

PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR UN RECLAMO

En caso de disconformidad con el servicio entregado durante la atención se debe presentar un reclamo formal. En conformidad a las normas del D.S. N° 35/2012, SGFertility (la Clínica) cuenta con un libro de Reclamos que se encuentra disponible para las personas que lo requieran en el área de recepción de la Clínica. Los reclamos también pueden efectuarse en la página web de la Clínica, www.sgfertility.cl.

SGFertility cuenta con el siguiente procedimiento interno de gestión de reclamos, el que se encuentra a disposición del público en la primera página del libro de Reclamos y en el sitio web:

Pasos a seguir por el reclamante:

1. **Recepción del reclamo:** Los Pacientes, su Representante Legal, su Apoderado o persona que lo tenga bajo su cuidado, deben completar los siguientes datos en su reclamo:
 - Fecha del reclamo.
 - Unidad o dependencia donde se efectúa el reclamo.
 - Nombre, RUT y domicilio del reclamante, del Representante legal, Apoderado o persona que lo tiene bajo su cuidado.
 - Correo electrónico para ser notificado en caso de que el reclamante lo autorice.
 - Autorización para ser notificado por correo electrónico.
 - Indicación de los hechos que fundamentan el reclamo y la infracción que contempla la Ley.
 - Peticiones concretas
 - Firma.
2. **Notificación del reclamo:** Todos los reclamos que se reciben a través de los medios ya definidos serán centralizados por el Director Médico, quien será el responsable de notificar la recepción del mismo al reclamante a través del correo electrónico o postal.
3. **Expediente del reclamo:** Clínica SGFertility cuenta con un sistema de registro de los reclamos que contiene lo siguiente:
 - Fecha del reclamo.
 - Nombre, RUT y domicilio del Paciente, Apoderado o Representante Legal.
 - Hechos que fundamentan el reclamo y la infracción a los derechos que contemple la Ley.
 - Petición concreta.
 - Correo electrónico para ser notificado en caso de que el reclamante lo autorice.
 - Firma del Paciente, Apoderado o Representante Legal.
 - Fecha de la respuesta, así como la fecha y forma de su notificación.

Sin perjuicio de lo anterior, SGFertility podrá registrar otros antecedentes si lo estima necesario. Este expediente contendrá todos los antecedentes y documentos que se acumulen durante el procedimiento, incluyendo las comunicaciones efectuadas con el reclamante, el reclamo mismo y los documentos que lo acompañen.

4. **Respuesta al reclamo:** SGFertility responderá por escrito el reclamo presentado. Dicha respuesta se referirá a las peticiones planteadas en el reclamo, la gestión realizada por la clínica y la respuesta del mismo. La clínica informará al reclamante de su facultad para recurrir a la Superintendencia de Salud en caso de que la respuesta le fuere insatisfactoria.
5. **Plazo de la respuesta:** El plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de 15 (quince) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a su recepción por el Director Médico.

Estará también disponible en el área de Recepción de la Clínica un libro para sugerencias y felicitaciones. Este es un libro disponible para obtener comentarios de los pacientes de la Clínica, no requiriendo medidas formales por parte de la Clínica.