Flujo de reclamos

Reclamo

Recepción del reclamo
Plataforma de atención al usuario (PAUS)

Medio
Libro de reclamaciones

Revisión del reclamo
Área de reclamos

Si el reclamos se suscitó en una IAFAS: Se declinará competencia del reclamo a la institución correspondiente, se notificará al reclamante y terminará el proceso en Clínica Internacional.

Gestión y respuesta
Área de reclamos

Envío de respuesta
Respuesta formal vía correo electrónico o Courier

*Correo electrónico autorizado por el reclamante

Cierre del reclamo
Área de reclamos

Fundado
Se ha comprobado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante.

Infundado
No se acredita los hechos alegados por el reclamante.

Improcedente
En los casos que el reclamante:
*No evidencie relación con el paciente y/o usuario.
*Datos incompletos o ilegibles.
*Información no compete a nuestra atención

Solicitud de desistimiento al reclamo
*Solicitud de desestimiento al reclamo.
*Conciliación con el reclamante.
*Transacción extrajudicial.

- Todo tramite de consultas, información, orientación y reclamos es gratuito.
- De no encontrarse de acuerdo, o disconforme con el resultados del reclamo, o ante la negativa de atención o irregularidad en su tramitación, puede acudir en denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD; o hacer de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje - CECONAR de SUSALUD.

Clínica Internacional

Contáctanos:
atencionreclamosci@cinternacional.com.pe