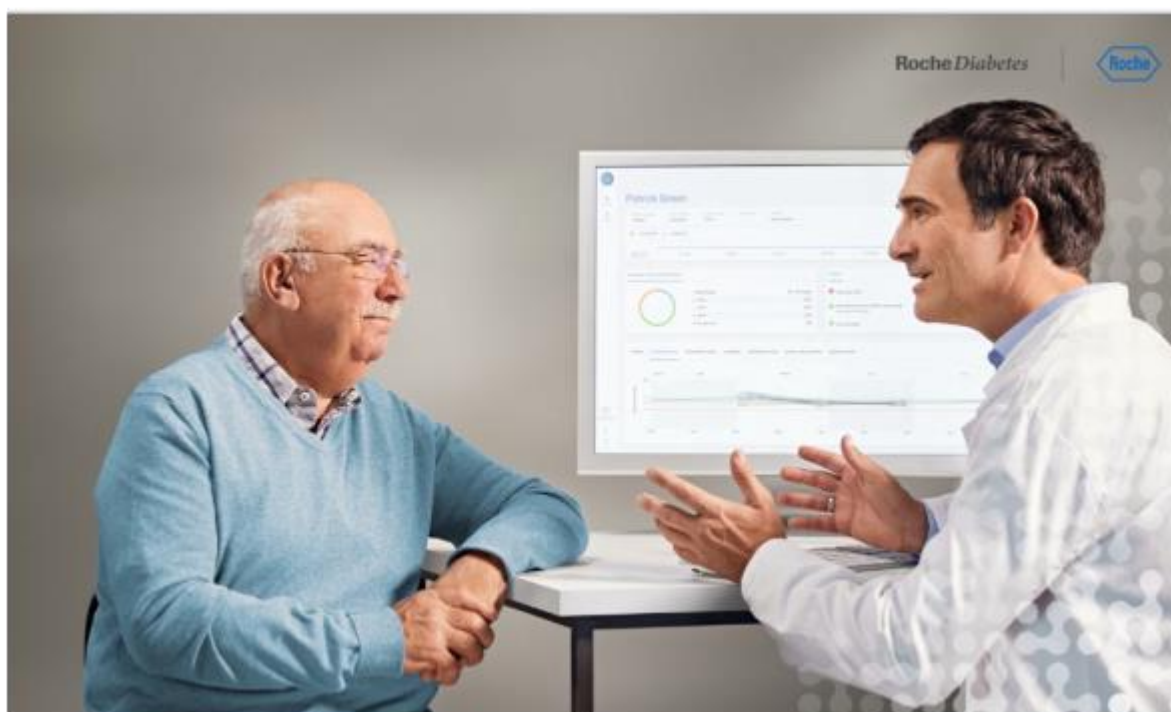


Servicio Atención al Cliente Accu-Chek®

Roche Diabetes Care



Servicio de Atención al Cliente **2020**

La unidad de negocios Roche Diabetes Care cuenta con el área de Servicio Atención al Cliente que lleva más de 15 años brindando apoyo a todos nuestros clientes, de manera presencial, telefónica y a través de los distintos canales en Redes Sociales.

Servicio Atención al Cliente Accu-Chek®, tiene como misión apoyar al paciente con diabetes, en el manejo de nuestros productos y ser un soporte en el cuidado de esta condición.

Como compañía estamos preocupados de cumplir con altos estándares de calidad, para lo cual contamos con indicadores mensuales establecidos por Roche Diabetes Care a nivel Global y a nivel local con la Política de Calidad ISO 9001:2015. Siendo un área que está en permanente contacto con nuestros clientes nos permite ser un actor principal en la detección de mejoras que se puedan realizar a todos nuestros productos, manteniendo una comunicación directa con las áreas globales a través de las plataformas internas de Roche Diabetes Care.

Nada de esto sería posible si no contáramos con un capital humano calificado para dar solución a todas las consultas, y lo más importante siendo cercanos, dedicados y empatizando con cada uno de nuestros clientes.

Para dar cumplimiento a nuestros objetivos contamos con los siguientes servicios.

Servicio Atención telefónico 800 471 800

Los pacientes y profesionales de la salud de las diferentes Instituciones contarán con este servicio, para dar respuesta a sus inquietudes en el manejo de nuestros productos. Nuestra línea 800 es gratuita desde celulares y red fija.

Contamos con un servicio las 24 horas, los 7 días de la semana, teniendo a disposición del paciente y profesionales, horarios diferidos para su atención, el cual se conforma de la siguiente manera:

- **09:00 a 18:00 lunes a viernes**, servicio prestado de manera local por nuestros agentes de Atención Telefónica.
- **18:01 a 08:59 lunes a domingos y festivos**, servicio de buzón de voz. Todas las llamadas se devuelven al día hábil siguiente.

El tipo de consultas que se resuelven de los pacientes o sus familiares, son principalmente dudas en el manejo de los productos, dar solución a los problemas técnicos que se puedan presentar ya sea con monitores de glicemia, lanceteros, tiras reactivas, plataformas digitales y aplicaciones.

Cada una de estas consultas, se registran en una plataforma digital global (SalesForce) la cual nos permite realizar el seguimiento de cada caso desde el primer contacto con el cliente, hasta asegurar que el producto por el cual ha consultado está funcionando correctamente cumpliendo en tiempo y forma con los indicadores Globales.

Newsletter Accu-Chek®

Los Newsletter son una publicación digital que nos permite mantener informados a nuestros pacientes con diferentes artículos relacionados a la patología que sean de interés. Nuestros clientes se pueden inscribir en <https://www.accu-chek.cl/diabetescare/newsletter> y podrán recibir nuestros interesantes artículos.



Garantía Extendida

La garantía extendida de los equipos de autocontrol para glicemia Accu-Chek® cubrirá las fallas técnicas que se presenten la que se hará efectiva en cada institución asegurando la continuidad en el tratamiento. Sin perjuicio de esto cada paciente y conforme a ley de protección de datos N°19.628 deberá registrar la Garantía Extendida, la cual puede ingresar directamente en nuestro sitio web completando el formulario en <https://www.accu-chek.cl/activa-tu-garantia>.

De esta forma además podremos mantener contacto con todos los usuarios Accu-Chek® y cumplir con nuestros servicios



Activa la garantía de tu monitor de glicemia

Datos Usuarios Si es menor de 18 años se requieren datos del tutor

Nombre *	Apellidos *	
RUT	Teléfono	
Fecha de nacimiento	Correo	
Dirección	Comuna	Ciudad
Tipo de diabetes	Equipo Accu-Chek®	Número de serie

Encuentra el número de serie en la parte trasera de tu monitor.

He leído y acepto las condiciones de privacidad *

Declaro que los datos aquí contenidos los he entregado voluntariamente y reconozco que parte de esta información puede ser calificada como datos sensibles. Autorizo expresamente a Roche Chile Ltda., para almacenar y tratar esta información en bases de datos de registro de productos, incluyendo el uso de éstos por otras empresas del Grupo Roche o con fines de marketing.

Roche Chile Ltda., se obliga a cuidar de ellos con la debida diligencia en cumplimiento a la Ley N° 19.628 sobre protección de vida privada, otorgándose el derecho de actualizar o eliminar más datos a parte de ellos, si así lo solicita a través de un medio escrito.

 800 471 800
  +56 9 9094 1897
 








Redes Sociales

Como parte de nuestra búsqueda por mantener informados a todos nuestros pacientes y sus familiares a lo largo de todo el país, contamos con la presencia en todas las plataformas sociales vigentes, preocupados siempre de mantener un contenido de apoyo para el control de la diabetes, el cual cumple con las normativas regulatorias de Roche Diabetes Care.

Cada uno de los contenidos nos permite mantener una vía bidireccional donde tanto el paciente como nosotros podemos apoyar en el tratamiento de la diabetes, llegando a ser una comunidad colaborativa y activamente participativa.

Para cada plataforma se preparan contenidos de acuerdo al tipo de visualización que tenga y el target que abarca, lo que nos obliga a estar en constante búsqueda de material que sea de interés para nuestra comunidad.

Facebook : Con 30.000 seguidores esta plataforma se ha consolidado como una red social dirigida a un público mayoritariamente adulto.

Instagram : Con 7.300 seguidores, esta plataforma tiene un segmento principalmente joven.

Twitter : Con 4.000 seguidores su contenido está enfocado a profesionales que desean una información concreta y simple.

YouTube : Este canal esta enfocado principalmente para que nuestros clientes encuentren todos los videos de nuestros productos como utilizarlos y soluciones técnicas que se puedan presentar, además de charlas educativas que hemos realizado en el formato Facebook Live y Podcast.

Podcast : Creemos que esta plataforma está ocupando poco a poco un lugar importante dentro de las redes sociales, lo que nos lleva a tener una conversación con distintos profesionales de una manera mucho más distendida .

LinkedIn : Si bien esta red social tiene un enfoque más laboral, con el tiempo ha migrado a ser un excelente contacto con profesionales que buscan contenidos específicos en diferentes áreas. Es por esto que nuestra participación ayudará a mantenerlos informados en los avances y nuevas tendencias en el área de Diabetes.

ISO 9001:2015

Como **Servicio Atención al Cliente** tenemos que dar cumplimiento a la **Política de Gestión de Calidad ISO 9001:2015**, (anexo 1) cuyo objetivo es la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos de calidad, legales y corporativos, mediante personal calificado y comprometido con la mejora continua de los procesos. Para lo cual debemos cumplir distintos indicadores de calidad.

OBJETIVO	INDICADOR	RESULTADO 2019
Encuesta de satisfacción usuaria	<u>>80%</u>	97%
Tasa de abandono	<u><10%</u>	8%
Nivel de Servicio tasa de llamada contestada 60 seg	>85%	90%

Anualmente nos sometemos dos veces al año a auditorías internas y una vez al año somos evaluados por la casa certificadora TÜV Rheinland® encargada de la certificación de los procesos de gestión de calidad. De esta forma nos aseguramos que nuestros procesos están en constante mejora.

En conjunto con los objetivos de la Política de Gestión de Calidad, debemos dar cumplimiento a los indicadores que Roche Diabetes Care Global nos exige, lo que transforma a **Servicio Atención al Cliente Accu-Chek®** en un área que contribuye a la mejora continua en pro de la satisfacción de todos nuestros clientes, y de esta forma cumplir con la visión de Roche Diabetes Care Global que es ayudar a las personas con diabetes en todo el mundo a pensar menos en su rutina diaria de diabetes para que puedan obtener un verdadero alivio, día y noche.

ANEXO 1

Certificado	
Normativa de aplicación	ISO 9001:2015
N° registro certificado	01 10007 062515
Titular del certificado:	Roche Chile Limitada Av. Cerro El Plomo 5630, piso 12, Torre 8 Las Condes, Santiago Región Metropolitana Chile
Ámbito de aplicación:	Servicio de Marketing, Ventas, Logística, Asesoría Científica, Consultoría y Servicios Post-Venta de los productos y servicios que comercializa Roche Diagnostics.
Mediante una auditoría se verificó el cumplimiento de los requisitos recogidos en la norma ISO 9001:2015.	
Validez:	Este certificado es válido desde 2018-10-16 hasta 2021-09-25. Primera auditoría de certificación 2008
 SISTEMA NACIONAL DE ACREDITACION INN - CHILE	
Acreditación SC016	2018-10-16
N° de Registro 10303	TÜV Rheinland Chile S.A. Avda. Holanda 100 Oficina 601, Piso 6, Providencia, Santiago.
www.tuv.com	 TÜVRheinland® Precisely Right.