

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS INTERNOS

Persona de contacto para quejas: Erik Mühlbrandt

### 1. **Propósito del Procedimiento de Reclamos**

La empresa pone a disposición un procedimiento interno de quejas para ofrecer a los profesionales de la salud y a otros destinatarios la posibilidad de presentar quejas, indicaciones o reclamaciones en un procedimiento estructurado, justo y transparente.

El objetivo es aclarar los hechos de manera oportuna, solucionar posibles irregularidades y garantizar la mejora continua de la calidad.

### 2. **Ámbito de aplicación**

El procedimiento de reclamos se aplica a todos los profesionales de enfermería, así como a otras personas que tengan relación profesional o de formación con la empresa.

### 3. **Presentación de Reclamos**

Los Reclamos pueden presentarse sin formalidades:

- Por escrito mediante correo electrónico a [complaint@carenapi.com](mailto:complaint@carenapi.com) o por carta, o
- De manera verbal a una persona de contacto designada.

A su solicitud, el reclamo puede ser manejado de manera confidencial.

### 4. **Manejo de Reclamos**

Tras la recepción de un reclamo, se realiza lo siguiente:

1. Confirmación de recepción del reclamo,
  2. Revisión objetiva del asunto presentado,
  3. Coordinación interna con las áreas relevantes, si es necesario,
- y
4. Documentación del procedimiento.

El procedimiento está diseñado para ser accesible, comprensible y transparente para las personas que presentan reclamos.

#### 5. **Medidas Correctivas**

Si la revisión indica la necesidad de acción, se tomarán las medidas correctivas apropiadas. Estas pueden ser de naturaleza organizativa, comunicativa o estructural. La persona que presenta el reclamo será informada sobre el resultado y, en la medida de lo posible, sobre las medidas iniciadas.

#### 6. **Marco temporal**

El período de procesamiento de cada reclamo recibido es de un máximo de tres semanas a partir de la recepción del reclamo.

#### 7. **Información para el personal de enfermería**

Se informa a los profesionales de enfermería que existe un procedimiento interno de reclamos y cómo se puede utilizar. La información se proporciona a través de formatos de comunicación adecuados (por ejemplo, documentos de incorporación, directrices internas o sitio web).

#### 8. **Protección de denunciantes**

Se aplican en consecuencia las disposiciones de la Ley de Protección de Denunciantes (HinSchG). Las personas que presenten indicios o denuncias en el marco de este procedimiento no deben sufrir ningún perjuicio por ello.

#### 9. **Entrada en vigor**

Este procedimiento interno de reclamos entra en vigor con su publicación interna y forma parte de las directrices internas de calidad y organización.