

Resolución Directoral

Lima, 12 de Junio de 2020

VISTO: El Expediente Administrativo Registro Nro. 14197-2020, que contiene el proyecto del Documento Técnico: "Manual Institucional para la Gestión de Reclamos y Sugerencias - 2020", del Hospital Nacional "Dos de Mayo";

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, se estableció la obligación de las entidades del sector público de contar con un libro de reclamaciones en el cual los usuarios formulan sus reclamos, consignan información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

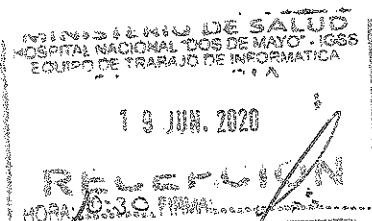
Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud- UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas;

Que a través del inciso "c" del artículo 7° del acotado Reglamento, se establece que las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tienen la obligación de cumplir con lo siguiente: Contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo de atención, los responsables de los plazos para atender las consultas y reclamos, así como la gratuidad de la tramitación de consultas, información, orientación y reclamos, el cual se encuentra alineado a las disposiciones de la presente norma y ser difundido al personal de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS. En el caso de las IPRESS del primer nivel de atención que dependen de una UGIPRESS, la elaboración y aprobación del procedimiento se encuentra a cargo de esta última.

Que, mediante Resolución Directoral N° 118-2018/D/HNDM, de fecha 16 de julio de 2018 se aprobó el Documento Técnico: Manual Institucional para la Gestión de Reclamos y Sugerencias -2018 del Hospital Nacional Dos de Mayo, el mismo que debe ser actualizado por el presente acto resolutivo;

Que, mediante Informe N° 32-2020-OGC-HNDM, de fecha 08 de mayo de 2020, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad; emite su opinión técnica sustentatoria, concluyendo que: "Si bien es cierto desde hace varios años se vienen implementando

HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"



17 JUN 2020
14:30 PM

15 JUN 2020
Sr. JULIO ACARO RIVAS
SECRETARIO

normas relacionadas con los reclamos, se hace necesario actualizar el documento normativo institucional acorde a las últimas normas nacionales, por lo cual remite el proyecto del Documento Técnico: Manual Institucional para la Gestión de Reclamos y Sugerencias 2020”;

Estando a lo propuesto por la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad;

Con las visaciones del Director Adjunto, Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Administración, Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo establecido la Resolución Ministerial N° 696-2008/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional “Dos de Mayo” y la Resolución Viceministerial N° 001-2020-SA/DMV-PAS, de fecha 17 de enero de 2020, que renueva a partir del 1 de enero de 2020, entre otros, el encargo puesto como Directora General del Hospital Nacional “Dos de Mayo”, a la médico cirujano Rosario del Milagro Kiyohara Okamoto;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Documento Técnico: “MANUAL INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS – 2020 DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO”, el cual forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Disponer que la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad, haga de conocimiento de todas las Unidades Orgánicas del Hospital Nacional “Dos de Mayo”, el Documento Técnico, aprobado mediante el artículo 1° de la presente resolución; y supervise su cabal cumplimiento.

Artículo 3°.- La Jefatura de la Oficina de Estadística e Informática de la Institución dispondrá la publicación de la presente resolución directoral en el portal institucional del Hospital <http://www.hdosdemayo.gob.pe>.

Regístrese, comuníquese y publíquese;

RDMKO/ELVF/DLPA

C.c.:

- Dirección General.
- Dirección Adjunta.
- Ofc. Control Institucional
- Ofc. Ejecutiva de Administración.
- Ofc. Gestión de la Calidad.
- Ofc. Asesoría Jurídica.
- Ofc. Estadística e Informática
- Archivo.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Dr. ROSARIO DEL MILAGRO KIYOHARA OKAMOTO
Directora General (s)
C.M.P. 25980 R.N.E. 12181

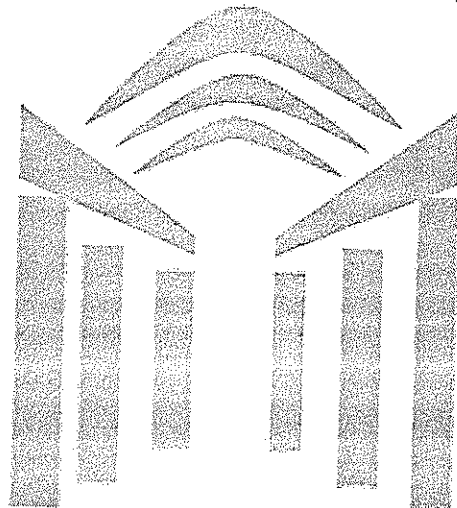
MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

16 JUN 2020

Sr. Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO

Documento Técnico:
"MANUAL INSTITUCIONAL PARA LA
GESTIÓN DE RECLAMOS Y
SUGERENCIAS"

Hospital Nacional "Dos de Mayo"



OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD

2020

HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

16 JUN 2020

Sr. JULIO ACARO RIVAS
FEDATARIO

INDICE

	Pág.
I. Introducción	02
II. Finalidad	02
III. Objetivos	03
IV. Base Legal	03
V. Ámbito de Aplicación	04
VI. Contenido	04
VII. Responsabilidades	12
VIII. Anexos	
Anexo N° 01: Formato de Hoja de Reclamaciones	14
Anexo N° 02: Instructivo para el llenado de la Hoja de Reclamación	15
Anexo N° 03: Formato de Sugerencias	16
Anexo N° 04: Tabla de Clasificación de Causas de Reclamos	17
Anexo N° 05: Flujoograma de procedimiento de atención de reclamos	19

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

16 JUN 2020

Sr. JULIO ACARO RIVAS
FEDATARIO



DOCUMENTO TECNICO:

"MANUAL INSTITUCIONAL PARA LA GESTION DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS" - HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO" 2020

I. INTRODUCCIÓN

En el marco de los Lineamientos de Políticas Sectoriales, el Ministerio de Salud, en el año 2006 aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, en el componente, información para de la calidad.

La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de la atención. Usando instrumentos de medición aplicables a los usuarios en las diferentes etapas de los procesos de atención de salud entre los cuales está la recepción, procesamiento y atención de consultas, reclamos, y sugerencias.

A su vez la Presidencia del Consejo de Ministros con Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios pueden registrar su reclamo y el Órgano de Control Institucional de la entidad es la competente de supervisar su adecuado funcionamiento.

El 06 de diciembre de 2013, se publicó el Decreto Legislativo N° 1158, mediante el cual se realizó el cambio de denominación de SUNASA, por Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD, señalándose como ámbito de competencia el fortalecimiento de la rectoría del Ministerio de Salud, convirtiéndola en el organismo encargado de resguardar y garantizar el derecho de las personas al acceso a los servicios de salud brindados por las IPRESS, velando por prestaciones con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad con independencia de la fuente de financiamiento, así como supervisar a las IPRESS, IAFAS y gestores de IPRESS en el ámbito de sus competencias.

Mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA se aprueba el último Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud-IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-UGIPRESS, públicas, privadas o Mixtas.

Por lo que se hace necesario actualizar el "Manual Institucional para la Gestión de Reclamos y Sugerencias" del Hospital Nacional "Dos de Mayo", aprobado mediante Resolución Directoral N° 118-2018/D/HNDM.

II. FINALIDAD

Fortalecer los mecanismos establecidos de participación ciudadana como parte de la mejora continua de la calidad de la atención en el Hospital Nacional "Dos de Mayo".

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

16 JUN 2020

2

Sr. Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO



III. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Estandarizar el proceso de la gestión de Consultas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios respecto a los servicios que brinda el Hospital Nacional "Dos de Mayo".

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estandarizar el proceso para la gestión de Reclamos.
- Estandarizar el proceso para la gestión de Sugerencias.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26842. Ley General de Salud.
- Ley N° 27604 - Ley que modifica la Ley General de Salud N° 26842, respecto de la Obligación de los Establecimientos de Salud a dar atención médica en casos de Emergencias y Partos
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 020-2014-SA
- Directiva N° 02-2015-SERVIR-GPGSC, Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador de la Ley N° 30057, Ley de Servicio Civil.
- Ley N° 29414 Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA. Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 013-2006/SA, que aprueba el Reglamento de Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que aprueba la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 031-2014-SA que aprueba el "Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD".
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414 Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA; que aprueba el "Reglamento para la Atención de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, Públicas, Privadas y Mixtas
- Resolución Ministerial N° 696-2008/MINSA. "Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional "Dos de Mayo".
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el documento técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL" 3

16 JUN 2020

SR. JULIO ACARO RIVAS
FEDATARIO



V. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual para la Gestión de Consultas, Reclamos y Sugerencias es de aplicación en todas las Unidades Orgánicas del Hospital Nacional "Dos de Mayo".

VI. CONTENIDO

6.1. ASPECTOS TECNICOS CONCEPTUALES

Consulta: Solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de los servicios de salud, presentada por una persona natural o jurídica.

Denuncia: Manifestación expresa presentada ante SUSALUD sobre acciones u omisiones de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS respecto a los hechos o actos que pudieran constituir presunta vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas; o frente la negativa de atención de su reclamo; o disconformidad con el resultado del mismo; o irregularidad en su tramitación por parte de estas.

Fundado: Declaración de resultado del reclamo o queja cuando se ha aprobado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante.

Gestión de Reclamos: Es el conjunto de acciones o trámites que se llevan a cabo para superar el reclamo, facilitando su resolución inmediata o mediata.

Gestión de Sugerencias: Es el conjunto de acciones o trámites que se llevan a cabo para implementar las sugerencias de acuerdo a su factibilidad.

Infundado: Declaración de resultado del reclamo o queja cuando no se acredita los hechos que sustentan el mismo.

Improcedente: Declaración del reclamo o queja cuando no corresponde la atención del mismo por incumplimiento de aspectos de forma, no acreditar la legitimidad para obrar, no existir conexión lógica entre los hechos expuestos y el reclamo o queja.

Libro de Reclamaciones en Salud: Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por el Hospital Nacional "Dos de Mayo", en el cual el usuario o su representante puede interponer su reclamo. Ante su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normativa vigente.

Plataforma de Atención al Usuario en salud (PAUS): Es el canal de atención que emplea un espacio físico recursos y personal responsable de recepción, procesamiento, atención y absolución de las consultas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

16 JUN 2020

ST. JUNG ACARO RIVAS
FIRMATARIO



Reclamo: Manifestación verbal o escrita, efectuada por un usuario, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o cobertura solicitadas o recibidas del Hospital Nacional "Dos de Mayo", relacionadas a su atención en salud

Sugerencia: Es todo aporte o iniciativa formulada a través de los buzones o de la plataforma de atención a fin de contribuir en la mejora de la atención.

Tercero: es la persona natural o jurídica distinta al usuario o tercero legitimado. Comprende a otro también a los medios de comunicación masiva.

Tercero Legitimado: Persona natural o jurídica que puede actuar en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios. En caso de intereses colectivos, se acredita un vínculo jurídico con los integrantes del colectivo determinado.

Usuario: Persona natural o representante del mismo, que requiere o hace uso de los servicios, prestaciones otorgados por el Hospital Nacional "Dos de Mayo"

6.2. CONSIDERACIONES GENERALES

6.2.1. DE LAS SUGERENCIAS

6.2.1.1 Formas de presentación de las sugerencias:

- En los Buzones de Sugerencias.
- En la Plataforma de Atención al usuario en salud

6.2.1.2 Requisitos para la admisión de sugerencias:

- Las sugerencias deben cumplir con toda la información solicitada de manera obligatoria: fecha, hora, nombres y apellidos, domicilio, DNI, y de manera opcional teléfono, correo electrónico (Anexo N° 03)
- Debe redactarse de forma legible.

6.2.2 DE LOS RECLAMOS:

6.2.2.1 Formas de presentación de reclamos:

- a) **Trámite Documentario:** Se recibirán los escritos de los usuarios en la mesa de partes del Hospital Nacional "Dos de Mayo".
- b) **Presencial:** Cuando el usuario acude personalmente ante la Plataforma de Atención al Usuario y solicita el Libro de Reclamaciones
- c) **Virtual:** Cuando el usuario manifiesta su disconformidad en la Hoja de Reclamaciones Virtual de la página Web del Hospital Nacional "Dos de Mayo".

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

16 JUN 2020

Sr. JUAN ACARO RIVAS
REDACTARIO



6.2.2.2 Requisitos para la admisión de reclamos:

Para proceder al registro y gestión del reclamo deberá presentar los siguientes requisitos de admisibilidad: (Anexo N° 02)

Datos de identificación del recurrente y/o de su representado:

- Nombres y Apellidos del usuario.
- Número de DNI vigente de la persona que presenta el reclamo o sugerencia.
- Dirección actualizada, número de teléfono y correo electrónico (este último dato es opcional)
- En caso de presentación escrita, la firma o huella digital si el usuario no supiese firmar o tenga impedimento para ello.

En el caso del Libro de Reclamaciones Virtual en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

Nota: Los trámites para la atención de los reclamos son gratuitos.

Motivo del reclamo:

Se deberá señalar la fecha, hora y lugar, así como otros elementos que permitan su comprobación.

6.2.2.3 Clasificación de reclamo

La clasificación de las Causas de Reclamo se realizará en base a la Tabla de clasificación de causas de reclamo según lo especificado en la Resolución de Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud N°160-2011-SUNASA/CD "Reglamento General para la Atención de los Reclamos y Quejas de los Usuarios de las IAFAS e IPRESS".

6.2.2.4 Indicadores de evaluación

Se tomarán en cuenta los siguientes indicadores:

- Número Total de Hojas de Reclamaciones (Físico y Virtual)
- Número de Causas de Reclamos
- Porcentaje de Hojas de Reclamaciones (Físico y Virtual) presentadas por pacientes asegurados

$\frac{\text{Número reclamos que formulan los pacientes asegurados en el LR x 100}}{\text{Número Total de Hojas de reclamaciones presentadas}}$

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

16 JUN 2020

Sr. JULIO ACARO RIVAS
SECRETARIO



d) Porcentaje de Hojas de Reclamaciones presentadas por pacientes no asegurados

$$\frac{\text{Número reclamos que formulan los pacientes no asegurados en el LR x 100}}{\text{Número Total de Hojas de reclamaciones presentadas}}$$

e) Porcentaje de reclamaciones de solución inmediata

$$\frac{\text{Número reclamaciones con solución inmediata X 100}}{\text{Número Total de Reclamos}}$$

f) Porcentaje de Causas de Reclamos más frecuentes:

$$\frac{\text{Número de reclamos por motivo x 100}}{\text{Total de reclamos recibidos}}$$

g) Porcentaje de reclamos según servicios:

$$\frac{\text{Número de reclamos por servicio X 100}}{\text{Total de reclamos recibidos}}$$

h) Porcentaje de reclamos fundados, infundados e improcedentes

6.2.3 DE LAS CONSULTAS

6.2.3.1 Formas de presentación de las consultas:

- SUSALUD encauza las consultas que correspondan ser atendidas por el Hospital Nacional Dos de Mayo, debiendo comunicar éste a SUSALUD la respuesta al solicitante.
- La atención a las consultas deben darse en un plazo máximo de 5 días hábiles

6.3. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

6.3.1 DE LAS SUGERENCIAS

6.3.1.1. Procedimiento para la atención de sugerencias de los buzones

Se presentan en formato de sugerencias (Anexo N° 03) o en el caso de no disponer de formato la hoja de presentación de la sugerencia debe contener los datos impresos en el formato cuyo modelo se encuentra en el buzón

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
C/

15 JUN 2023

7

Sr. Julio ACARO RIVAS
REPRESENTANTE



- a) **Apertura de buzón**
- El equipo para la apertura del Buzón de Sugerencias estará integrado por el/la Responsable y un personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
 - La apertura del buzón se realizará los últimos días de cada mes.
- b) **Registro en Actas**
- El personal de la Plataforma de Atención al Usuario registra en el acta:
- Conteo de sugerencias
 - Calificación de sugerencias respecto a cumplimiento de llenado de requisitos
- c) **Coordinaciones:**
- Se remite el registro a la Oficina de Gestión de la Calidad y de ser pertinente se gestiona su implementación con las áreas que correspondan.
 - En el caso que las sugerencias cumplan los requisitos del formato, se emitirá carta de respuesta al usuario vía física y/o virtual (correo electrónico).

6.3.2 DE LOS RECLAMOS

6.3.2.1. Procedimiento para la presentación del Reclamo en el Libro de Reclamaciones físico.

- a) El usuario que desea utilizar el libro de reclamaciones lo solicita a:
- Los orientadores de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) o
 - Al Jefe de Guardia del Servicio de Emergencia/Emergencia Pediatría
- b) Una vez registrado el reclamo en el libro físico, el orientador (en la PAUS) o el Jefe de guardia (en el Servicio de Emergencia) verificará el llenado correcto de la hoja de reclamación y le entregará una hoja al usuario, quedando dos autocopiativos en el libro. (Anexo N° 01)
- c) El responsable de la PAUS revisará diariamente el libro de reclamaciones de la Plataforma de Atención al Usuario y de Emergencia.
- d) El responsable del Libro de Reclamaciones debe iniciar el proceso para la gestión de reclamo.
- Solicitar los descargos e informes relacionados al reclamo mediante documento dirigido al Jefe de Departamento u Oficina involucrado, cuya respuesta debe ser remitida en un plazo no mayor de 10 días hábiles de recepcionado el documento incluyendo la opinión de la Jefatura respecto al motivo del reclamo, así como las medidas correctivas adoptadas y un formato de carta de respuesta al usuario.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

16 JUN 2020

Sr. Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO



6.3.2.2. Libro de Reclamaciones en Salud

a) Ubicación y Custodia del Libro de Reclamaciones en Salud

Se dispone de dos Libros de Reclamaciones en Salud:

- El primero ubicado en la PAUS en el horario de funcionamiento, la custodia estará a cargo del/de la Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (horario de atención de 8:00 a 15:00 horas)
- El segundo estará disponible las 24 horas en el Servicio de Emergencia, ubicado en el ambiente de Jefatura de Guardia, custodiado por el Jefe de Guardia de turno.
- El tercero estará disponible las 24 horas en el Servicio de Emergencia de Pediatría, custodiado por el Jefe de Guardia de turno en el Servicio.

Los encargados de la custodia del Libro de Reclamaciones en Salud facilitarán el Libro a los usuarios para que registren sus reclamos

b) Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud

El Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud a nivel institucional en el Hospital Nacional "Dos de Mayo" es designado por la Dirección General.

c) Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)

El Responsable de la PAUS es designado por la Dirección General, tiene a su cargo la supervisión y coordinación de la atención de las consultas y reclamos en el Hospital Nacional "Dos de Mayo".

d) Atención de Reclamo

El proceso de atención del reclamo tiene las siguientes etapas: Admisión y registro, evaluación e Investigación, Resultado y Notificación, Archivo y Custodia del expediente.

- El plazo máximo de atención de los reclamos no deben exceder los treinta días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción en el Libro de Reclamaciones en Salud hasta el envío de la Carta de respuesta al usuario.
- El personal PAUS puede convocar en cualquiera de las etapas al usuario o tercero legitimado a fin de proporcionar una solución inmediata a través del trato directo.

Admisión y Registro:

- Todo usuario o tercero legitimado tiene derecho a presentar su reclamo ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas del Hospital Nacional "Dos de Mayo"
- Para su atención, los reclamos deben ser presentados mediante el llenado del Libro de Reclamaciones en Salud que se encuentra a disposición en la PAUS en el horario regular, en el Servicio de Emergencia las 24 horas.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

16 JUN 2020

St. JUAN ACARO RIVAS
SECRETARIO



- Los siguientes campos deben ser llenados por el reclamante:
 - Fecha
 - Identificación del Usuario
 - Detalle del Reclamo
 - Autorización de notificación del resultado del reclamo al correo electrónico consignado.
 - Firma del reclamante que deje constancia de la presentación del reclamo, en caso de personas iletradas consignar la huella digital. (Libro de Reclamaciones Físico)
 - Firma del reclamante que deje constancia de la conformidad con la solución inmediata del reclamo a través del Trato Directo, este es detallado en la Hoja de Reclamaciones (original y autocopiativas) o en cualquier otro documento o comunicación escrita. En el caso de persona iletrada consignar la huella digital.
- De no contar con la información completa se calificara como reclamación improcedente.
- En el caso de libro de reclamaciones virtual no es exigible la firma del reclamante. Su presentación es acreditada con el número de su documento de identificación.
- En caso que el usuario se encuentre hospitalizado o tenga limitación en su movilidad, la PAUS debe disponer las medidas necesarias para facilitar el acceso al Libro de Reclamaciones en Salud.
- La atención del reclamo en todos los caso es gratuita y no puede rechazarse por faltas de pruebas.

Formato de la hoja de reclamación

- El formato de la hoja de reclamación, que forma parte del Libro de Reclamaciones en Salud, se encuentra establecido en el Anexo N° 01, debiendo de ser provisto de medio físico o virtual por la plataforma de atención al usuario. En el Anexo N° 02 se establece instructivo para el llenado de la hoja de reclamación.
- Cada hoja de reclamación de naturaleza física debe contar con tres hojas desglosable, una original y 2 autocopiativas. Una hoja es entregada al usuario o tercero legitimado que formuló el reclamo al momento de presentarlo. La primera hoja autocopiativa que en posesión en la PAUS y la segunda hoja autocopiativa se encuentra a disposición para efectos de las acciones de supervisión a cargo de SUSALUD, cuando sea solicitada por esta.
- El Libro de Reclamaciones Virtual debe de estar alojado en la página de inicio del portal Web del Hospital Nacional Dos de Mayo y contener como mínimo los campos señalados en el formato de la hoja de reclamación, a excepción de la firma acreditándose su presentación con el registro del número del documento identificación, asimismo al concluir el proceso de ingreso del reclamo, se debe permitir la impresión de la hoja de reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el reclamante, dejando constancia de la fecha y hora de presentación de reclamo.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

10

16 JUN 2023

St. JUAN ACARO RIVAS
FEDATARIO



Evaluación e Investigación:

En esta etapa se deben ejecutar las gestiones necesarias con las jefaturas de las áreas involucradas para dilucidar los hechos que generaron insatisfacción de los usuarios respecto a los servicios brindados en el Hospital Nacional "Dos de Mayo".

Resultado y Notificación:

- Concluida la investigación, el Responsable de la PAUS supervisara la elaboración de la Carta al usuario, adjuntando el Informe de Resultado del Reclamo, el mismo que debe consignar lo siguiente:
 - Canal de ingreso del reclamo
 - Identificación del usuario afectado y de quien presenta el reclamo.
 - Descripción y causa del reclamo
 - Análisis de los hechos que sustenten el reclamo, conteniendo las indagaciones realizadas.
 - Conclusiones, donde se emite el pronunciamiento motivado respecto a los hechos que sustente el reclamo, declarado Fundado, Infundado, Improcedente o a conclusión anticipada del mismo, según corresponda.
 - Medidas adoptadas o a adoptar.
 - Cuando se declare fundado el reclamo, debe describirse las acciones realizadas y/o dispuestas.

La carta es suscrita por el Responsable del Libro de Reclamaciones y el Informe del Resultado del Reclamo es suscrito por el Responsable de la PAUS.

Asimismo, la carta que se remite al usuario y el Informe del Resultado del Reclamo, en el último párrafo deben consignar el siguiente texto:

"De no encontrarse de acuerdo, o disconforme con el resultado, o ante la negativa de atención o irregularidad en su tramitación, puede acudir en denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD; o hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversia ante el Centro de Conciliación y Arbitraje – CECONAR de SUSALUD"

- La PAUS debe notificar el informe del Resultado del Reclamo:
 - Al domicilio consignado por este en el Libro de Reclamaciones en Salud, para lo cual deberá remitirla vía Trámite Documentario,
 - A la dirección electrónica del usuario, en caso de haberlo autorizado expresamente.

El plazo máximo de atención de los reclamos no debe exceder de los (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

15 JUN 2020

11

ST. JUAN ACARO RIVAS
FEDATARIO



Archivo y custodia del Expediente:

- Todos los documentos y/o pruebas que sustentan la recepción, procesamiento y atención de los reclamos, deben encontrarse contenidas en un expediente único que refleje el cumplimiento de las etapas señaladas en el presente Manual.
- El Responsable de la PAUS es encargado del archivo y custodia del Expediente del Reclamo, el cual tiene un periodo de cuatro años desde su conclusión.

6.3.2.4. Procedimiento para la atención de reclamos por trámite documentario

a) Cuando el usuario/ usuaria presenta reclamo firmado por él/ella:

La Dirección lo deriva a Responsable del Libro de Reclamaciones, quien inicia el proceso para la gestión de reclamo

b) Cuando el usuario/ usuaria presenta reclamo que tiene connotación legal y/o es firmado por abogado/notario:

- Dirección lo deriva a Secretaria Técnica
- Secretaria Técnica tramita la denuncia y brinda una respuesta al denunciante en los plazos establecidos por norma.

6.3.2.5. Procedimiento para la atención virtual de reclamos

a) El usuario manifiesta su disconformidad en la Hoja de Reclamaciones virtual de la página Web del Hospital Nacional "Dos de Mayo".

b) El responsable de la PAUS revisa la Hoja de Reclamaciones virtual y la remite al Responsable del Libro de Reclamaciones

c) Posteriormente, el Responsable del Libro de Reclamaciones debe iniciar el proceso para la gestión de reclamo.

6.3.2.6. Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)

Es el canal de atención que emplea un espacio físico recursos y personal responsable de recepción, procesamiento, atención y absolución de las consultas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios.

La PAUS debe cumplir con:

- Programar recursos humanos capacitados en la atención de reclamos, materiales y técnicos adecuados para sus funciones
- Disponer de un ambiente para la atención y recepción de las consultas y reclamos en un lugar accesible y visible para los usuarios, facilitando un espacio en condiciones de privacidad para atención del usuario que lo requiera.
- Señalizar el ambiente destinado para la atención y recepción de las consultas y reclamos e indicar su horario de atención en un lugar visible.
- Exhibir en lugar visible y de fácil acceso al público en general sobre los canales de atención de reclamos disponibles,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

12

16 JUN 2023

ST. JUAN ACARC RIVAS
FEDATARIO



- incluyendo el Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud.
- Publicar el flujograma y los plazos de proceso de consultas y reclamos, los mismos que deben encontrarse en lugar visibles y acceso al público.
- Poner a disposición de los usuarios el libro de reclamaciones en salud durante su horario de atención.
- Revisar diariamente el libro de reclamaciones en salud ubicado en Emergencia y procesar las relaciones según norma.
- Adoptar medidas para el acceso de las personas con discapacidad al Libro de Reclamaciones.
- Desarrollar acciones de capacitación al personal respecto a los derechos y deberes, así como el proceso de atención de consultas y reclamos.
- Desarrollar acciones de difusión a los usuarios respecto al proceso de atención de consultas y reclamos en el marco de la normativa vigente.
- Respetar el enfoque de interculturalidad.

VII. RESPONSABILIDADES

- El Responsable de la PAUS supervisa que el personal a su cargo operatividad el proceso de atención de las reclamaciones en todas sus etapas; custodia el acervo documental (físico o virtual) de los expedientes de las reclamaciones, los cuales deberán contener toda documentación que sustente la atención y seguimiento brindado en cada caso en particular hasta la respuesta entregada al usuario; reporta los registros diarios al Responsable del Libro de Reclamaciones.
- El personal de la PAUS ingresa la información pertinente en la base de datos, elabora los documentos requeridos para la investigación de las reclamaciones, así como los reportes mensuales; consolida los tipos de reclamos, elabora tablas y gráficos para la elaboración del informe periódico.
- El responsable del Libro de Reclamaciones remite y elabora el informe trimestral de los reclamos.
- El Jefe de Guardia en Emergencia Adultos y el Jefe de Guardia en Emergencia Pediatría son encargados de facilitar el Libro de Reclamaciones en Salud cuando este es solicitado en Emergencia o fuera del horario de la PAUS.
- La Dirección General brinda las facilidades para el funcionamiento de las PAUS y la disponibilidad del Libro de Reclamaciones en Salud.
- Los Jefes del Departamento y Oficina son responsables de remitir en los tiempos requeridos (máximo de 10 días hábiles contados desde el día siguiente de su recepción) los informes correspondientes así con las acciones correctivas que motivaron el reclamo y formato de respuesta al usuario.
- La Oficina de Asesoría Jurídica, intervendrá en la resolución de reclamos cuando los hechos contengan controversia legal que no puedan ser resueltos por el jefe respectivo.
- El área de Tramite Documentario remite Carta de respuesta al usuario; al domicilio consignado en la reclamación o a su dirección electrónica en el caso de haberlo autorizado expresamente. Es responsabilidad del reclamante comunicar la variación de los datos de contacto consignados en su reclamo, a efectos de notificarle la resolución del mismo.

HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL" 13

16 JUN 2020

SR. JULIO ACARO RIVAS
SECRETARIO



VIII. ANEXOS:

ANEXO N° 01

FORMATO DE LA HOJA DE RECLAMACIONES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD

LOGO DE LA IPRESS, IAFAS O UCIPRESS



NOMBRE DE LA IAFAS, IPRESS O UCIPRESS

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

N° DE RECLAMACIÓN

FECHA

-0000000001

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

EMAIL:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

DOCUMENTO OFICIAL: () DNI () CUI () PASAPORTE () OTRO

N° DOCUMENTO:

2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su llamado)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

E-MAIL:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

DOCUMENTO OFICIAL: () DNI () CUI () PASAPORTE () OTRO

N° DOCUMENTO:

3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuarse el reverso de la hoja)

4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CORRESPONDIENTE (MARCAR)

Número de Historia Clínica:

Condición: SIS () FISSAL () SOAT () CONVENIO UNI () PAGANTE () OTROS ()

"Estimado usuario, Usted puede presentar su queja ante SUSALUD ante hechos o actos que vulneren o pudieran vulnerar el derecho a la salud, o cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o coberturas solicitada o recibidas de las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UCIPRESS públicas, privadas o mixtas. También ante la negativa de atención de su reclamo, irregularidad en su tramitación o disconformidad con el resultado del mismo o hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversia ante el Centro de Conciliación y Arbitraje - CECONAR de SUSALUD"

HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

16 JUN 2020

Sr. Julio ACARO RIVAS
FIRMATARIO



ANEXO N° 02:

Instructivo para el llenado de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones en Salud

- a) Los siguientes datos deberán ser registrados por el Hospital Nacional "Dos de Mayo"
- Logo del Hospital Nacional Dos de Mayo.
 - Nombre o razón social de la PRESS
 - Dirección del Establecimiento
 - N° Hoja de Reclamación consignado el código de la IPRESS registrado en SUSALUD y una numeración correlativa comenzando del número (000000)
 - En caso el espacio para detalle del reclamo no sea suficiente y el reclamante llene el reverso de la Hoja de Reclamación, se deberá sacar copia de dicho detalle y adjuntar a cada hoja autocopiativa.
 - Detalle de la solución del reclamo a través de Trato Directo.
 - Firma del Responsable de la PAUS Salud en caso de Solución del reclamo por Trato Directo. (Libro de Reclamaciones en Salud Físico).
- b) Los siguientes campos deberán ser llenados por el reclamante:
- Fecha: se dejara constancia la fecha de presentación del Reclamo.
 - Identificación del usuario, se identifica el usuario afectado o tercero legitimado
 - Identificación de quien presenta el reclamo, pudiendo ser el usuario, su representante o tercero legitimado.
 - Detalle del reclamo, detallar los hechos que motivan el reclamo, así como se precise si adjunta algún documento de sustento. En caso no sea suficiente el espacio para el llenado del detalle del reclamo podrá continuar al reverso de la Hoja de Reclamación.
 - Autorización de comunicación del resultado del reclamo al correo electrónico consignado, si la respuesta es afirmativa deberá de marcar el espacio correspondiente con una x, Ejemplo SI (X); en caso la respuesta sea negativa deberá de marcar el espacio correspondiente con x, Ejemplo: NO (X).
 - Firma del Reclamante que deje constancia de la prestación del reclamo, en caso de persona iletrada consignar la huella digital (Libro de Reclamaciones en Salud Físico).
 - En el caso del Libro de Reclamaciones en Salud Virtual no es exigible la firma del reclamante. Su presentación está acreditada con el número de contribuyente (RUC).
 - Firma del Reclamante que deje constancia de la conformidad con la solución del reclamo a través del Trato Directo, y en caso de ser persona iletrada el personal que brinda el libro de reclamaciones orientara al usuario para la consignación de la huella digital en la hoja de reclamaciones

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

16 JUN 2020

Sr. Julio ACARO RIVAS
FEDATARIO

15



ANEXO N° 03:

FORMATO DE SUGERENCIAS (Buzones)



Hospital Nacional "Dos de Mayo"
FORMATO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS
Oficina de Gestión de la Calidad

Fecha: ____/____/____ Hora: _____

Nombres y Apellidos: _____

Domicilio: _____

DNI: _____ Distrito: _____

Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

Marque sí es: Reclamo: _____ Sugerencia: _____

Relate brevemente:

Se le pide completar su información en los campos correspondientes. Es importante incluir todos los datos para el adecuado registro.

Hospital Nacional "Dos de Mayo"
Oficina de Gestión de la Calidad
Calle: J. M. V. ANAYA, 1178
Correo electrónico: oficina.gestioncalidad@hnm.gob.pe Teléfono: 011 476 1111

Es importante llenar todos sus datos para que proceda la sugerencia.
Gracias.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

15 JUN 2020

St. JIMACARO RIVAS
FEDATARIO



ANEXO N° 04:

CLASIFICACIÓN DE CAUSAS DE RECLAMO
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD
TABLA DE CLASIFICACIÓN DE CAUSAS DE RECLAMOS

Código	Denominación de causa de reclamo	Item	Causa Específica	DEFINICIÓN / EXPLICACIÓN	Tiempo Máximo	Competencia
OPORTUNIDAD						
01	Demora en la entrega de formatos en la IPRESS	03	Demora en el proceso de afiliación al SIS	Cuando el personal del establecimiento de salud Encargado de afiliación al SIS, se encuentre ausente o demora el proceso	5	IPRESS
02	Demora en la entrega de formatos en la IPRESS	01	De Solicitud de la carta de garantía cuando corresponda	Cuando la IPRESS no ha entregado oportunamente el formato de solicitud al asegurado y se genera alguna demora que dificulta la atención.	5	IPRESS
		03	Demora en la entrega de la Hoja de referencia a un establecimiento de mayor complejidad u otra IPRESS	Cuando la IPRESS tiene problemas con entregar este documento que es necesario para que el asegurado reciba el tratamiento en un establecimiento de mayor complejidad generando demora en la atención	5	IPRESS
		04	Demora en la entrega de otros formatos	Cuando la IPRESS tiene problemas con el abastecimiento de otros formatos generando demora en la atención (recetas, ordenas de laboratorio, formatos del SIS, etc)	5	IPRESS
		03	Demora en la prestación de servicios de salud	01	Demora en la atención de emergencia	Demora de la atención de una emergencia por demanda del servicio por falta o demora personal o insumos de emergencia
03	Demora en la prestación de servicios de salud	02	Demora en la atención de Consultorio externo	Demora en la atención del consultorio externo por demanda del servicio por falta o demora del personal e insumos del consultorio	5	IPRESS
		03	Demora en la Hospitalización	Demora en el ingreso a hospitalización demanda del servicio por falta o demora del personal encargado e insumos	5	IPRESS
		04	Demora en la realización de exámenes o intervenciones asistenciales	Demora en la quiturgicos en la realización de exámenes de laboratorio, exámenes diagnósticos, procedimientos o intervenciones asistenciales no quirúrgicos	5	IPRESS
		05	Demora en la intervención quirúrgica	Cuando el asegurado considera que existió demora en la realización de una intervención quirúrgica	5	IPRESS
		06	Demora en la referencia	Cuando el asegurado considera que existió demora en la referencia o traslado a otro centro o servicio asistencial	5	IPRESS
		ACCESIBILIDAD				
05	Deficiencia en la información brindada en la IPRESS	01	Por plataforma de atención de IPRESS	Por falta de información sobre los procedimientos de la atención (información inadecuada sobre las coberturas de su plan de salud, exclusiones, carencias, periodo de espera, exclusiones o prestación entre otros) en plataforma de la IPRESS	5	IPRESS
		02	Problemas relacionados al lenguaje	La IPRESS no cumple con brindar atención o información en lenguaje comprensible para el usuario	5	IPRESS
		03	Por otras instancias de la IPRESS	Por falta de información sobre los procedimientos de la atención (información inadecuada sobre las coberturas de su plan de salud, exclusiones, carencia período de espera e preexistencia, entre otros) en otras instancia de la IPRESS	5	IPRESS
07	Dificultad de acceso a los servicios de atención al asegurado	01	Demora en la admisión del asegurado en la IPRESS o en los servicios de apoyo al diagnóstico	Durante el proceso de admisión del asegurado en la IPRESS desde su acreditación hasta su ingreso al servicio de atención, por parte del personal no médico (administrativos, enfermera, personal técnico) entrega de resultados citas para análisis o exámenes médicos	5	IPRESS
		02	Demora en llegada de ambulancia o atención a domicilio	Demora en la llegada de la ambulancia o del servicio ambulatorio solicitado. Aplicable tanto a la atención de consultas a domicilio a emergencia	30	IPRESS
		05	Incumplimiento de citas en la IPRESS	Casos en que el médico no cumple con su horario o programación de cita o llega con tardanza. Cuando citan a una hora y el médico deja esperando al paciente entre otras	5	IPRESS
		07	La IPRESS no cumple con el horario establecido	Cuando la IPRESS no cumple con los horarios establecidos	5	IPRESS
		09	Asignación o cambio de médico tratante en la IPRESS sin consentimiento expreso del asegurado	Cambio inconsulto del médico tratante en la atención hospitalaria o ambulatoria	30	IPRESS
		12	Otros relacionados con el acceso a los servicios	Otros relacionados con el acceso a los servicios de salud definidos en el plan de salud	5	IPRESS
		EFICIENCIA Y PROTECCIÓN FINANCIERA				
10	Disconformidad por el cobro de gastos no cubiertos	02	La IPRESS no presta servicio no incluidos en el plan de salud	Cuando la IPRESS presta servicios no contemplado en el Plan de salud, sin informar previamente al asegurado o su representante que estos no están cubiertos por el plan	5	IPRESS
		03	Por cobros no autorizados por servicios otorgados que superen los límites de cobertura	Cuando la IPRESS solicita el pago o reembolso por los gastos en prestaciones de salud no autorizados por el asegurado o su representante que excedan los límites de la cobertura contratada	5	IPRESS
11	Disconformidad con los cobros por la atención	01	Relativos a copagos fijo (reducible y variable (coaseguro)	El asegurado no está conforme en relación a los copagos cancelados en la IPRESS	5	IPRESS
		04	Cobros adicionales a las tarifas contractualmente pactadas	Cuando la IPRESS presenta gastos adicionales no pactados por un plan de salud	5	IPRESS
		05	Cobros de Emergencia	Se genera cuando el médico tratante determina que el diagnóstico no se considera emergencia cubierta al 100% y se cobra por la atención	5	IPRESS
		06	Otros relacionados con los cobros por la atención	Otros gastos no cubiertos	5	IPRESS

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

16 JUN 2023

17



St. J. AGUIRRE RIVAS
FEDATARIO

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD
TABLA DE CLASIFICACIÓN DE CAUSAS DE RECLAMOS

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD						
14	Calidad de la atención de salud	1	Relacionado con la evaluación durante la consulta médica ambulatoria o en emergencia	Cuando el asegurado refiere que el médico tratante no realizó una evaluación exhaustiva o suficiente en consulta ambulatoria o emergencia	5	IPRESS
		2	Sobre la información del personal responsable de la atención	Información errada o insuficiente sobre la identidad y la categoría ocupacional del personal asistencial que presta el servicio	5	IPRESS
		3	Sobre información de la prestación de salud	Falta de información sobre la atención de salud relacionadas a la enfermedad, sintomatología, diagnóstico, tratamiento brindado y alternativas terapéuticas	5	IPRESS
		5	Relacionado con el diagnóstico	Cuando el asegurado está de acuerdo con los procedimientos y/o resultados del diagnóstico (aplica para todas las atenciones sea ambulatoria, emergencia, hospitalización u otro)	30	IPRESS
		6	Relacionado con la atención de consulta médica o emergencia a domicilio	Cuando el asegurado no está conforme con la forma de atención o asistencia brindada por el personal asistencial en el domicilio	5	IPRESS
		7	Relacionado con el tratamiento médico ambulatorio a domicilio o emergencia	Cuando el asegurado no está conforme con el tratamiento recibido en emergencia, domicilio o en consulta externa, así como por posibles resultados adversos del tratamiento instaurado	30	IPRESS
		8	Relacionado con la referencia o traslado	La referencia o traslado del paciente a otro establecimiento o especialidad fue en forma inconsulta, arbitraria o de mala manera	5	IPRESS
		9	Demora en la atención en el servicio de emergencia	Demora en la atención de una emergencia por ausencia falta o demora del personal asistencial de emergencia	5	IPRESS
		10	Relacionado con el tratamiento quirúrgico	Cuando el asegurado no está conforme con el tratamiento quirúrgico recibido	30	IPRESS
		11	Relación con la hospitalización	Cuando el asegurado no está conforme con la atención recibida durante su hospitalización	5	IPRESS
		12	Relacionado con el examen o procedimiento auxiliar	Cuando el asegurado no está conforme con los exámenes auxiliares realizados (ambulatorio, emergencia, hospitalización u otro)	5	IPRESS
		13	Relacionado con la información al paciente	Cuando el asegurado refiere que la información alcanzada sobre el diagnóstico opciones terapéuticas, la terapéutica farmacológica y no farmacológica secuelas de enfermedad y efectos secundarios relacionados ha sido insuficiente o inadecuada	5	IPRESS
		14	Otros relacionados con la calidad de la atención	Otros reclamos no clasificados relacionados con la atención del personal médico y asistencial no médicos	30	IPRESS
		15	Deficiencia en el orden y limpieza y bioseguridad de la IPRESS	01	Indumentaria del personal asistencial	Cuando el personal de la IPRESS no cumple con llevar la indumentaria o uniforme acorde a su categoría ocupacional
02	Ambientes			Cuando los ambientes de la IPRESS no son apropiados para la atención médica por no cumplir con las medidas de bioseguridad falta de limpieza y orden	5	IPRESS
03	Equipos instrumental bio médico e insumos			Cuando el paciente considera que los equipos instrumentales o insumos empleados en su atención no estuvieron adecuadamente limpios o no cumplan con las medidas de bioseguridad	5	IPRESS
04	Otros relacionados con la salubridad			Cuando el paciente refiere que hay deficiencia de otras condiciones relacionadas a falta de limpieza o no cumplir con las medidas de bioseguridad en el establecimiento	30	IPRESS
16	Relativos a la infraestructura y el equipamiento	01	Infraestructura	Cuando el asegurado refiere que la IPRESS no cuenta con la infraestructura mínima adecuada para la atención de los asegurados (ambientes de consultorio u hospitalización, servicios de alumbrado eléctrico agua desagüe u otros según categoría de establecimiento)	5	IPRESS
		02	Equipamiento	Cuando el asegurado refiere la ausencia de equipos o que se encuentran malogrados o deteriorados	30	IPRESS
		03	Otros	Cuando el asegurado refiere que hay deficiencia de otros factores relacionados a infraestructura y equipos	30	IPRESS
17	No conformidad con la prescripción, el suministro de medicamentos o insumos en la IPRESS	01	Cambio de medicamento	Cuando se cambia de medicamento durante el tratamiento al asegurado o la farmacia le entrega un medicamento cuyo principio activo según denominación internacional sea diferente al prescrito por el médico tratante	5	IPRESS
		02	Relacionado con la receta	Cuando el asegurado refiere que la receta no cuenta con el nombre genérico del medicamento o insumo dosis vía de administración presentación tiempo de tratamiento y solo de médico o profesional de la salud tratante	5	IPRESS
		03	Demora en la entrega de medicamentos e insumos	Cuando la IPRESS no cumple oportunamente con la entrega de los medicamentos e insumos	5	IPRESS
		04	No conformidad con el medicamento indicado	Cuando el asegurado no se encuentra de acuerdo con el medicamento prescrito	30	IPRESS
		05	Falta de medicamentos o insumos en la IPRESS	Cuando el medicamento o insumo prescrito no existe en la farmacia de la IPRESS	5	IPRESS
		06	Error en la entrega de medicamento	Cuando el asegurado recibe menos cantidad de mediciones recibe cantidades que están vencidas o por vencerse	5	IPRESS
		07	Negativa en la entrega de medicamentos e insumos	Cuando el servicio de farmacia de la IPRESS niega injustificadamente la entrega del medicamento o insumo prescrito por el médico tratante	5	IPRESS
		08	Medicamentos no cubiertos o excludidos	Cuando se prescribe inconsultamente medicamentos o insumos no cubiertos por la IAFAS o están excluidos de su plan de salud	5	IPRESS
		09	Otros relacionados con el suministro de medicamentos e insumos médicos	Otros relacionados con el suministro de medicamento e insumos médicos	5	IPRESS

HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

16 JUL 2020

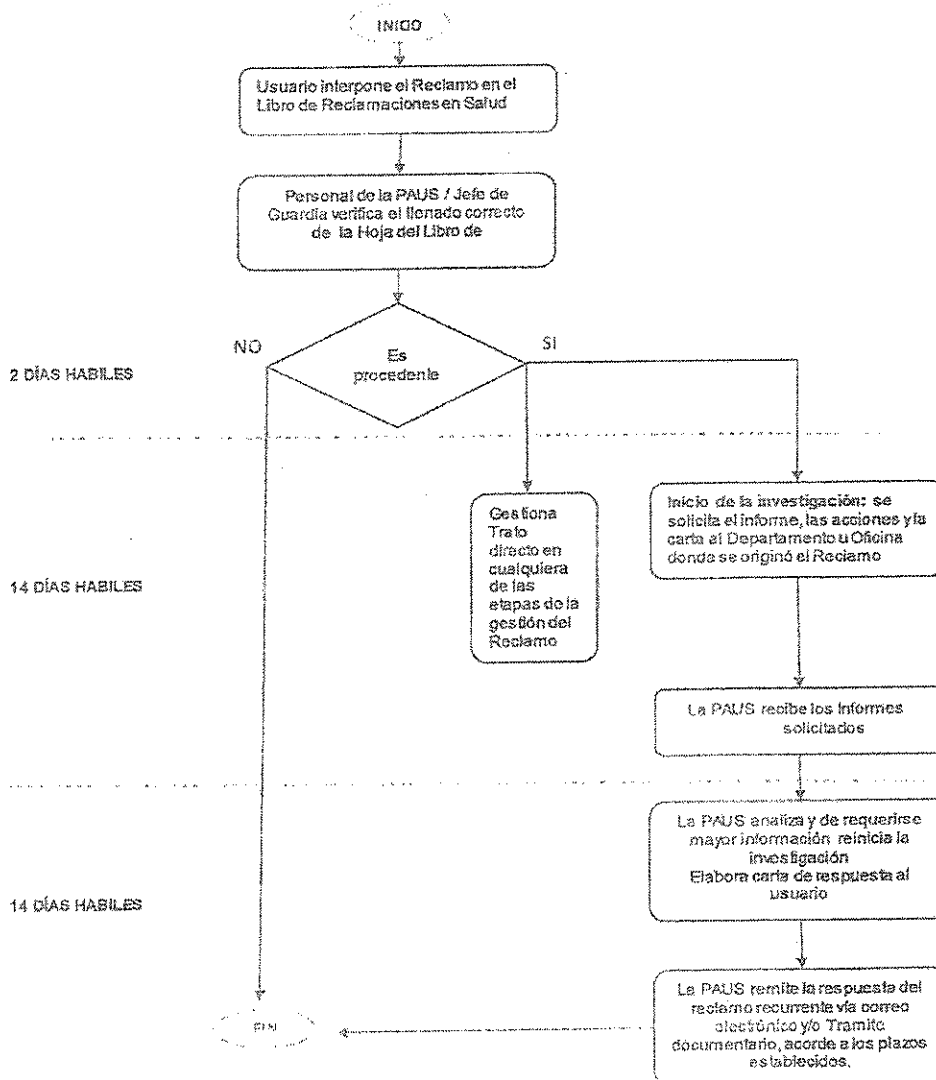
SEBASTIÁN ACARO RIVAS
FEBATARIO



ANEXO N° 05:
FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS



FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS



Decreto Supremo N° 002-2019-SA

Artículo 11. El plazo máximo de atención de los Reclamos no debe exceder los 30 días hábiles contados desde el día siguiente de su recepción.
Artículo 24.3 de no encontrarse de acuerdo, o disconforme con el resultado del reclamo, o ante la negativa de atención o irregularidad en su tramitación, puede acudir en denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD; o hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el centro de Conciliación y Arbitraje – CECONAR de SUSALUD.

EL TRÁMITE DE TODO RECLAMO Y CONSULTA ES GRATUITO

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
Línea Gratuita: 113
www.susalud.gob.pe

PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD
Teléfono: 3280028 – Anexo: 5030
<http://atencion.usuario.gob.pe/>

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

16 JUN 2020

ST. J. ACARO RIVAS
FEDATARIO

