



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL HOSPITAL DE APOYO II
"Gustavo Lanatta Lujan"**

N° 085-2022-GOB.REG.AMAZONAS-HA-GLL-B/D.E.

Bagua, 04 MAR 2022

VISTO:

El Informe N° 62-2022-GOB.REG.AMAZONAS/HAB/RR.HH, de fecha 28 de febrero del 2022, a través del cual se solicita la proyección de resolución de 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", y;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I, II y VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, siendo responsabilidad del Estado regular, vigilar y promover la protección de la salud. La provisión de servicios de salud es de interés público, cualquiera sea la persona o institución que los provea. Es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad.

I. FINALIDAD

Asegurar la atención adecuada y oportuna de los reclamos, quejas por defecto de tramitación y sugerencias que presentan los usuarios del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan - Bagua.

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.
- 2.3 Establecer los procedimientos para la atención de las sugerencias por parte de los usuarios al Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan.

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 Público de contar con un Libro de Reclamaciones.



MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
HOSPITAL DE APOYO BAGUA
Fig. 103
Osmar Sotomayor Rojas
04/03/2022



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL HOSPITAL DE APOYO II
"Gustavo Lanatta Lujan"**

Nº 05 -2022-GOB.REG.AMAZONAS-HA-GLL-B/D.E.

Bagua, 04 MAR 2022

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° 001-2022- 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 la "DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE EL HOSPITAL DE APOYO BAGUA", conforme a los considerandos y directiva que se anexa a la presente y forma parte de la resolución.

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

ARTÍCULO 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 - GLL

Med. Gin. José Alexander Olivera Delgado
DIRECTOR EJECUTIVO
CME 12094 RNE: 33517

Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas





GOBIERNO REGIONAL DE SALUD AMAZONAS
DIRECCION REGIONAL DE SALUD AMAZONAS
HOSPITAL DE APOYO "GUSTAVO LANATTA LUJÁN" - BAGUA

AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"

INFORME N.º 62 -2022-GOB.REG.AMAZONAS-HAB/RR. HH/

A : MED. GINEC. JOSE ALEXANDER OLIVERA DELGADO
 Director del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Luján"- Bagua.

LIC. ADMIN. SANCHEZ ZELADA ROXANA KARINA
 Jefe de Unidad de Administración

De : TEC. COMP. JOSE DANIEL ALFARO LUCERO
 Jefe de recursos humanos

GOBIERNO REGIONAL DE SALUD AMAZONAS	
DIRECCION REGIONAL DE SALUD AMAZONAS	
HOSPITAL DE APOYO "GUSTAVO LANATTA LUJÁN"	
TRATAMIENTO DE DOCUMENTARIO	
28 FEB 2022	
Foto: 19	Cop: _____
Horas: 12	42
Firma: M	

ASUNTO : REMISIÓN DE LA DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE EL HAB

FECHA : Bagua, 28 de Febrero del 2022.

Es grato dirigirme a su despacho para expresarle mi cordial saludo y la vez informar lo siguiente:

El presente documento directiva administrativa para la atencion del libro de reclamaciones, quejas por defecto de tramitación y sugerencias presentadas ante el HAB pretende atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a las quejas, sugerencias y denuncia de manera oportuna dando la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, para consolidar y enriquecer la calidad del brindado.

Por lo cual se le emite a fin de poder dar conocimiento y conformidad con lo establecido.

Es todo cuanto informo para conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Lic. Comp. Jose Daniel Alfaro Lucero
 Jefe de Recursos Humanos

GOBIERNO REGIONAL DE SALUD AMAZONAS	
DIRECCION REGIONAL DE SALUD AMAZONAS	
HOSPITAL DE APOYO "GUSTAVO LANATTA LUJÁN"	
PROVEIDO - DIRECCION	
PROVEIDO N.º	A. Deben
PASE A:	Luján
PARA:	
FECHA:	28/02/22
FIRMA:	K



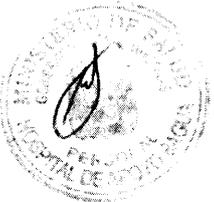
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



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".

BAGUA, AMAZONAS

2022



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”



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, quejas por defecto de tramitación y sugerencias que presentan los usuarios del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan - Bagua.



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.

2.3 Establecer los procedimientos para la atención de las sugerencias por parte de los usuarios al Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan.



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 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”.





IV. DISPOSICIONES GENERALES

4.1. DEFINICIONES OPERATIVAS:

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

a) 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) Buzón de sugerencias:

Es un mecanismo de participación que permite a los usuarios brindar un acotación o aporte, cuyo objetivo es recoger las sugerencias del ciudadano en las entidades.

c) Queja:

Manifestación verbal o escrita efectuada ante la entidad correspondiente a través de los canales esta ponga a su disposición, por la insatisfacción respecto a sus servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas del hospital de apoyo Gustavo Lanatta Lujan.

d) Reclamo:

constituye la expresión de insatisfacción o disconformidad que manifiesta el usuario respecto a un servicio brindado por la entidad, el cual se considera distinto a la queja por defecto de tramitación.

4.2. DE LOS PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN

- De **Celeridad**: Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.
- De **Simplicidad**: Los reclamos de los usuarios deberán ser atendidos y con las formalidades mínimas, evitando cualquier tipo de complicaciones y/o exigencias innecesarias.
- 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.



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



- **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.

4.3. De la orientación al usuario y acciones previstas al reclamo, queja por defecto de tramitación y sugerencia

El personal responsable será el/la encarga de brindar en todo momento la orientación e información al usuario respecto a los tres formatos, reclamo, queja por defectos de tramitación y sugerencia, señalando a su vez cual sería el procedimiento a seguir y los requisitos mínimos según el trámite requerido por el usuario. Conforme al Decreto supremo N.º 042-2011 PCM. "Obligación de las entidades del sector público de contar con un libro de reclamaciones"



4.4. MODALIDADES:

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

- 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.

- De manera virtual

El usuario podrá registrar su reclamo virtualmente a través del correo institucional previa solicitud del formato usando el mismo medio.

4.5. RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACION

El responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan es la persona a nivel institucional será la persona designada por el jefe de recursos humanos y es este que a través de la dirección general del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan debe informar a las entidades correspondientes.

4.6. GRATUIDAD

Los tramites y formatos de quejas por defecto de tramitación, reclamos o sugerencias de los usuarios son gratuitos.

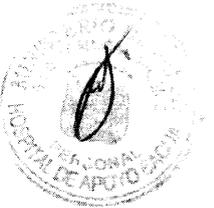
4.7. UBICACIÓN Y CUSTODIA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

El Libro de Reclamaciones estará ubicado en el área de recursos humanos y bajo la responsabilidad del personal asignado, este será quien atienda de forma directa a los usuarios que soliciten intervención por alguna necesidad o inconformidad en el proceso de atención, así como de facilitar el libro de reclamación previa explicación del proceso del llenado.

4.8. DE LA IDONEIDAD DE LA RESPUESTA

La elaboración de la respuesta considera:

Brindar una respuesta asertiva, empática, que procure la mayor satisfacción del usuario, en relación a la situación reclamada.





“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”



4.2. RECLAMO

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, según el siguiente cuadro:

CLASIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS

TRATO	Abarca aquellas opiniones de los usuarios que se refieran a la actitud de los funcionarios en relación al trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, identificación de los funcionarios, acogida, atención, entrega de información, comunicación.
COMPETENCIA TECNICA	Dentro de esta categoría abarca todas aquellas opiniones de usuarios relacionadas con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud y administrativo con relación a la patología, tratamiento o procedimiento administrativo.
INFRAESTRUCTURA	<p>Se clasificarán en este rubro todas aquellas opiniones que realicen los usuarios referentes a las condiciones estructurales y del ambiente del establecimiento en relación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de seguridad del establecimiento en relación a emergencias. • Condiciones de mantención de equipos. • Condiciones de salas de espera, baños públicos, etc. • Condiciones de temperatura y ventilación. • Condiciones higiénicas y estéticas de los edificios, patios y jardines.





TIEMPO	Dentro de esta categoría se clasificarán las opiniones de usuarios relacionadas con los márgenes de espera subjetivamente evaluados por los usuarios para su atención.
INFORMACIÓN	Se clasificarán en esta categoría aquellas opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del personal administrativo y asistencial con los usuarios.
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	<p>Proceso de admisión y recaudación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos o trámites durante la estadía en la Institución. • Funcionamiento del establecimiento con relación a los horarios de atención. • Procedimientos administrativos al egreso. • Procedimientos de referencia y/o derivación. • En general todo proceso que involucre el funcionamiento de la organización



Algunos ejemplos de motivos por los cuales solicitar el libro de reclamaciones

- Incumplimiento del orden de atención y/o respeto de las colas.
- Impedimento injustificado del ingreso a la institución.
- 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.
- Negativa a identificarse debidamente frente al usuario, en cualquier instancia.
- No recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por la entidad pública.
- No obtener información sobre los horarios de atención al público de manera visible en el Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan.
- No recibir información del estado de su trámite.
- Recibir un trato inadecuado e irrespetuoso y/o discriminatorio por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión del personal del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan.
- No recibir una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadano.
- Demora para ser atendido.
- No obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.
- Barreras arquitectónicas que limiten o dificulten el acceso a las dependencias de la Administración pública.
- Otros similares.





"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL RECLAMO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL HOSPITAL DE APOYO GUSTAVO LANATTA LUJAN

Para llevar a cabo el trámite de reclamación se tomará en cuenta los siguientes pasos:

1. El usuario solicitará el libro de reclamaciones al personal asignado.
2. El usuario realizará el registro de su reclamo con la orientación necesaria en caso ser requerida.
3. El personal asignado de la recepción del libro de reclamaciones verificará el llenado correcto de los datos solicitados en el formato de Hoja de reclamo (anexo 1)
4. El personal responsable de atención del usuario entregará las fichas /hoja de reclamo, al personal de la Oficina de recursos humanos.
5. El personal de la oficina de recursos humanos asignado al manejo de las documentaciones, previa lectura del mismo y entendimiento del reclamo, proyectará documento para la firma de la Jefatura de Recursos humanos, a fin de ser derivadas a las áreas involucradas.
6. El personal asignado de la documentación recepcionara las respuestas de las áreas involucradas y esta a su vez prepara las cartas de respuesta para el usuario para su entrega, ya sea, vía correo o entrega a domicilio según disponibilidad del presupuesto del Hospital.



Procedimiento para la atención de los reclamos vía virtual será de acuerdo a los siguientes pasos:

1. El usuario ingresará a la página web del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Luján ubicando el icono de correo institucional.
2. El usuario por medio del correo institucional podrá solicitar el formato de libro de reclamaciones virtual (Anexo 2).
3. El personal asignado al manejo de las documentaciones, diariamente revisará el correo institucional para descargar los reclamos virtuales e imprimirlos.
4. El personal asignado al manejo de las documentaciones previa lectura y entendimiento del reclamo, proyectará documento para la firma del área de recursos humanos, a fin de ser derivadas a las áreas involucradas.
5. El personal responsable de los reclamos, recibirá las respuestas de la jefatura, verificando las respuestas según la estructura establecida.
6. El personal asignado a las documentaciones, preparará las cartas de respuesta para el usuario según el esquema establecido que será firmado por la Jefatura Oficina de recursos humanos.
7. El personal encargado de la documentación escaneará las respuestas para luego ser remitidas al correo electrónico consignado por el usuario en su reclamo.



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.º 042-2011-PCM; debiendo además cumplirse con los plazos del procedimiento interno, establecidos en la presente directiva administrativa.



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



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.

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.

Los descargos serán elaborados y derivados a la oficina de recursos humanos en un plazo interno no mayor de quince (15) días hábiles desde su derivación.

La oficina de recursos humanos 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.

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. A su vez se tomará medidas internas correspondientes aquellas entidades a fin de optar por una mejora continua.

DE LA ATENCIÓN DE LAS SUGERENCIAS

. SUGERENCIAS:

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

Para la atención de las sugerencias de los usuarios se implementará un libro de sugerencias o formato de sugerencias. (ANEXO)

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.

Plazo y atención

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 previo análisis por el órgano o unidad orgánica competente, quien informará al usuario en caso esta sea implementada.



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”



El procedimiento para la atención de sugerencias se precederá con los siguientes pasos:

- Recepción de la sugerencia por medio del formato (Anexo)
- Lectura y evaluación de la sugerencia.
- Registro de la sugerencia presentada por el usuario.
- Las sugerencias de acuerdo al área involucrada serán remitidas a los servicios involucrados a fin de que las jefaturas realicen un análisis y en caso ser necesario implementen acciones de mejora.

QUEJA POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

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.



Modalidad

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



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.



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.

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.



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”



Procedimiento para la atención de quejas por defectos de tramitación:

La queja por defecto de tramitación podrá ser presentada a través del formato de queja físico.

- El personal encargado de la recepción de quejas verificara el llenado correcto del formato así mismo brinda orientación en todo momento.
- Posteriormente presentada la queja por defecto de tramitación o subsanadas las observaciones, según sea el caso, el personal encargado deberá remitir la queja al funcionario competente para su atención, el mismo día en que se presentó
- El funcionario competente para absolver la queja por defecto de tramitación la trasladará al funcionario o servidor quejado para que en el plazo de un (01) día hábil de ser notificado formule sus descargos.
- En caso de declararse fundada la queja por defecto de tramitación deberá dictarse las medidas correctivas pertinentes respecto del procedimiento, caso contrario será infunda y por ende pasara a archivarse.



Presentación virtual de la queja por defecto de tramitación

- La queja por defecto de tramitación podrá ser presentada de manera virtual a través del correo institucional y de acuerdo al formato queja por defecto de tramitación (Anexo03).
- El procedimiento será el mismo mencionado anteriormente.



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.

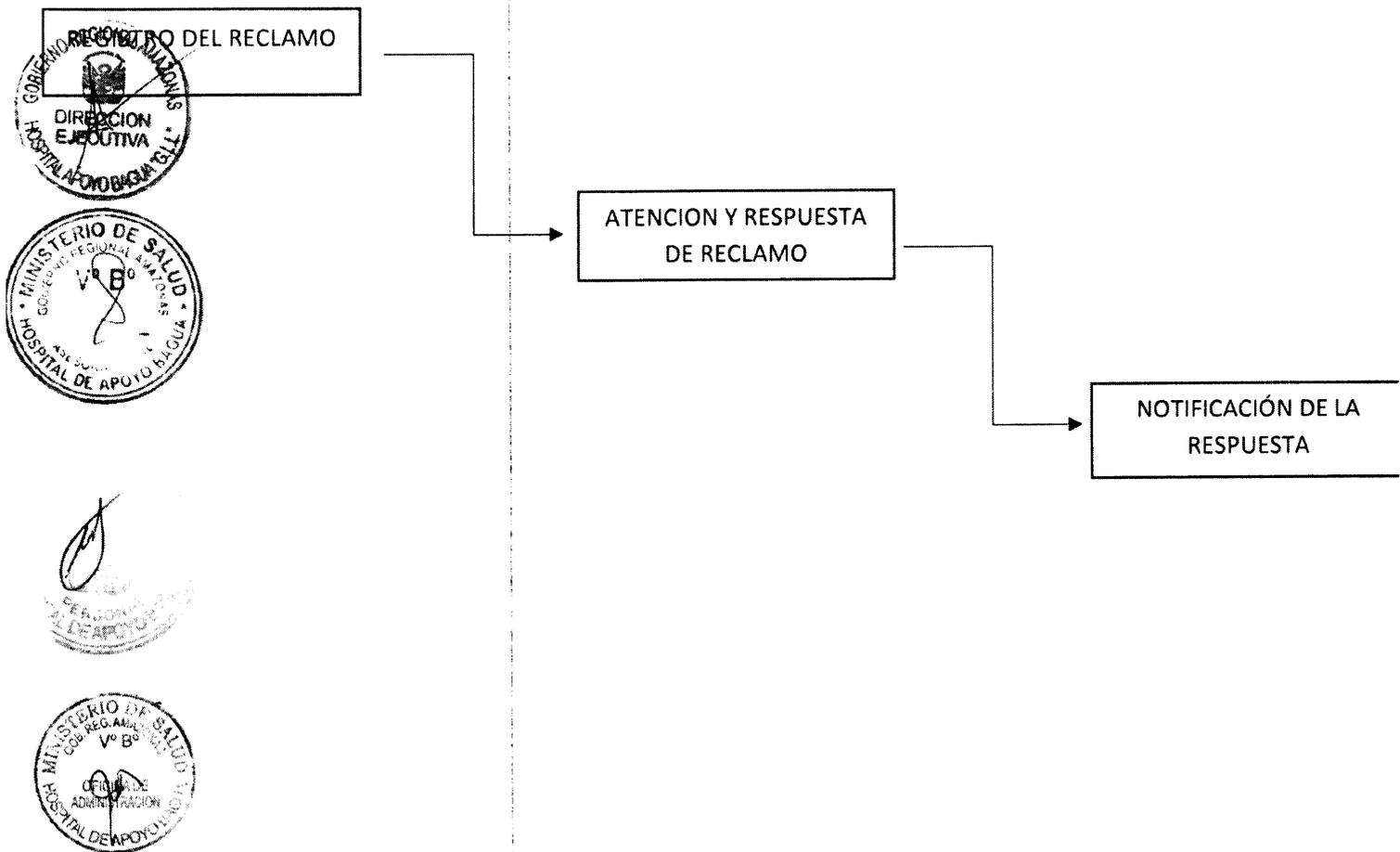
Medidas correctivas y responsabilidad administrativa

En caso se declare fundada la queja, la autoridad competente deberá dictar las medidas correctivas pertinentes para subsanar el defecto en la tramitación a fin de impulsar el procedimiento, así como dispondrá el inicio de las actuaciones necesarias contra el funcionario quejado para determinar la responsabilidad administrativa a que hubiere lugar.



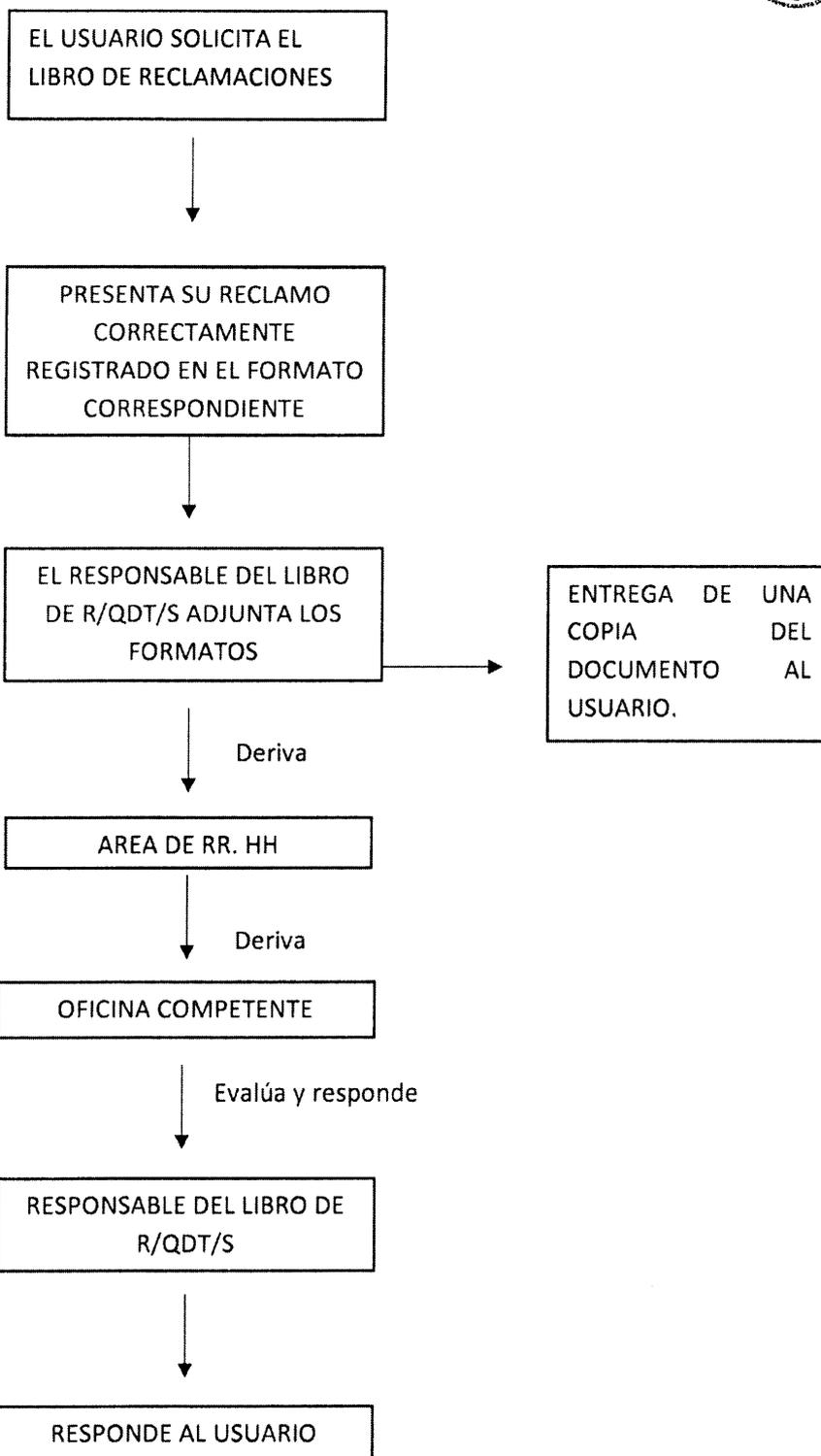


FLUJOGRAMA DE RECLAMOS





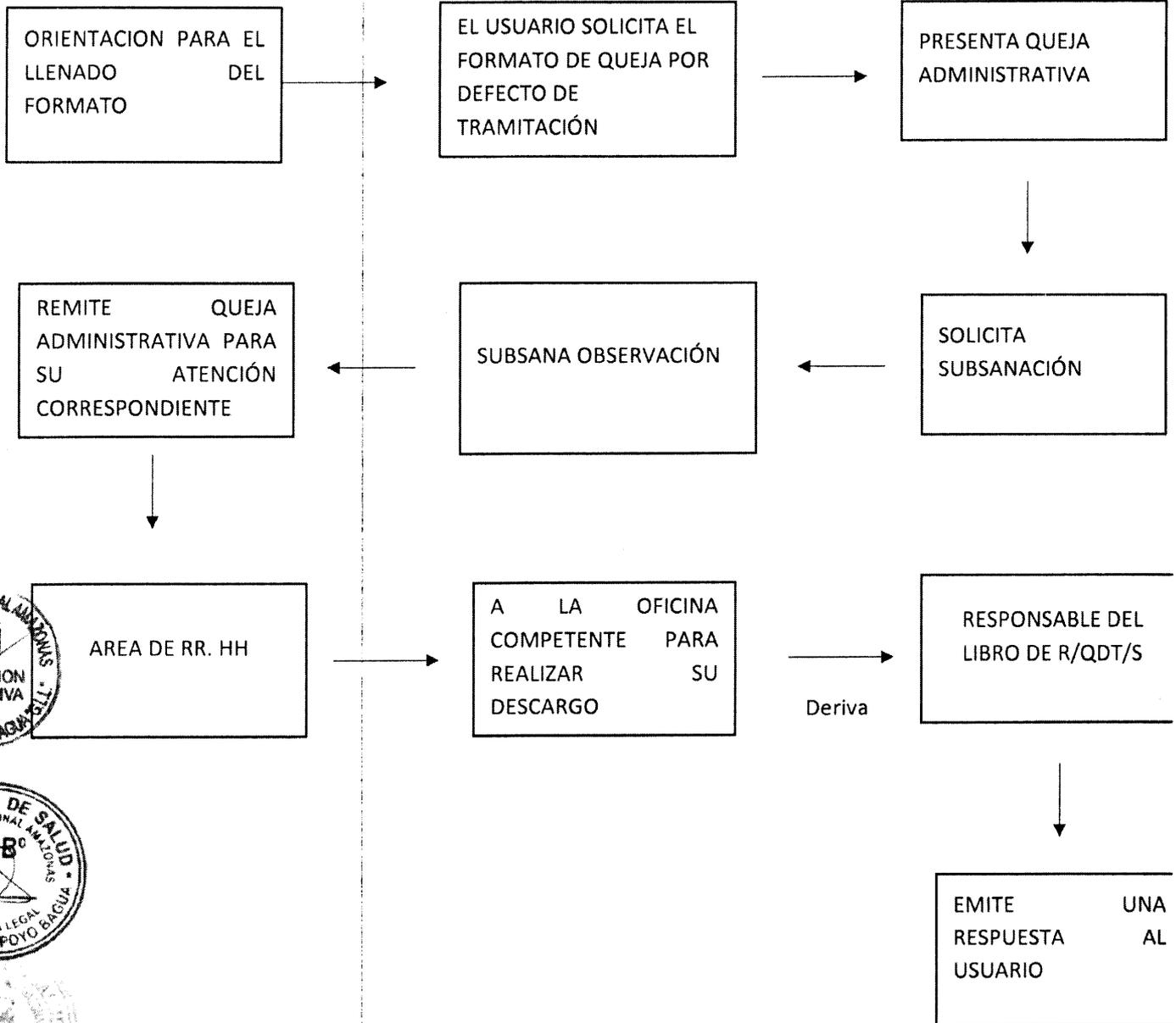
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
FLUJOGRAMA DE PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS



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.º 042-2011-PCM; debiendo además cumplirse con los plazos del procedimiento interno, establecidos en la presente directiva administrativa



FLUJOGRAMA DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN



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.º 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General.



RESOLUCIÓN DIRECTORAL HOSPITAL DE APOYO II
"Gustavo Lanatta Lujan"

N° 085-2022-GOB.REG.AMAZONAS-HA-GLL-B/D.E.

Bagua, 04 MAR 2022

VISTO:

El Informe N° 62-2022-GOB.REG.AMAZONAS/HAB/RR.HH, de fecha 28 de febrero del 2022, a través del cual se solicita la proyección de resolución de 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", y;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I, II y VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, siendo responsabilidad del Estado regular, vigilar y promover la protección de la salud. La provisión de servicios de salud es de interés público, cualquiera sea la persona o institución que los provea. Es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad.

FINALIDAD

Asegurar la atención adecuada y oportuna de los reclamos, quejas por defecto de tramitación y sugerencias que presentan los usuarios del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan - Bagua.

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.

2.3 Establecer los procedimientos para la atención de las sugerencias por parte de los usuarios al Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan.

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 Público de contar con un Libro de Reclamaciones.



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital "Gustavo Lanatta Luján" de Bagua



RESOLUCIÓN DIRECTORAL HOSPITAL DE APOYO II
"Gustavo Lanatta Luján"

N° 005 -2022-GOB.REG.AMAZONAS-HA-GLL-B/D.E.

Bagua, 04 MAR 2022

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° 001-2022- GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/GR y contando con las visaciones de las Oficinas, Unidades y Áreas respectivas del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Luján" Bagua.

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- APROBAR la "DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE EL HOSPITAL DE APOYO BAGUA", conforme a los considerandos y directiva que se anexa a la presente y forma parte de la resolución.

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

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE,

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
HOSPITAL DE APOYO BAGUA - "GLL"

Med. Gin. José Alexander Olivera Delgado
DIRECTOR EJECUTIVO
D.N.E. 40004 R.N.E. 33517

Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas





RESOLUCIÓN DIRECTORAL HOSPITAL DE APOYO II
"Gustavo Lanatta Lujan"

N° 085 -2022-GOB.REG.AMAZONAS-HA-GLL-B/D.E.

Bagua, 04 MAR 2022

VISTO:

El Informe N° 62-2022-GOB.REG.AMAZONAS/HAB/RR.HH, de fecha 28 de febrero del 2022, a través del cual se solicita la proyección de resolución de 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", y;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I, II y VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, siendo responsabilidad del Estado regular, vigilar y promover la protección de la salud. La provisión de servicios de salud es de interés público, cualquiera sea la persona o institución que los provea. Es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad.

I. FINALIDAD

Asegurar la atención adecuada y oportuna de los reclamos, quejas por defecto de tramitación y sugerencias que presentan los usuarios del Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan - Bagua.

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.

2.3 Establecer los procedimientos para la atención de las sugerencias por parte de los usuarios al Hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Lujan.

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 Público de contar con un Libro de Reclamaciones.



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital "Gustavo Lanatta Luján" de Bagua



RESOLUCIÓN DIRECTORAL HOSPITAL DE APOYO II
"Gustavo Lanatta Luján"

N° 085-2022-GOB.REG.AMAZONAS-HA-GLL-B/D.E.

Bagua, 04 MAR 2022

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° 001-2022- GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/GR y contando con las visaciones de las Oficinas, Unidades y Áreas respectivas del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Luján" Bagua.

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- APROBAR la "DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE EL HOSPITAL DE APOYO BAGUA", conforme a los considerandos y directiva que se anexa a la presente y forma parte de la resolución.

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

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE,

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
HOSPITAL DE APOYO BAGUA - "GLL"

Med. Gtn. José Alexander Olivera Delgado
DIRECTOR EJECUTIVO
DMP 42004 RNE: 33517

Ministerio de Salud
Personas que atendemos personas

