

Procedimiento para Reclamos

En SEDIMED se cuenta con diferentes canales de comunicación para medir el grado de satisfacción del Paciente:

- Formato de satisfacción del Paciente
- Encuesta telefónica de satisfacción
- Buzón de sugerencias
- Libro de Reclamaciones
- Correo electrónico: reclamo@sedimed.com.pe

Procedimiento de Reclamos

Cuando un Paciente o su Representante se muestren insatisfechos por cualquier motivo, se deberán contactar en primer lugar con el Encargado de Atención al Cliente (Gerencia de Gestión Empresarial).

Luego de esto, si el cliente lo dispone, el Reclamo escrito o telefónico deberá consignar el nombre del Paciente y/o Reclamante, teléfono, dirección, correo electrónico, fecha de la ocurrencia, descripción de la ocurrencia. En caso de llenar el Libro de Reclamaciones, el Reclamante se quedará con una copia.

El cliente recibirá la respuesta a su reclamo en un plazo máximo de 7 días calendario.

Si el reclamante esté en desacuerdo con la respuesta entregada por SEDIMED, el Encargado debe consultar al Área Legal.

Política para resolver Reclamos

ATENDER Y OFRECER UNA SOLUCION PRONTA, DE MODO QUE EL SERVICIO NO SE VEA INTERRUMPIDO.

BUSCAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE