

Estimada familia:

Reciban un cordial saludo de parte de Clínica Medical Home, quien les da la bienvenida a este staff de alta calidad de profesionales, especializados en atención domiciliaria, quienes los acompañarán en este proceso a partir de hoy.

Es para nosotros un placer que se incorporen a nuestra familia CMH, por cuanto sabemos lo difícil de este transcurso. Por esta razón, les agradecemos la confianza que nos entregan como familia.

Clínica Medical Home tiene como misión otorgar siempre el mejor servicio para nuestros pacientes. Por tanto, les informamos que a partir de este momento, ustedes son nuestra prioridad y nos esforzaremos por cumplir y satisfacer todos los requerimientos necesarios en el cuidado y contención de nuestros usuarios.

Para nosotros es un orgullo poder contarles, que hemos desarrollado un nuevo conducto regular - Departamento de Experiencia al Cliente - que facilitará el contacto con nuestros pacientes, instancia donde podrán realizar todo tipo de gestión administrativa. Experiencia al Cliente tiene como funcionalidad, informar o declinar cualquier tipo de requerimiento. Las solicitudes deben ser enviadas a través del correo electrónico oirs@cmhchile.cl (Correo electrónico oficina información reclamos y sugerencias OIRS), teléfono **+56 949051168**, dentro del horario hábil laboral (lunes a Viernes de 08:00 am a 17:00 pm).

Sabemos sobre la necesidad de mantener un contacto a toda hora, por esta razón, que dentro del horario inhábil, se encontrará de turno el **Departamento de Colocación Clínica hasta las 23:00 pm**, para gestionar cualquier tipo de solicitud en cuanto a reclamos o falta de coberturas. Para ello, podrá contactarse al +56 998969580. Para otros requerimientos debe comunicarse, única y exclusivamente, en el horario hábil laboral ante el Departamento Experiencia al Cliente.

Finalmente, queremos extenderles este canal de contacto, para que usted exprese cualquier inquietud o apreciación, la cual nos ayudará a determinar qué medidas tomar ante alguna situación de inconformidad que usted presente, de acuerdo a las normativas de prestación de servicios de CLINICA MEDICAL HOME (CMH CHILE).

Sumado a todo lo anterior, se adjunta archivo de cómo se conforma el departamento clínico, con todos los datos correspondiente a cada jefatura de área, por si llegara a necesitar una ágil solución, ante cualquier eventualidad de tipo administrativo.

Sin otro particular, se despide con grato aprecio,

Departamento Experiencia al Cliente/ OIRS

Estimada familia:

Junto con saludarlos afectuosamente y esperando se encuentren bien, en la medida de lo posible, nos dirigimos a ustedes, para que estén al tanto, que estamos en conocimiento de lo importante que es para nuestros pacientes y sus familias, mantener un contacto estrecho con nosotros. Por esta razón, en Clínica Medical Home, queremos demostrarles nuestro apoyo, confianza y seguridad, otorgándoles una atención personalizada a través de nuestra área de Experiencia al Cliente, la cual pretende ser todo lo que ustedes necesitan para superar momentos difíciles, que sabemos podremos sortear con la gran labor que cumple Clínica Medical Home junto a su área de Experiencia al Cliente.

Nuestro objetivo es brindar una comunicación fluida con nuestro paciente hogar y familia, buscando agilizar requerimientos, realizar acotaciones respecto a mejoras, resolver dudas, acotar los plazos de respuesta, y conseguir de este modo, aumentar nuestra eficiencia y vínculo dentro del proceso.

Nos complace saber que como CMH podremos acompañarlos, trabajar en conjunto y así brindar una mejor experiencia. Nuestros pacientes son nuestra prioridad y nos esforzaremos para cumplir y satisfacer todos los requerimientos necesarios en su cuidado y contención.

Cabe destacar, que esta área de Experiencia al Cliente está conformada por psicólogas, y es un puente de comunicación directo entre las familias, nuestros pacientes y Clínica Medical Home. Nuestro correo electrónico es: oirs@cmhchile.cl teléfono de contacto: **+56 949051168**, horario hábil laboral (lunes a viernes de 08:00 am a 17:00 pm).

Entendemos la necesidad de mantener un contacto a toda hora y ante cualquier tipo de urgencia. Por tanto, ponemos a su disposición los teléfonos de urgencia del área de Enfermería y Rehabilitación, que funcionan las 24 horas. Sumado a ello, entregamos el contacto del área de Colocación de Tens en el domicilio, para informar posibles dificultades de cobertura en caso que ocurra alguna contingencia, la cual está disponible hasta las 23:00 hrs.

EMERGENCIAS*Respiratoria / Rehabilitación*

Fono: +569 6218 0646

Atención las 24:00 hrs.

EMERGENCIAS*Enfermería*

Fono: +569 9896 9341

Atención las 24:00 hrs.

EMERGENCIAS*Cobertura Tens*

Fono: +569 9896 9580

Atención hasta las 23:00 hrs.

Así mismo, se adjunta archivo con teléfonos y correos de contacto de las áreas clínicas, en caso que requiera establecer comunicación.

Sin otro particular, se despide con grato aprecio,

Departamento Experiencia al Cliente/ OIRS