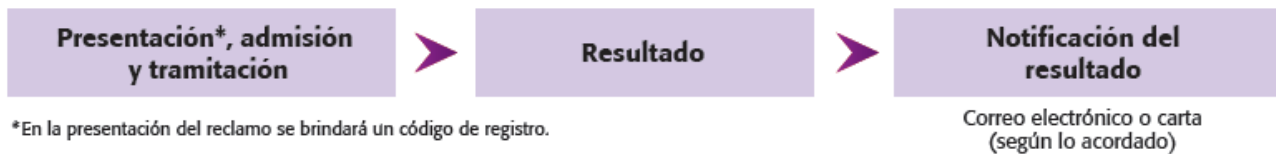


## 1. ATENCIÓN DE RECLAMOS

a) ¿Qué es un reclamo?

Es aquella manifestación/comunicación verbal o escrita que puedes presentar en nuestros diferentes canales de atención y que expresa tu insatisfacción con un servicio y/o producto recibido.

b) El Procedimiento para efectuar consultas y reclamos es el siguiente:



c) Las vías para presentar un reclamo son las siguientes:

En caso quisieras presentar un reclamo podrás hacerlo de las siguientes maneras:

- Escrito: Carta o libro de reclamaciones.
- Medios electrónicos: Correo electrónico. [reclamos@rimac.com.pe](mailto:reclamos@rimac.com.pe) o visitar Página Web: [www.rimac.com](http://www.rimac.com).
- Verbal: Puedes contactarnos en nuestra central 411 3000 o acercarte a nuestras oficinas o módulos de coordinadoras en clínicas:

### En Lima:

- Oficina Paseo del Parque: Paseo de la República 3505, San Isidro. T: 411-1000, F: 421-0555
- Oficina San Isidro: Las Begonias 471, San Isidro. T: 411-1000, F: 421-0555
- Oficina Miraflores: Comandante Espinar 689 Miraflores. T: 411-1000, F: 421-0555

### En provincias:

- Arequipa : Pasaje Belén 103, Vallecito. T: (054) 38-1700, F: (054) 38-1701
- Cajamarca: Jr. Belén 676-678. T: (076) 36-7299, F: (076) 34-4414
- Chiclayo: Av. Salaverry 560, Urb. Patazca. T: (074) 48-1400, F: (074) 48-1401
- Cusco: Av. Humberto Vidal Unda G-5 Urbanización Magisterial 2da. Etapa. T: (084) 22-9990, F: (084) 22-9999
- Huancayo: Jr. Ancash 125. T: (064) 23-1801, F: (064) 21-6415
- Iquitos: Calle Ramón Castilla 225. T: (065) 24-2107, F: (065) 22-4398
- Piura: Calle Libertad 450-454. T: (073) 28-4900, F: (073) 28-4901
- Trujillo: Av. Víctor Larco Herrera 1124. T: (044) 48-5200, F: (044) 48-5201

Coordinadoras en Clínicas:

En Lima:

- Clínica Internacional - Lima
- Clínica Internacional - San Borja
- Clínica Javier Prado
- Clínica El Golf
- Clínica Stella Maris
- Clínica Medicentro San Borja

En provincias:

- Arequipa: Clínica Arequipa
- Arequipa: Clínica San Juan de Dios
- Trujillo: Clínica Peruano Americana
- Trujillo: Clínica Sanchez Ferrer
- Piura: Clínica San Miguel
- Piura: Clínica Belén
- Ayacucho: Clínica La Esperanza
- Clínica Anglo Americana
- Clínica San Felipe
- Clínica Ricardo Palma
- Clínica San Pablo
- Clínica Jesús del Norte
- Clínica San Gabriel
- Ayacucho: Clínica El Nazareno
- Chiclayo: Clínica Del Pacífico
- Iquitos: Clínica Ana Stahl
- Cerro de Pasco: Clínica Gonzales
- Cajamarca: Clínica Los Fresnos
- Huancayo: Clínica Cayetano Heredia

d) ¿Qué información debo presentar?

- Nombres y apellidos del usuario reclamante
- Nombre o razón social del usuario
- RUC o DNI
- Dirección
- Teléfono
- Correo electrónico
- Fecha de la ocurrencia que origina el reclamo
- Producto contratado con nosotros (si fuera de conocimiento)
- Nombre del proveedor del servicio (si fuera de conocimiento)
- Nombre del médico tratante, especialidad o
- nombre de la persona que le brindó la atención (si fuera de conocimiento)
- Detalle y monto reclamado (si lo hubiera)

e) ¿En cuánto tiempo puedo tener una respuesta?

En 30 días calendario recibirás una respuesta a tu reclamo\*

\*Este plazo podrá extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique.

f) ¿Qué puedes hacer si no estás conforme con la respuesta a tu reclamo?

Puedes acudir a la Plataforma de Atención al usuario de la SBS, Defensoría del Asegurado e Indecopi.