario para enviar felicitaciones, sugerencias o reclamo.

Este servicio está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a 17:30 horas, le enviaremos notificación de recepción de su observación, dentro del día o en caso de envío en día u horario no hábil, el acuso de recibo será en siguiente día hábil.

Agradecemos el contacto con nosotros, en caso de reclamo, nuestro Director Médico le responderá dentro de los próximos 15 días hábiles.

### FORMULARIO DE FELICITACIONES, SUGERENCIA Y RECLAMOS

Nuestra necesidad por su bienestar y apoyo durante su estadía con nosotros, nos conduce a estar atentos a sus observaciones, para así mejorar cada día nuestra calidad de atención.

**\*Obligatorio**

Nombre completo: \*

Tu respuesta

Rut: \*

Tu respuesta

Teléfono Contacto: \*

Tu respuesta

Domicilio: \*