



PERÚ Ministerio de Salud

Hospital "Gustavo Lanatta Luján" de Bagua

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
HOSPITAL DE APOYO BAGUA

ADMINISTRACION

09 JUN 2021

Folio N°
Reg. N° Hora: 10:35
Firma



RESOLUCIÓN DIRECTORAL HOSPITAL DE APOYO II
"Gustavo Lanatta Lujan"
N° 158-2021-GOB.REG.AMAZONAS-HA-GLL-B/D.E.

Bagua,

04 JUN 2021

VISTO:

El Informe N° 142-2021-GOB.REG.AMAZONAS/DRSA/HAB-RR.HH, de fecha 27 de mayo del 2021, a través del cual se solicita la aprobación de la "DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE EL HOSPITAL DE APOYO BAGUA".2021, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley General de Salud Ley N° 26842, establece en los artículos I y II de su Título Preliminar que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar bienestar individual y colectivo, que la protección de la salud es de interés público y que por tanto, es responsabilidad del Estado regulada, vigilarla y promoverla;

FINALIDAD

Asegurar la atención adecuada y oportuna de los reclamos que presentan los usuarios del Hospital de Apoyo Bagua, a través del Libro de Reclamaciones; asimismo de las quejas por defecto de tramitación y sugerencias.

OBJETIVO

- 2.1 Establecer los procedimientos para la admisión, derivación, seguimiento, atención y supervisión de los reclamos que presenten los usuarios del Hospital de Apoyo Bagua; a través del Libro de Reclamaciones físico y/o virtual; en el marco del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.
- 2.2 Establecer los procedimientos para la admisión, derivación y atención de las quejas por defecto de tramitación que interpongan los administrados ante el Hospital de Apoyo Bagua.

BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud
- 3.2 Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado.
- 3.3 Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.4 Decreto Supremo N° 008-2017-SA que aprueba el Reglamento de Organización y funciones del Ministerio de Salud y sus modificatorias.
- 3.5 Decreto Supremo N° 030-2016-SA-Reglamento para la Atención de Reclamos y quejas 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 y mixtas.
- 3.6 Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 3.7 Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.
- 3.8 Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL, sobre la "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones".

En consecuencia; con las facultades otorgadas por la Resolución Ejecutiva Regional N° 145-2020- GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/GR y contando con las visaciones de las Oficinas, Unidades y Áreas respectivas del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua.

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- APROBAR el "DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE EL HOSPITAL DE APOYO BAGUA".2021. Conforme anexos y que forma parte de la presente resolución.





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital "Gustavo Lanatta Luján" de Bagua



RESOLUCIÓN DIRECTORAL HOSPITAL DE APOYO II
"Gustavo Lanatta Lujan"
N° 158-2021-GOB.REG.AMAZONAS-HA-GLL-B/D.E.

Bagua, 04 JUN 2021

ARTICULO 2°.- NOTIFICAR la presente resolución a los órganos e instancias Administrativas del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, para los fines de ley.

ARTICULO 3°.- DISPONGASE, la publicación de la presente, en el Portal Institucional del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE,

 **MINISTERIO DE SALUD**
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
HOSPITAL DE APOYO BAGUA

Dr. Miguel A. Guzmán Castañeda
DIRECTOR EJECUTIVO
CMP 37481 RNE 25942

Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas



INFORME N° 142 - 2021 – G. R. AMAZONAS / DRSA / HAB – RR.HH.

A : C.P.C. SHILTON L. CHIROQUE ROJAS
Administrador del Hospital de Apoyo Bagua.

Asunto : SOLICITO PROYECTAR RESOLUCION DE APROBACION DE LA "DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES"

Fecha : Bagua, 27 de Mayo del 2021.

Es grato dirigirme al despacho de su digno cargo para saludarle cordialmente y a la vez solicitar se proyecte la resolución de Aprobación de la "DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACION Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE EL HOSPITAL DE APOYO BAGUA"

Es todo cuanto informo a Usted, para los fines que estime conveniente

Atentamente;

MINISTERIO DE SALUD	
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS	
HOSPITAL DE APOYO BAGUA	
ADMINISTRACION	
27 MAY 2021	
Folio N°	
Reg. N°	10:26
Firma	<i>[Signature]</i>

[Signature]

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
HOSPITAL DE APOYO BAGUA

Diego Humberto Martínez Bermeo
CAL 6817
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Cc.
Archivo

MINISTERIO DE SALUD	
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS	
HOSPITAL DE APOYO BAGUA	
OFICIO ADMINISTRATIVO	
PROVENIENCIA	
DE: AS	Asesoría legal
PARA	Proyectar Resolución
FECHA	26-05-2021
	<i>[Signature]</i>



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital
"Gustavo Lanatta
Luján" de Bagua

"DIRECTIVA ADMINISTRATIVA
PARA LA ATENCIÓN DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES, QUEJAS POR
DEFECTO DE TRAMITACIÓN Y
SUGERENCIAS PRESENTADAS
ANTE EL HOSPITAL DE APOYO
BAGUA".



2021



1. Finalidad y Objetivos de la Directiva Administrativa para la Atención del Libro de Reclamaciones, quejas por defecto de Tramitación Y Sugerencias Presentadas

I FINALIDAD

Asegurar la atención adecuada y oportuna de los reclamos que presentan los usuarios del Hospital de Apoyo Bagua, a través del Libro de Reclamaciones; asimismo de las quejas por defecto de tramitación y sugerencias.

II OBJETIVO

- 2.1 Establecer los procedimientos para la admisión, derivación, seguimiento, atención y supervisión de los reclamos que presenten los usuarios del Hospital de Apoyo Bagua; a través del Libro de Reclamaciones físico y/o virtual; en el marco del Decreto Supremo N° 042-2011- PCM.
- 2.2 Establecer los procedimientos para la admisión, derivación y atención de las quejas por defecto de tramitación que interpongan los administrados ante el Hospital de Apoyo Bagua.

III BASE LEGAL

- 3.1 Ley N°27657, Ley del Ministerio de Salud
- 3.2 Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado.
- 3.3 Decreto Supremo N°006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.4 Decreto Supremo N° 008-2017-SA que aprueba el Reglamento de Organización y funciones del Ministerio de Salud y sus modificatorias.
- 3.5 Decreto Supremo N°030-2016-SA-Reglamento para la Atención de Reclamos y quejas 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 y mixtas.
- 3.6 Decreto Supremo N°042-2011-PCM, que establece la obligación de las Entidades del Sector Publico de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 3.7 Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Publica.
- 3.8 Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N°018-2015-CG/PROCAL, sobre la "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones".



IV DISPOSICIONES GENERALES

4.1 DEFINICIONES OPERATIVAS:

Para la presente Directiva Administrativa, debe tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

a. Administrado/Usuario:

Es la persona natural o jurídica que acude a una entidad pública para ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o para solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice el Hospital de Apoyo Bagua a través de sus órganos.

b. Aplicativo del Libro de Reclamaciones (ALR):

Herramienta informática utilizada para automatizar el trámite administrativo del reclamo físico y virtual, con el fin de agilizar y optimizar su recepción, derivación, seguimiento y atención. Dicho aplicativo registra las reclamaciones que ingresan al Hospital de Apoyo Bagua para su gestión y posterior atención.

c. Aviso del Libro de Reclamaciones:

Letrero físico o aviso virtual que indica la ubicación del libro de reclamaciones. Debe colocarse en lugar visible del área de atención al público en la entidad o cuando se trate de aviso virtual, en una ubicación de fácil acceso en el portal web institucional.

d. Buzón de sugerencias:

Es un mecanismo de participación, un canal de comunicación cuyo objetivo es recoger las sugerencias del ciudadano en las entidades.

e. Instituciones Prestadoras de Servicios - IPRESS:

Son establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, públicos, privados o mixtos creados o por crearse, que realizan atención en salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación; así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación de la salud.

f. Sistema de Gestión Documental:

Herramienta informática utilizada para automatizar el trámite administrativo de los documentos que ingresan al Hospital de Apoyo Bagua, con el fin de agilizar y optimizar su manejo y control. Dicho Sistema permitirá la digitalización de documentos y el uso de firmas y certificados digitales, optimizando todo el proceso de recepción, emisión archivo y despacho.

g. Unidades de Gestión de IPRESS públicas - UGIPRESS:

Son aquellas entidades estatales, empresas del Estado de accionariado único o unidades orgánicas u órganos que constituyen unidades ejecutoras diferentes de las IPRESS encargadas de la administración de gestión de los recursos destinados al funcionamiento idóneo de la IPRESS públicas.



h. Usuario del ALR:

Personal habilitado para interactuar con el aplicativo para recibir, registrar, derivar y/o efectuar el seguimiento de los documentos, según corresponda, a través de un usuario y clave de acceso.

4.2. RECLAMOS

4.2.1. Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, un mecanismo de participación ciudadana, para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios, frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda. Este mecanismo difiere de la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444 y de los Reclamos en Salud.

4.2.2. Reclamos en salud:

Manifestación verbal o escrita, efectuada ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS. Expresión de insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS, o que dependan de las Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, de conformidad al artículo 3-A del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

4.2.3. Motivación

Los usuarios podrán presentar un reclamo en el Libro de Reclamaciones físico o virtual, frente a las situaciones originadas o permitidas por personal del Hospital de Apoyo Bagua, tales como:

- a. Incumplimiento del orden de atención y/o respeto de las colas.
- b. Impedimento injustificado del ingreso a la institución.
- c. No poner a disposición de quien lo requiera y de manera gratuita, información relativa a requisitos, ubicación de sedes y oficinas desconcentradas, horarios de atención, etc.
- d. Negativa a identificarse debidamente frente al usuario, en cualquier instancia.
- e. No recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por la entidad pública.
- f. No obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible, en las sedes de la entidad pública.



- h. No recibir del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente.
- i. Actos de discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.
- j. No recibir una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadano.
- k. Demora para ser atendido.
- l. No obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.
- m. Barreras arquitectónicas que limiten o dificulten el acceso a las dependencias de la Administración Pública.
- n. Otros similares.

4.3. QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

4.3.1. Constituye un mecanismo procedimental que permite reclamar a la Administración Pública por aquel defecto de tramitación en la que este haya incurrido, en especial aquellos errores que supongan la paralización del procedimiento o transgresión de los plazos establecidos en la ley, así como por el incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que requieran subsanarse antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva, señaladas en el artículo 167 del TUO de la Ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

4.3.2. Motivación

El usuario podrá presentar queja por defectos de tramitación, que, a diferencia de los recursos, no procurando la impugnación de una resolución, sino buscando se subsane el vicio vinculado a la conducción y ordenamiento del procedimiento para que éste continúe con arreglo a las normas correspondientes.

4.4. SUGERENCIAS:

4.4.1. Recomendaciones que realiza el ciudadano sobre el funcionamiento de los servicios que presta el Hospital de Apoyo Bagua, con la finalidad de mejorar su funcionamiento o corregir las disfunciones que puedan producirse.

4.4.2. Motivación:

Los usuarios podrán hacer llegar las sugerencias que consideren necesarias para mejorar algún proceso o atención en el Hospital de Apoyo Bagua.



4.5. DE LOS PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN

En la tramitación de la atención de las reclamaciones presenciales o virtuales de los usuarios, rigen los siguientes principios:

- a. **De Celeridad:** Los reclamos deberán ser atendidos y sin exceder el plazo fijado para los mismos. Los plazos y términos son entendidos como máximos.
- b. **De Simplicidad:** Los reclamos de los usuarios deberán ser atendidos y con las formalidades mínimas, evitando cualquier tipo de complicaciones y/o exigencias innecesarias.
- c. **De informalismo:** Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los usuarios, de modo que no se afecte derechos e intereses por exigencia de aspectos formales que pueden ser subsanados dentro del procedimiento.
- d. **De Orientación:** La administración debe garantizar una correcta orientación a los usuarios del Hospital de Apoyo Bagua, brindando la información necesaria para facilitar la presentación de los reclamos que estimen pertinentes.

4.6. DE LA DESIGNACIÓN DEL RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

El responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital de Apoyo Bagua es el/la director/a ejecutivo/a de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, quien es designado mediante Resolución Directoral.

4.7. DE LA SUPERVISIÓN Y REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano es responsable de supervisar y remitir información a la Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de las unidades orgánicas del Hospital de Apoyo Bagua.

V. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

5.1. DE LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS:

5.1.1. Requisitos

Todo reclamo que presente el usuario, para ser tramitado debe contener como mínimo la información siguiente:

- a. Fecha del reclamo
- b. Nombre y apellidos del reclamante



- c. Domicilio del reclamante
- d. Documento Nacional de Identidad o Carnet de extranjería cuando se trate de usuarios extranjeros.
- e. Descripción clara y legible de la situación reclamada
- f. Teléfono y/o correo electrónico del reclamante

5.1.2. Naturaleza

Los reclamos que presenten los usuarios, en cualquiera de sus modalidades ante el Hospital de Apoyo Bagua; no tiene la naturaleza de recurso administrativo; asimismo, su respuesta no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnatorio, ni paraliza los plazos establecidos por los procedimientos en curso.

5.1.3. Modalidades

El usuario podrá presentar su reclamo, según formato dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, a través de las siguientes modalidades:

- a. De manera presencial:

Se realiza a través del Libro de Reclamaciones físico, el cual se encuentra ubicado en un lugar visible, de fácil acceso, a disposición irrestricta del usuario, durante el horario corrido de atención al público. (Anexo 1)

- b. De manera virtual:

El usuario podrá registrar su reclamo virtualmente, en el formato establecido través del Aplicativo del Libro de Reclamaciones, al que se accederá a través de la página web institucional del Hospital de Apoyo Bagua. (Anexo 2)

5.1.4. Plazo

Los reclamos del Hospital de Apoyo Bagua, presentados en cualquiera de sus modalidades, deberán ser atendidos en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, según lo establece el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; debiendo además cumplirse con los plazos del procedimiento interno, establecidos en la presente directiva administrativa.

5.1.5. De la idoneidad de la respuesta

La elaboración de la respuesta considera:

- a. Hacer el debido seguimiento de la situación de inconformidad manifestada por el usuario.
- b. Pronunciarse respecto de todos los puntos de inconformidad manifestados por el usuario.



- 5.1.6. Registro**
- c. Precisar, de corresponder, las medidas implementadas o por implementar a fin de evitar posteriores inconvenientes.
 - d. Brindar una respuesta asertiva, empática, que procure la mayor satisfacción del usuario, en relación a la situación reclamada

El usuario puede solicitar asistencia para el correcto registro de su reclamo físico, a través del Libro de Reclamaciones físico y exigir la copia (desglosable) de su reclamo.

El acceso al Libro de Reclamaciones virtual estará a disposición del usuario las 24 horas del día, los 365 días del año, sin embargo, en caso de reclamaciones registradas los días sábados, domingos o feriados, serán tramitadas y computados los plazos a partir del primer día y hora hábil siguiente.

El registro virtual del reclamo genera la constancia de manera automática, la misma que el usuario puede imprimir y/o direccionar a su correo electrónico.

El reclamo presentado, independientemente de la modalidad, luego de su validación, se ingresa al Aplicativo del Libro de Reclamaciones (ALR) y con ello generar la vinculación con el Sistema de Gestión Documental, en adelante SGD, dando origen al número de expediente. Toda la gestión del expediente de reclamación debe ser registrada a través del ALR.

5.1.7. Validación/subsanación de datos

La UASGC antes del registro en el ALR, en un plazo no mayor de un (1) día hábil valida los datos del reclamo. De no encontrarse información necesaria y/o válida y/o correcta, la UASGC contactará al usuario, donde:

- Se solicitará la subsanación, dentro del plazo de dos (2) días hábiles y continuará el trámite. De no cumplirse con la subsanación se finalizará la reclamación.
- Si no se cuenta con datos de contacto que haga imposible notificar, se deja constancia de las acciones realizadas y se finaliza la reclamación.

5.1.8. Desistimiento

Si el usuario desiste de la reclamación presentada en cualquiera de las modalidades, debe hacerlo por escrito y la entidad debe dejar constancia de las acciones realizadas y finalizar la reclamación.



5.1.9. Competencias

La UASGC evalúa la competencia para la atención de los reclamos:

- La UASGC derivará en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles la reclamación cuando resulte de competencia de las unidades orgánicas del Hospital de Apoyo Bagua.
- De corresponder al Hospital de Apoyo Bagua y no calificar el pedido como reclamación, se finaliza la extensión correspondiente y se genera una nueva extensión en el SGD, para luego ser derivada a la oficina competente para su atención.

5.1.10. Seguimiento y supervisión

- Derivado el reclamo a la oficina u oficinas reclamadas, se da inicio a las acciones de seguimiento, las mismas que culminarán con la conformidad a los descargos realizados a la misma y cuando corresponda, con la entrega del informe solicitado, por incumplimiento de plazos.
- Los descargos serán elaborados y derivados a la UASGC en un plazo interno no mayor de quince (15) días hábiles desde su derivación. La UASGC emite respuesta al usuario con copia a la oficina u oficinas reclamadas y registra las acciones en el Libro de Reclamaciones físico y/o virtual, dándose por finalizado el reclamo.
- Si se encontrara vencido el plazo interno para los descargos; y dentro del plazo legal establecido; la UASGC reiterará el requerimiento, pudiendo solicitar además un informe por incumplimiento de plazo.
- De encontrarse vencido inclusive el plazo legal establecido, la UASGC reiterará el pedido con copia al superior jerárquico, pudiendo solicitar además un informe por incumplimiento de plazos.

5.1.11. De la conformidad a los descargos

- Corresponde a la UASGC dar la conformidad al descargo elaborado por la oficina u oficinas reclamadas en atención a lo establecido en el punto 5.1.5. de la presente directiva administrativa.



- De no encontrarse conforme, se devolverá a la oficina reclamada, en un plazo no mayor a un (1) día hábil, con las observaciones correspondientes, debiendo levantar dichas observaciones en un plazo máximo de tres (3) días hábiles. En caso de persistir las observaciones estas deberán ser levantadas en un plazo de un (1) día hábil.
- De encontrarse conforme se dará respuesta final al usuario, con copia a la oficina u oficinas reclamadas.
- En caso de más de una oficina reclamada corresponde a la UASGC recibir los descargos de las mismas, dar la conformidad, consolidar y elaborar una única respuesta al usuario.
- La UASGC según los descargos realizados emite respuesta y notifica al usuario.
- En los casos de incumplimiento de plazos atribuibles a la UASGC, se hará de conocimiento de la Secretaria General mediante informe correspondiente.

5.1.12. De la acumulación

- En caso se interponga un nuevo reclamo sobre los mismos hechos, en cualquiera de sus modalidades, ante el mismo órgano, unidad orgánica del Hospital de Apoyo Bagua, relacionado con un reclamo en trámite, se adjunta a la reclamación de mayor antigüedad, comunicando dicha situación al usuario vía documento o correo electrónico, según corresponda.
- De reiterarse, en cualquiera de sus modalidades, un reclamo atendido y debidamente notificado, se considerará como no presentado, situación que será puesta en conocimiento del usuario vía documento o correo electrónico institucional, según corresponda.

5.1.13. Reclamos en Salud:

- Son aquellos que se encuentran regulados por el Decreto Supremo N° 030-2016-SA, a través del cual se aprueba el Reglamento para la atención de Reclamos y Quejas de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas y mixtas en el que la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD establece el procedimiento para la atención, el formato del Libro de Reclamaciones en Salud, así como supervisa su cumplimiento.



5.2. DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

5.2.1. Requisitos

La queja por defecto de tramitación debe precisar la información siguiente:

- a. Fecha
- b. Nombre y apellidos completos del usuario
- c. Domicilio
- d. Teléfono y/o correo electrónico
- e. Documento Nacional de Identidad o Carnet de extranjería cuando se trate de usuarios extranjeros.
- f. Firma o Huella digital
- g. Número de expediente que motiva la queja
- h. De conocer, indicar la autoridad a la cual es dirigida la queja por defecto de tramitación (superior jerárquico del funcionario o servidor quejado)
- i. Fundamento de la queja

5.2.2. Naturaleza

Constituye un remedio procesal por el cual el administrado que sufre un perjuicio derivado de un defecto en la tramitación del procedimiento, acude al superior jerárquico de la autoridad o funcionario quejado para que conozca de la inactividad procedimental injustificada y la desviación en la tramitación de los expedientes administrativos, con el objeto de que proceda su subsanación.

5.2.3. Modalidad

Se presentará de manera presencial, a través del Formato Único establecido (Anexo 3) o mediante escrito.

5.2.4. Plazo

Deberán atenderse en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, de conformidad con el numeral 2 del artículo 167 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General.

5.2.5. Presentación y derivación

Las quejas por defectos de tramitación se presentan mediante solicitud simple o formato respectivo dirigido al superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento.



La queja por defecto de tramitación se presenta de manera presencial a través del formato único de trámite o a través de un escrito en la plataforma de atención al usuario.

Verificados los requisitos de admisibilidad, la UASGC registra en el SGD y deriva en el mismo día de su presentación al funcionario competente para su atención.

5.2.6. Atención

El funcionario competente para absolver la queja por defecto de tramitación la traslada al funcionario o servidor quejado para que en el plazo de un (1) día hábil de ser notificado formule sus descargos.

El funcionario competente para resolver la queja por defecto de tramitación debe emitir respuesta, como máximo hasta tres (3) días hábiles posteriores a su presentación.

La respuesta es comunicada al usuario mediante oficio del superior jerárquico del órgano o unidad orgánica a la que pertenece el servidor quejado.

5.3. DE LA ATENCIÓN DE LAS SUGERENCIAS

5.3.1. Requisitos

La sugerencia podrá hacerse cumpliendo los requisitos indicados en el numeral 5.2.1. (Literales a al f); o de manera anónima.

5.3.2. Naturaleza

Las sugerencias no tienen la naturaleza de recurso administrativo; asimismo, de brindarse una respuesta, esta no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnatorio.

5.3.3. Modalidad

Las sugerencias podrán ser recibidas a través de la plataforma de atención al usuario o del buzón de sugerencias instalado en la UASGC, mediante formato del Anexo 4.

5.3.4. Plazo

El tiempo para la implementación de sugerencias dependerá de su naturaleza. Por ende, no se establece un tiempo de atención. En caso la sugerencia sea pertinente y demande de una actividad de la organización que no requiera financiamiento, esta deberá implementarse inmediatamente.

La pertinencia y tiempo para implementación de la sugerencia deberá ser evaluado por el órgano o unidad orgánica



competente, quien informará al usuario en caso esta sea implementada.

5.3.5. De la presentación:

Se realizará de forma presencial a través del formato único para quejas del Hospital de Apoyo Bagua, que se colocará en el buzón de sugerencias instalado en la plataforma de atención al ciudadano del Hospital de Apoyo Bagua.

La apertura del buzón para el retiro de los formatos se encuentra a cargo de la UASGC, que se realizará con una frecuencia máximo mensual.

5.3.6. De la revisión

La UASGC revisa los formatos de sugerencias presentados, evalúa la pertinencia de su registro. De no corresponder, serán desestimadas.

5.3.7. De la derivación y atención

Las sugerencias que se registren con nombre propio o de manera anónima serán derivadas a la oficina u oficinas competentes de su implementación.

Cuando la sugerencia resulte de competencia de los órganos, unidades orgánicas del Hospital de Apoyo Bagua se correrá traslado para que éstos absuelvan directamente siguiendo el procedimiento establecido, en lo que resulte aplicable.

Las sugerencias no tienen plazo de atención, no obstante, una vez implementadas, el órgano o la unidad orgánica responsable notifica directamente al administrado, con copia a la UASGC.

5.4. DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

5.4.1. Los órganos, unidades orgánicas del Hospital de Apoyo Bagua, comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva Administrativa:

a) Deben exhibir en sus respectivo local y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y de fácil ubicación al usuario, los avisos del Libro de Reclamaciones suficientes.

b) Que cuenten con un Libro de Reclamaciones Virtual deben contar con un módulo para el registro por medio del Aplicativo de Libro de Reclamaciones (equipo de cómputo), en un lugar visible y de fácil ubicación al usuario y avisos respectivos.

c) Que cuenten con Libro de Reclamaciones deben informar dentro de los primeros cinco (5) días de cada semestre a la UASGC, sobre los reclamos presentados,



5.1.9. Competencias

La UASGC evalúa la competencia para la atención de los reclamos:

- La UASGC derivará en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles la reclamación cuando resulte de competencia de las unidades orgánicas del Hospital de Apoyo Bagua.
- De corresponder al Hospital de Apoyo Bagua y no calificar el pedido como reclamación, se finaliza la extensión correspondiente y se genera una nueva extensión en el SGD, para luego ser derivada a la oficina competente para su atención.

5.1.10. Seguimiento y supervisión

- Derivado el reclamo a la oficina u oficinas reclamadas, se da inicio a las acciones de seguimiento, las mismas que culminarán con la conformidad a los descargos realizados a la misma y cuando corresponda, con la entrega del informe solicitado, por incumplimiento de plazos.
- Los descargos serán elaborados y derivados a la UASGC en un plazo interno no mayor de quince (15) días hábiles desde su derivación. La UASGC emite respuesta al usuario con copia a la oficina u oficinas reclamadas y registra las acciones en el Libro de Reclamaciones físico y/o virtual, dándose por finalizado el reclamo.
- Si se encontrara vencido el plazo interno para los descargos; y dentro del plazo legal establecido; la UASGC reiterará el requerimiento, pudiendo solicitar además un informe por incumplimiento de plazo.
- De encontrarse vencido inclusive el plazo legal establecido, la UASGC reiterará el pedido con copia al superior jerárquico, pudiendo solicitar además un informe por incumplimiento de plazos.

5.1.11. De la conformidad a los descargos

- Corresponde a la UASGC dar la conformidad al descargo elaborado por la oficina u oficinas reclamadas en atención a lo establecido en el punto 5.1.5. de la presente directiva administrativa.



- De no encontrarse conforme, se devolverá a la oficina reclamada, en un plazo no mayor a un (1) día hábil, con las observaciones correspondientes, debiendo levantar dichas observaciones en un plazo máximo de tres (3) días hábiles. En caso de persistir las observaciones estas deberán ser levantadas en un plazo de un (1) día hábil.
- De encontrarse conforme se dará respuesta final al usuario, con copia a la oficina u oficinas reclamadas.
- En caso de más de una oficina reclamada corresponde a la UASGC recibir los descargos de las mismas, dar la conformidad, consolidar y elaborar una única respuesta al usuario.
- La UASGC según los descargos realizados emite respuesta y notifica al usuario.
- En los casos de incumplimiento de plazos atribuibles a la UASGC, se hará de conocimiento de la Secretaria General mediante informe correspondiente.

5.1.12. De la acumulación

- En caso se interponga un nuevo reclamo sobre los mismos hechos, en cualquiera de sus modalidades, ante el mismo órgano, unidad orgánica del Hospital de Apoyo Bagua, relacionado con un reclamo en trámite, se adjunta a la reclamación de mayor antigüedad, comunicando dicha situación al usuario vía documento o correo electrónico, según corresponda.
- De reiterarse, en cualquiera de sus modalidades, un reclamo atendido y debidamente notificado, se considerará como no presentado, situación que será puesta en conocimiento del usuario vía documento o correo electrónico institucional, según corresponda.

5.1.13. Reclamos en Salud:

- Son aquellos que se encuentran regulados por el Decreto Supremo N° 030-2016-SA, a través del cual se aprueba el Reglamento para la atención de Reclamos y Quejas de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas y mixtas en el que la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD establece el procedimiento para la atención, el formato del Libro de Reclamaciones en Salud, así como supervisa su cumplimiento.



5.2. DE LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

5.2.1. Requisitos

La queja por defecto de tramitación debe precisar la información siguiente:

- a. Fecha
- b. Nombre y apellidos completos del usuario
- c. Domicilio
- d. Teléfono y/o correo electrónico
- e. Documento Nacional de Identidad o Carnet de extranjería cuando se trate de usuarios extranjeros.
- f. Firma o Huella digital
- g. Número de expediente que motiva la queja
- h. De conocer, indicar la autoridad a la cual es dirigida la queja por defecto de tramitación (superior jerárquico del funcionario o servidor quejado)
- i. Fundamento de la queja

5.2.2. Naturaleza

Constituye un remedio procesal por el cual el administrado que sufre un perjuicio derivado de un defecto en la tramitación del procedimiento, acude al superior jerárquico de la autoridad o funcionario quejado para que conozca de la inactividad procedimental injustificada y la desviación en la tramitación de los expedientes administrativos, con el objeto de que proceda su subsanación.

5.2.3. Modalidad

Se presentará de manera presencial, a través del Formato Único establecido (Anexo 3) o mediante escrito.

5.2.4. Plazo

Deberán atenderse en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, de conformidad con el numeral 2 del artículo 167 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General.

5.2.5. Presentación y derivación

Las quejas por defectos de tramitación se presentan mediante solicitud simple o formato respectivo dirigido al superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento.



La queja por defecto de tramitación se presenta de manera presencial a través del formato único de trámite o a través de un escrito en la plataforma de atención al usuario.

Verificados los requisitos de admisibilidad, la UASGC registra en el SGD y deriva en el mismo día de su presentación al funcionario competente para su atención.

5.2.6. Atención

El funcionario competente para absolver la queja por defecto de tramitación la traslada al funcionario o servidor quejado para que en el plazo de un (1) día hábil de ser notificado formule sus descargos.

El funcionario competente para resolver la queja por defecto de tramitación debe emitir respuesta, como máximo hasta tres (3) días hábiles posteriores a su presentación.

La respuesta es comunicada al usuario mediante oficio del superior jerárquico del órgano o unidad orgánica a la que pertenece el servidor quejado.

5.3. DE LA ATENCIÓN DE LAS SUGERENCIAS

5.3.1. Requisitos

La sugerencia podrá hacerse cumpliendo los requisitos indicados en el numeral 5.2.1. (Literales a al f); o de manera anónima.

5.3.2. Naturaleza

Las sugerencias no tienen la naturaleza de recurso administrativo; asimismo, de brindarse una respuesta, esta no amerita la interposición de ningún tipo de recurso impugnatorio.

5.3.3. Modalidad

Las sugerencias podrán ser recibidas a través de la plataforma de atención al usuario o del buzón de sugerencias instalado en la UASGC, mediante formato del Anexo 4.

5.3.4. Plazo

El tiempo para la implementación de sugerencias dependerá de su naturaleza. Por ende, no se establece un tiempo de atención. En caso la sugerencia sea pertinente y demande de una actividad de la organización que no requiera financiamiento, esta deberá implementarse inmediatamente.

La pertinencia y tiempo para implementación de la sugerencia deberá ser evaluado por el órgano o unidad orgánica



competente, quien informará al usuario en caso esta sea implementada.

5.3.5. De la presentación:

Se realizará de forma presencial a través del formato único para quejas del Hospital de Apoyo Bagua, que se colocará en el buzón de sugerencias instalado en la plataforma de atención al ciudadano del Hospital de Apoyo Bagua.

La apertura del buzón para el retiro de los formatos se encuentra a cargo de la UASGC, que se realizará con una frecuencia máximo mensual.

5.3.6. De la revisión

La UASGC revisa los formatos de sugerencias presentados, evalúa la pertinencia de su registro. De no corresponder, serán desestimadas.

5.3.7. De la derivación y atención

Las sugerencias que se registren con nombre propio o de manera anónima serán derivadas a la oficina u oficinas competentes de su implementación.

Cuando la sugerencia resulte de competencia de los órganos, unidades orgánicas del Hospital de Apoyo Bagua se correrá traslado para que éstos absuelvan directamente siguiendo el procedimiento establecido, en lo que resulte aplicable.

Las sugerencias no tienen plazo de atención, no obstante, una vez implementadas, el órgano o la unidad orgánica responsable notifica directamente al administrado, con copia a la UASGC.

5.4. DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

5.4.1. Los órganos, unidades orgánicas del Hospital de Apoyo Bagua, comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva Administrativa:

- a) Deben exhibir en sus respectivo local y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y de fácil ubicación al usuario, los avisos del Libro de Reclamaciones suficientes.
- b) Que cuenten con un Libro de Reclamaciones Virtual deben contar con un módulo para el registro por medio del Aplicativo de Libro de Reclamaciones (equipo de cómputo), en un lugar visible y de fácil ubicación al usuario y avisos respectivos.
- c) Que cuenten con Libro de Reclamaciones deben informar dentro de los primeros cinco (5) días de cada semestre a la UASGC, sobre los reclamos presentados,



en cualquiera de sus modalidades, en sus respectivos ámbitos y la atención de los mismos.

- 5.4.2. La Unidad de Administración- UA brindará los recursos materiales que sean necesarios para el registro de las reclamaciones físicas y virtuales, cuando corresponda; asimismo del buzón de sugerencias.

5.5. DE LA PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL INVOLUCRADO

- 5.5.1. El personal de la unidad orgánica del Hospital de Apoyo Bagua que participe en la atención de las reclamaciones interpuestas por los usuarios, en cualquiera de sus modalidades, es responsable del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva Administrativa.
- 5.5.2. El personal de la unidad orgánica del Hospital de Apoyo Bagua que incumpla con atender las reclamaciones en los plazos de Ley y con el procedimiento regulado en la presente Directiva Administrativa, incurrirá en responsabilidad administrativa conforme a la normatividad de la materia.
- 5.5.3. La UASGC, debe brindar orientación a los usuarios en el correcto uso del Libro de Reclamaciones presencial y Virtual, y del procedimiento de atención de los mismos.
- 5.5.4. La UASGC atiende y tramita los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones del Hospital de Apoyo Bagua, en cualquiera de sus modalidades; asimismo efectúa el seguimiento y verificación de la atención oportuna de las mismas.
- 5.5.5. Las quejas por defecto de tramitación son registradas por los funcionarios a cargo de absolverlas.
- 5.5.6. El registro de las sugerencias y sus respectivas implementaciones se encuentran a cargo de la UASGC.
- 5.5.7. La UASGC será responsable de la recepción, seguimiento y respuesta de las Reclamaciones, asimismo deberá mantener el archivo de las mismas por el periodo de retención que establezca el Programa de Control de Documentos de la entidad.
- 5.5.8. Área de Tecnologías de la Información- ATI, se encargará de dar asistencia y soporte técnico, para el adecuado funcionamiento del Libro de Reclamaciones Virtual y del ALR.

VI. DISPOSICIONES FINALES

- 6.1. SUSALUD es responsable de regular el procedimiento de atención de los reclamos y realizar la supervisión correspondiente; así como de remitir la información a la Contraloría General de la República, sobre el cumplimiento oportuno de la normatividad en materia de la atención de las reclamaciones en lo que corresponde a los órganos del Hospital de Apoyo Bagua.
- 6.2. Las reclamaciones que se encuentren en trámite a la fecha de entrada en vigencia de la presente Directiva Administrativa deberán atenderse y resolverse con prioridad, no debiendo exigirse lo dispuesto en esta, salvo en aquello que le sea favorable al usuario.



VII. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

En todo lo no regulado por la presente Directiva Administrativa, se aplica de forma supletoria lo dispuesto en el TUO de la Ley N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS y demás normas de la materia.

VIII. ANEXOS

- Anexo 1: Formato de Hoja de Reclamación Física
- Anexo 2: Formato de Hoja de Reclamación Virtual
- Anexo 3: Formato de Queja por defecto de tramitación
- Anexo 4: Formato de sugerencia



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE EL HOSPITAL DE APOYO BAGUA

ANEXO 2: FORMATO DE HOJA DE RECLAMACION VIRTUAL



PERÚ Ministerio de Salud

Hospital "Gustavo Lanatta Luján"

LIBRO DE RECLAMACIONES - VIRTUAL

FECHA

HOJA DE RECLAMACION N°

I. IDENTIFICACION DEL USUARIO

NOMBRE		
DOMICILIO		
DNI/CE		
TELEFONO/E-MAIL		
AUTORIZA SER NOTIFICADO A TRAVES DE SU CUENTA DE CORREO ELECTRONICO?	SI	NO

II. IDENTIFICACION DE LA ATENCION BRINDADA

--

FIRMA DEL USUARIO

III. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD

--

EMISOR/USUARIO/ARCHIVO

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE EL HOSPITAL DE APOYO BAGUA

ANEXO 3: FORMATO DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACION



PERÚ Ministerio de Salud

Hospital "Gustavo Lanatta Luján"

FORMATO UNICO DE QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACION

I. DATOS DEL CIUDADANO

NOMBRES Y APELLIDOS	
DOMICILIO	
TELEFONO/E-MAIL	
CORREO ELECTRONICO	

AUTORIZA SER NOTIFICADO A TRAVES DE SU CUENTA DE CORREO ELECTRONICO?	SI	NO
--	----	----

II. IDENTIFICACION DE LA QUEJA PRESENTADA

EXPEDIENTE QUE MOTIVA LA QUEJA	N°
--------------------------------	----

III. DETALLE DE LA QUEJA

--

FIRMA DEL CIUDADANO

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE EL HOSPITAL DE APOYO BAGUA

ANEXO 4: FORMATO DE SUGERENCIA



PERÚ Ministerio de Salud

Hospital "Gustavo Lanatta Luján"

FORMATO UNICO DE SUGERENCIAS

I. DATOS DEL CIUDADANO			
NOMBRES Y APELLIDOS			
DOMICILIO			
CORREO ELECTRONICO			
AUTORIZA SER NOTIFICADO A TRAVES DE SU CUENTA DE CORREO ELECTRONICO?	SI	NO	
II. DETALLE DE LA SUGERENCIA			
Marque con una X si pertenece a alguno de los siguientes grupos poblacionales:			
Discapacidad	<input type="checkbox"/>	Cesante	<input type="checkbox"/>
Adulto Mayor	<input type="checkbox"/>	Personal de Salud	<input type="checkbox"/>
Menor de Edad	<input type="checkbox"/>		