



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital "Gustavo Lanatta  
Luján" de Bagua



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL HOSPITAL DE APOYO II

"Gustavo Lanatta Lujan"

N° 134 -2022-GOB.REG.AMAZONAS-HA-GLL-B/D.E.

Bagua, 16 JUN 2022

### VISTO:

El Informe N° 03-2022-GOB.REG.AMAZONAS/HAB-RESP.PAUS/LDR, de fecha 02 de junio del 2022, a través del cual se solicita la aprobación de la "DIRECTIVA ADMINISTRATIVA "PARA LA ATENCION Y GESTION DE CONSULTAS Y RECLAMOS" DEL HOSPITAL DE APOYO "GUSTAVO LANATTA LUJÁN" BAGUA, AÑO 2022", 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;

### OBJETIVO GENERAL

Normar el sistema de la atención de consultas quejas y reclamos de los **Usuarios y Terceros Legitimados** en el Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, Amazonas; estableciéndose los procedimientos para la admisión al reclamo, investigación sumaria, resultado del reclamo y notificación del resultado al Usuario ante la insatisfacción de los servicios solicitados. Así como promover la participación ciudadana para contribuir a mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los Usuarios y Terceros Legitimados en nuestra institución

### OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Establecer conceptos básicos y necesarios para el desarrollo del mecanismo de gestión de Consultas y Reclamos de los Usuarios y Terceros Legitimados; de las atenciones brindadas por el personal asistencial y administrativo de las oficinas, áreas administrativas y los diferentes Servicios del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua.
- Puntualizar procesos y tiempos para la atención oportuna de Consultas y Reclamos de los Usuarios Externos e Internos de los diferentes servicios de salud que brinda el Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua.

### FINALIDAD.

Orientación debida y oportuna en el proceso de recepción, evaluación de la investigación, tramitación, resuelta y notificación de las atenciones de las consultas y reclamos que presentan los usuarios atendidos en las oficinas, áreas administrativas y los diversos servicios de salud que brinda el Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua. Así como servir de instrumento facilitador de comunicación y coordinación entre los jefes de las oficinas, áreas y /o diferentes servicios y la Dirección General, Dirección Administrativa Unidad de Salud Pública y Estrategias Sanitarias y Jefatura de Recursos Humanos.

### ALCANCE.

Las disposiciones de la presente Directiva alcanzan al personal asistencial y administrativo de las Oficinas, Áreas y Diferentes Servicios del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, a quienes corresponde la responsabilidad de su adecuado cumplimiento de la conformidad del Usuario con su competencia funcional en prevención y protección de la insatisfacción de las atenciones y prestaciones otorgadas

### BASE LEGAL.

- 1.1. **Constitución Política del Perú.-** Art. 1 sobre la dignidad de la persona; Art. 2 numerales 4 y 5, sobre la libertad de expresión y solicitar información que requiera.



PERÚ

Ministerio  
de SaludHospital "Gustavo Lanatta  
Luján" de Bagua**RESOLUCIÓN DIRECTORAL HOSPITAL DE APOYO II****"Gustavo Lanatta Lujan"****N° 174 -2022- GOB.REG.AMAZONAS-HA-GLL-B/D.E.**

Bagua, 16 JUN 2022

- 1.2. **Ley General de Salud. 26842.-** Título preliminar **acápito VI.** Sobre la responsabilidad del Estado Peruano de garantizar la calidad de las prestaciones de Salud. **Título 1 Art. 2.** Sobre el derecho de la persona a exigir que los bienes destinados a la atención de Salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación.
- 1.3. **Ley del Ministerio de Salud.- Título 1 Art. 4. Inciso "a",** sobre vigilancia de las funciones esenciales de la Salud Pública, siendo una de ellas el desarrollo de la ciudadanía y de la capacidad de participación social.
- 1.4. **Sistema de Gestión de la Calidad en Salud (R.M.N° 519 – 2006/MINSA)** comprende la información para la calidad, implementar mecanismos para la recepción, procesamiento y atención de sugerencias y quejas de los usuarios.
- 1.5. **Decreto Supremo N° 013 – 2006 –SA.** Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Art. 37° Inciso c) Art. 99° Inciso d) Art. 109°.
- 1.6. **Decreto Supremo N° 042 – 2011 – PCM.** Es obligación de las Entidades del Sector Público.
- 1.7. **Decreto de Superintendencia N° 160 – 2011 SUNASSA.** Reglamento General para la atención de los Reclamos y quejas de los Usuarios de las IAFAS e IPRES Art. 6° inciso f.
- 1.8. **Resolución de Superintendencia N° 104-2014- SUSALUD/S.** Reglamento para la atención de consulta, quejas, reclamos y sugerencias de los Usuarios de los servicios de Salud.
- 1.9. **Decreto Supremo N° 006-2014 –PCM.** Decreto que modifica el Reglamento del Libro de reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por DS N° 011 – 2011 –PCM
- 1.10. **Resolución Ministerial N° 005 – 2015 – MINSA.** Aprueba el reglamento de la Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- 1.11. **Decreto Supremo N° 030- 2016-SD,** que aprueba el Reglamento para la atención de Reclamos y quejas de los Usuarios de las instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud.
- 1.12. **Decreto Supremo N° 002- 2019 – SA,** que aprueba el Reglamento actualizado para la atención de Reclamos y quejas de los Usuarios de las instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud.

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 ATENCION Y GESTION DE CONSULTAS Y RECLAMOS" DEL HOSPITAL DE APOYO "GUSTAVO LANATTA LUJÁN" BAGUA, AÑO 2022",. Conforme anexos y que forma parte de la presente resolución.

**ARTICULO 2°.- DEJESE** sin efecto todo acto administrativo que se oponga a la presente resolución.

**ARTICULO 3°.- NOTIFICAR** la presente resolución a los órganos e instancias Administrativas del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, para los fines de ley.

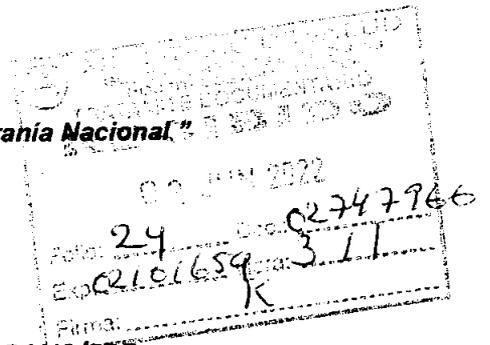
**ARTICULO 4°.- DISPONGASE,** la publicación de la presente, en el Portal Institucional del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE,**GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS  
HOSPITAL DE APOYO BAGUA - "GLL"Méd. GN. José Alexander Olivera Delgado  
DIRECTOR EJECUTIVO  
CMP 12094 RNE33517



Hospital de Apoyo Bagua  
"Gustavo Lanatta Luján"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



**INFORME N°. 03- 2022-GOB.REG.AMAZONAS/HAB-RESP.PAUS/CDR.**

A : MED.GINECOLOGO. JOSE ALEXANDER OLIVERA DELGADO  
DIRECTOR DEL HOSPITAL DE APOYO BAGUA

ASUNTO : EVALUACION Y APROBACIÓN CON RESOLUCIÓN DE DIRECTIVA  
ADMINISTRATIVA "PARA GESTION Y ATENCION DE CONSULTAS Y  
RECLAMOS"

FECHA : BAGUA, 02 DE JUNIO DEL 2022

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente y por medio del presente manifestarle que en referencia al Memorandum CIR.N°171-2022 GR.AMAZONAS/DRSA-PAUS y Expediente N° 09340-2021; se elaboró la DIRECTIVA ADMINISTRATIVA 2022 "PARA LA GESTION Y ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS" el cual hacemos llegar para su **EVALUACIÓN Y APROBACIÓN CON RESOLUCIÓN**, siendo una de las recomendaciones dadas por SUSALUD en cuanto a la implementación de los mecanismos de atención de consultas y reclamos.

Sin otro en particular, me despido de usted.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE APOYO BAGUA  
*Katherine C. Mestanza*  
Katherine C. Mestanza  
TRABAJADORA SOCIAL



**HOSPITAL DE APOYO BAGUA “GUSTAVO LANATTA LUJÁN”**



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA**

**“PARA LA ATENCION Y GESTION DE CONSULTAS Y  
RECLAMOS” - 2022**

## INDICE

I.- OBJETIVO.....	3
II.- FINALIDAD.....	3
III.-ALCANCE.....	4
IV.-BASE LEGAL.....	4
V.-DEFINICIONES.....	5
VI.-DISPOSICIONES GENERALES.....	11
VII.-DISPOSICIONES ESPECIFICAS.....	13
VIII.DISPOSICIONES FINALES.....	17

### ANEXOS:

Anexo 1 Ficha de Reclamo Verbal.....	19
Anexo 2. Ficha de Reclamos Escrita.....	20
Anexo 3. Flujograma de Consulta/Verbal o Escrita.....	21
Anexo 4. Flujograma de Reclamo Verbal/Escrito.....	22

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE APOYO BAGUA



Katherine C. Mendoza Macariza  
TRABAJADORA SOCIAL



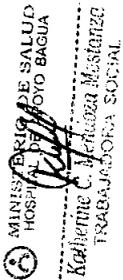
## I. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Normar el sistema de la atención de consultas quejas y reclamos de los **Usuarios y Terceros Legitimados** en el Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, Amazonas; estableciéndose los procedimientos para la admisión al reclamo, investigación sumaria, resultado del reclamo y notificación del resultado al Usuario ante la insatisfacción de los servicios solicitados. Así como promover la participación ciudadana para contribuir a mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los Usuarios y Terceros Legitimados en nuestra institución

### 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Establecer conceptos básicos y necesarios para el desarrollo del mecanismo de gestión de Consultas y Reclamos de los Usuarios y Terceros Legitimados; de las atenciones brindadas por el personal asistencial y administrativo de las oficinas, áreas administrativas y los diferentes Servicios del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua.
- Puntualizar procesos y tiempos para la atención oportuna de Consultas y Reclamos de los Usuarios Externos e Internos de los diferentes servicios de salud que brinda el Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua.



## II. FINALIDAD.

Orientación debida y oportuna en el proceso de recepción, evaluación de la investigación, tramitación, resuelta y notificación de las atenciones de las consultas y reclamos que presentan los usuarios atendidos en las oficinas, áreas administrativas y los diversos servicios de salud que brinda el Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua. Así como servir de instrumento facilitador de comunicación y coordinación entre los jefes de las oficinas, áreas y /o diferentes servicios y la Dirección General, Dirección Administrativa Unidad de Salud Pública y Estrategias Sanitarias y Jefatura de Recursos Humanos.



### III. ALCANCE.

Las disposiciones de la presente Directiva alcanzan al personal asistencial y administrativo de las Oficinas, Áreas y Diferentes Servicios del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, a quienes corresponde la responsabilidad de su adecuado cumplimiento de la conformidad del Usuario con su competencia funcional en prevención y protección de la insatisfacción de las atenciones y prestaciones otorgadas

### IV. BASE LEGAL.

- 4.1. **Constitución Política del Perú.- Art. 1** sobre la dignidad de la persona; Art. 2 numerales 4 y 5, sobre la libertad de expresión y solicitar información que requiera.
- 4.2. **Ley General de Salud. 26842.- Título preliminar acápite VI.** Sobre la responsabilidad del Estado Peruano de garantizar la calidad de las prestaciones de Salud. **Título 1 Art. 2.** Sobre el derecho de la persona a exigir que los bienes destinados a la atención de Salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación.
- 4.3. **Ley del Ministerio de Salud.- Título 1 Art. 4. Inciso "a",** sobre vigilancia de las funciones esenciales de la Salud Pública, siendo una de ellas el desarrollo de la ciudadanía y de la capacidad de participación social.
- 4.4. **Sistema de Gestión de la Calidad en Salud (R.M.Nº 519 – 2006/MINSA)** comprende la información para la calidad, implementar mecanismos para la recepción, procesamiento y atención de sugerencias y quejas de los usuarios.
- 4.5. **Decreto Supremo Nº 013 – 2006 –SA.** Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Art. 37º Inciso c) Art. 99º Inciso d) Art. 109º.
- 4.6. **Decreto Supremo Nº 042 – 2011 – PCM.** Es obligación de las Entidades del Sector Público.
- 4.7. **Decreto de Superintendencia Nº 160 – 2011 SUNASSA.** Reglamento General para la atención de los Reclamos y quejas de los Usuarios de las IAFAS e IPRES Art. 6º inciso f.

- 4.8. **Resolución de Superintendencia N° 104-2014- SUSALUD/S.** Reglamento para la atención de consulta, quejas, reclamos y sugerencias de los Usuarios de los servicios de Salud.
- 4.9. **Decreto Supremo N° 006-2014 –PCM.** Decreto que modifica el Reglamento del Libro de reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por DS N° 011 – 2011 –PCM
- 4.10. **Resolución Ministerial N° 005 – 2015 – MINSA.** Aprueba el reglamento de la Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- 4.11. **Decreto Supremo N° 030- 2016-SD,** que aprueba el Reglamento para la atención de Reclamos y quejas de los Usuarios de las instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud.
- 4.12. **Decreto Supremo N° 002- 2019 – SA,** que aprueba el Reglamento actualizado para la atención de Reclamos y quejas de los Usuarios de las instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud.

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE APOYO BAGUA  
Katherine C. Mendoza Mustanza  
TRABAJADORA SOCIAL

## V. DEFINICIONES

- 5.1. **Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS),** comprende el espacio físico, recursos y personal responsable de la recepción, procesamiento y atención de las consultas y reclamos presentados por los usuarios ante el Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua, así como la resuelta de la misma y la respuesta correspondiente.
- 5.2. **Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias,** Es una herramienta general para el monitoreo, control y mejoramiento continuo, que nos permite visualizar lo que sucede en la institución conocer las inquietudes y manifestaciones que tiene nuestros usuarios para fortalecer los procesos de su atención.
- 5.3. **Acciones Inmediatas en Salud.** Son las actuaciones y coordinaciones que realiza el Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua, cuando la vida o integridad física de un usuario se encuentre en riesgo, con el fin de brindar una respuesta oportuna y acceso a servicios vitales.
- 5.4. **Asistencia Técnica.** Es un proceso de orientación técnica, metodológica e instrumental en la implementación de los mecanismos de atención de consultas y reclamos en el Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan”



Bagua, con el objetivo de fortalecer las capacidades institucionales en la difusión y promoción de los derechos en salud.

**5.5. Usuario.** Toda persona natural que acude al Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, para recibir un Servicio de Salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación. Así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica o asistencial con independencia de su fuente de financiamiento. Asimismo, se considera como usuario a la entidad empleadora en la contratación de cobertura de aseguramiento en salud para sus trabajadores frente a una IAFAS. Para efectos del presente Reglamento, cuando se haga referencia al usuario se entiende al representante del mismo, conforme a lo establecido en el Código Civil y en el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuaras de los Servicios de Salud, aprobado con Decreto Supremo N° 027-2015- SA.

**5.6. Libro de Reclamaciones,** Deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto el Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, consignará avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente. Según se indica en los numerales del 1 al 7 del artículo 1 del Título Preliminar de la Ley N° 27444.

**5.7. Consulta.** Solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de salud presentada por una persona natural o jurídica al Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, a fin de que se absuelva una inquietud respecto a los servicios de salud brindados en la Institución, en un plazo máximo de 05 días hábiles, conforme lo establece la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Debiendo comunicar a SUSALUD la respuesta brindada al solicitante.

**5.8. Reclamo.** Manifestación verbal o escrita mediante el cual el usuario afectado o que potencialmente pudiera verse afectado, o el tercero legitimado con facultades para disponer derechos de los usuarios afectados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los usuarios, se dirige ante la insatisfacción del servicio de salud brindado.

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE APOYO BAGUA  
Katherine C. Incahuasi  
TRABAJADORA SOCIAL



- **Reclamo verbal.** - Expresado directamente por el usuario en forma verbal, con identificación del mismo y registrado en la ficha de reclamo.
- **Reclamo escrito.** - Escrito en el Libro de Reclamaciones de la institución en el que debe registrar nombres y apellidos, identificación (DNI), dirección, teléfono, correo electrónico, firma del usuario o en caso de ser iletrado su huella digital además el reclamo expresado en forma clara, concreta y específica.

**5.9. Sugerencias.** Manifestación directa del usuario como aporte o iniciativa de mejora de la prestación de los servicios, que no suponga una reclamación. Será recepcionado a través de los **buzones de sugerencias** del Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua.

**5.10. Queja.** Manifestación escrita mediante la cual el Usuario afectado o que potencialmente pudiera verse afectado o tercero legitimado con facultades para disponer de derechos de los usuarios afectados o en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios, se dirige a SUSALUD ante la negativa del Hospital de apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua en la atención de los reclamos planteados o cuando existan irregularidades en su tramitación o ante la disconformidad con el resultado del mismos.

**5.11. 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. Sin perjuicio de ello, SUSALUD puede intervenir de oficio en caso de tomar conocimiento de hechos o actos que pudieran constituir presunta vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud.

**5.12. Tercero.** Es la persona natural o jurídica distinta del usuario o tercero legitimado. Comprende también a los medios de comunicación masiva.

**5.13. 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.

- 5.14. Término de la distancia.** Lapso de tiempo que se concede, cuando el lugar en que se ubica la IAFAS, IPRESS, UGIPRESS o SUSALUD ante la cual debe efectuarse el acto procedimental para la atención de reclamos y denuncias, es diferente de aquél donde domicilia el consultante reclamante o quejoso y que se suma al plazo ordinario fijado en el presente Reglamento. El término de la distancia se aplica conforme al Cuadro General de Términos de la Distancia del Poder Judicial.
- 5.15. Trato directo.** Es la negociación directa entre el hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua y los usuarios sin la intervención de un tercero, con la finalidad de resolver una disconformidad del servicio brindado y que puede generar un conflicto, el mismo que puede originar un reclamo, queja o denuncia.
- 5.16. Asistencia técnica.** Es un proceso de orientación técnica, metodológica e instrumental en la implementación de los mecanismos de atención de consultas y reclamos, en el Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua, con el objetivo de fortalecer las capacidades institucionales en la difusión y promoción de derechos y deberes en salud a través de los medios de comunicación visuales, capacitaciones e información impresa (volantes, cartillas, Dípticos, Trípticos, etc).
- 5.17. Documento de identificación.** Entiéndase como tal al Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte, Registro Único de Contribuyente, o cualquier otro medio físico que permita identificar al usuario.
- 5.18. Enfoque intercultural.** Herramienta de análisis que propone el reconocimiento de las diferencias culturales, sin discriminar ni excluir, buscando generar una relación recíproca entre los distintos grupos étnicos culturales que cohabitan en un determinado espacio. Esto implica para el Estado, incorporar y asimilar como propias las diferentes concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales (Aguajum, Wampis y otros) en la prestación de sus servicios, así como adaptar los mismos a las particularidades socio-culturales de los mismos.

- 5.19. Intervención.** Son las actuaciones que se realizan con el propósito de identificar los hechos materia de denuncia, realizar las diligencias que se requiera, recabar información y otros, promoviendo que se alcance alguna solución al problema planteado en el marco del derecho a la salud.
- 5.20. Informe de intervención.** Son los Órganos Desconcentrados de SUSALUD, en mérito de una denuncia, se emiten los informes que contienen las actuaciones y diligencias de intervención.
- 5.21. Interés público.** Es todo aquello que beneficia a la comunidad en general. Su satisfacción constituye uno de los fines del Estado y justifica la organización administrativa.
- 5.22. Monitoreo:** Es la actividad orientada a validar la calidad, oportunidad, disponibilidad y transparencia de la información generada por el Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, la información electrónica en las condiciones, formas y plazos establecidos expresamente por **SUSALUD**.
- 5.23. Sugerencia.** Manifestación directa del Usuario como aporte o iniciativa de mejorar la prestación de servicio que no suponga una reclamación. Será recepcionado a través de los buzones de sugerencia ubicados en los diferentes servicios y áreas del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua
- 5.24. Queja.** Manifestación escrita mediante la cual el usuario afectado o que potencialmente pudiera verse afectado o el tercero legitimado con facultades para disponer derechos de los usuarios afectados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los usuarios se dirige a SUSALUD ante la negativa del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua en la atención de los reclamos planteados, o cuando existan irregularidades en su tramitación o ante la disconformidad con el resultado del mismo.
- 5.25. Casilla Electrónica.** Mecanismo visual y consulta de notificación electrónica proporcionada por SUSALUD, accesible a través de una clave privada cuyo objetivo es dotar de celeridad y transparencia. El acceso a la casilla electrónica es gratuito.

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE APOYO BAGUA  
Katherine C. Méndez Méstunza  
TRABAJADORA SOCIAL



**5.26. Vía de Canalización de Consultas y Reclamos.** Son las instancias que el Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua ha designado una persona responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud mediante Resolución Directoral N° 151 – 2019 y una persona responsable del manejo del Libro de Reclamaciones con Resolución Directoral N°090 – 2022-GOB.REG.AMAZONAS-HA-GLL-B/DE, con la finalidad de orientar, recepcionar, tramitar, notificar con la respuesta al usuario y remitir la información respectiva a las instancias correspondientes SUSALUD.

**5.27. Comité de Reclamos.** Es el órgano funcional dependiente de la Oficina de Gestión de la Calidad de la Unidad de Salud Pública y Estrategias Sanitarias.

Su trabajo se basará en los siguientes principios:

- Eficacia
- Confidencialidad
- Respeto a los Derechos Humanos
- Respeto a la Vida y la Salud

Ante la inconformidad o insatisfacción del Usuario se encargará de tratar los reclamos no resueltos en los diferentes servicios asistenciales, oficinas y áreas del Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua remitidos por las personas responsables del manejo del libro de Reclamaciones y Plataforma de Atención al Usuario en Salud para tratar la resuelta del reclamo o queja, con la finalidad de dar cumplimiento a las disposiciones superiores para el funcionamiento operativo en nuestra Institución Prestadora de Salud, asimismo garantizar al **USUARIO** una atención de calidad y con calidez de los servicios prestados y la estandarización de los procedimientos.

Se estará conformando por los siguientes integrantes:

- **Dirección General Preside el Comité**  
Med. Ginecologo. José Alexander Olivera Delgado
- **Jefe de la Oficina Ejecutiva de Administración**  
Lic. Adm. Roxana Karina Sánchez Zelada.

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE APOYO BAGUA  
Katherine C. Ingrida Mestanza  
TRABAJADORA SOCIAL



- **Jefe de la Unidad de Salud Pública**  
CD. Ronald Fontenla Córdova
- **Jefe de Oficina de Seguros (SIS)**  
Med. Oscar Delgado Pérez
- **Presidente del Cuerpo Médico**  
Dra. Paola Rebata Odar
- **Jefe del Departamento de Enfermería**  
Lic. Enf. Doris Karin Robles Zamudio
- **Coordinador de la Oficina de Gestión de la Calidad**  
CD. Ronald Fontenla Córdova
- **Asesoría Legal**  
Abg. Enrique Eberto Balbuena Marañón
- **Secretaría Técnica**  
Abog. Wilson Richard Navarro Contreras
- **Jefe de Comunicaciones**  
Ing. Kelvin Saavedra Rojas
- **Responsables del Libro de Reclamaciones**  
Asist. Soc. Katherine Cleofé Mendoza Mestanza
- **Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud**  
Aux. Enf. Rosa Bernardita Abanto Abanto.

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE APOYO BAGUA  
Katherine C. Mendoza Mestanza  
TRABAJADORA SOCIAL



VI.

## DISPOSICIONES GENERALES.

6.1. El Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, Establecerá mecanismos de escucha y defensoría del Usuario según Ley 27444.

6.2. La PAUS (Plataforma de Atención al Usuario) cumplirá con lo siguiente:

- Espacio físico y privado con señalización, publicación de horario de atención y de acceso a todos los Usuarios.
- Personal designado mediante Resolución Directoral para la atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamos.



- Contar una Directiva, fichas de consulta, fichas de reclamos verbales, Libro de Reclamaciones en físico y/o virtual y los formatos de sugerencia con su respectivo buzón disponible al público en general.

**6.3. Consulta y Reclamo.-** El derecho a formular consultas y reclamos verbales o escritos de los Usuarios, incluido usuarios internos en el Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, con el objeto de que estas sean atendidas sujetándose su presentación a los requisitos y tramitación de la presente directiva.

**6.4. Requisitos.** Para fines de una adecuada atención toda consulta queja o reclamo al amparo a la directiva debiendo cumplir los siguientes requisitos:

**6.4.1.** Es materia de **Reclamo** la insatisfacción al respecto a la prestación del servicio y/o las acciones intencionadas que afecten el buen desenvolvimiento de la prestación.

**6.4.2.** Es materia de **Consulta** cuando el usuario manifieste una inquietud al respecto de los servicios de salud brindados.

**6.4.3.** Que los actos de detallen coherentemente y con fundamentación adjuntando las evidencias que permitan.

**6.4.4.** Que las **Consultas Quejas y Reclamos** cuente con la identificación correspondiente del Usuario Nombres y Apellidos, Documento Nacional de Identificación (DNI), Dirección, Correo y firma o huella digital en caso de ser iletrado el Usuario.

**6.5. El Proceso de Atención de los Reclamos.** Para los fines de recolección, transferencia, difusión, e intercambio de información debiendo reflejar las siguientes etapas:

- Admisión y registro.
- Investigación sumaria.
- Resultado del Reclamo.
- Notificación del resultado.
- Custodia del Expediente (04 años).
- Archivo general.

**6.6. Plazos de Atención de los Reclamos.**

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE APOYO BAGUA  
Katherine C. Mendoza Méstanz  
TRABAJADORA SOCIAL



**6.6.1. Consultas y Reclamos de Tipo Administrativo**, no debe de exceder el plazo de Diez días hábiles contados desde la recepción.

**6.6.2. Consultas y Reclamos de Tipo Asistencial** no debe exceder del plazo de treinta (30) días hábiles desde su recepción.

**6.7. Traslado del Reclamo.** En caso de presentarse un reclamo en relación a otra **IPRESS, UGIPRESS o IAFAS**, se deberá disponer el traslado del reclamo a la **IPRESS, UGIPRESS o IAFAS**, competente en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles desde la recepción del reclamo.

Asimismo se comunica la ejecución de este procedimiento al Usuario o tercero legitimado que presente el reclamo y a su SUSALUD en la periodicidad y los medios de soporte electrónico que esta lo establezca.

**6.8. Expediente de Reclamo**, la presentación de un reclamo debe de generar la elaboración de un Expediente de Reclamo, donde se reunirán todos los documentos, pruebas o actuaciones que sustenten el cumplimiento de las etapas señaladas en el inciso 6.5 de la presente Directiva.

Debiendo conservar el expediente de reclamo hasta por un periodo de cuatro (4) años desde su conclusión.

**6.9. El Comité.** Se reunirá mensualmente y/o según la necesidad disponiendo de cual se prepara un informe que contenga los resultados y acuerdos manteniendo siempre estricta reserva y confidencialidad.

**6.10. La Jefatura de Salud Pública y la Coordinación de Gestión de la Calidad.** Informará en forma mensual a la Dirección General del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua sobre las consultas quejas y reclamos la misma que informará al ente Superior (DIRESA y SUSALUD) respectivamente

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

De las etapas de atención de reclamos.

### 7.1. ADMISION Y REGISTRO.

- **Admisión de Reclamos.-** El usuario afectado o que potencialmente pudiera verse afectado o tercero legitimado con facultades para disponer derecho de los Usuarios afectados o en defensa de Intereses, de treinta (30) días hábiles de la ocurrencia o conocido el hecho, contados a partir del día siguiente.

Vencido el plazo señalado es facultad del Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua, admitir a trámite o rechazar tajantemente.

En ningún caso podrá rechazarse el reclamo por no estar acompañado de pruebas que lo sustenten.

- **Recepción de Queja, Reclamo o Sugerencia.-** Se realizará en la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) mediante fichas de quejas, reclamos, sugerencias y Libro de Reclamaciones en horario administrativo, luego permanecerá en vigilancia de Emergencia del Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua, atendidos y orientados por el personal de vigilancia de turno, es decir, por el nivel de la institución II – 1 deberá permanecer el Libro de Reclamaciones las 24 horas vigente.

## 7.2. INVESTIGACIÓN SUMARIA.

- **Etapas de investigación sumaria.**

Con la admisión del reclamo se da inicio a la etapa de investigación dentro de los tres a (03) días hábiles de haber recepcionado la consulta, queja, reclamo verbal o escrito, el personal responsable del manejo del libro de reclamaciones y de la Plataforma de Atención al Usuario informará debiendo remitir el resultado de la investigación y las medidas adoptadas por escrito en un plazo de 10 días hábiles a la oficina de Gestión de la Calidad para ser Informado a la Dirección General, el mismo que estará notificando al Usuario y ente superior (DIRESA – SUSALUD) de las acciones y medidas correctivas en caso de ser necesarias.

La oficina de Gestión de la Calidad mediante memorándums hará de conocimiento a las jefaturas de las oficinas, áreas y/o servicios, donde se originó la consulta, queja o reclamo.

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE APOYO BAGUA  
Katherine C. Mejía Mestanza  
TRABAJADORA SOCIAL



Salud que SUSALUD lo administra, o la vía judicial según estime pertinente.

La misma que deberá ser rubricada por la Dirección General de la Institución.

- **Conclusión Anticipada.**

El Comité de Reclamos declarará la conclusión anticipada del procedimiento en los siguientes casos:

- Desistimiento por escrito del Reclamo por parte del Usuario o tercero legitimado **con o sin expresión de causa.**
- Conciliación o transacción extrajudicial.
- Laudo Arbitral.( la resolución que dicta un árbitro o juez y que sirve para dirimir un conflicto entre dos partes)

En cualquiera de estos casos, se debe de consignar estas situaciones expresamente en el Informe de Resultados de Reclamo.

#### 7.4. NOTIFICACION DEL RESULTADO.

- **Medios de Notificación.**

El Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua deberá notificar al Usuario o Tercero Legitimado la **Carta del Resultado del Reclamo** en un plazo máximo de **cinco (5) días hábiles** de emitido previa comunicación telefónica con el Usuario solicitándole su recepción en su domicilio o en las instalaciones de la PAUS de la institución o en su dirección electrónica en caso de contar con ella. Brindando la debida garantía de confidencialidad.

#### DISPOSICIONES FINALES

##### 8.1. DE LAS CONSULTAS Y SUGERENCIAS.

- **Atención de Consultas**

**Las consultas de los Usuarios** referidas a las prestaciones del Servicio de Salud, incluidas las condiciones para su acceso deben de ser presentadas ante la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS del Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua, para su debida

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE APOYO  
BAGUA  
Katherine C. Melitosa Mesanza  
TRABAJADORA SOCIAL



atención dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles a partir del día siguiente a su recepción.

Para efectos de brindar una adecuada atención a los Usuarios en las consultas que estos formulen deben de consignar como mínimo lo siguiente:

- a. Nombres y Apellidos completos.
  - b. Documento Nacional de Identidad o Carnet de Extranjería, de ser el caso.
  - c. Expresión clara y concisa de la consulta efectuada.
  - d. Domicilio real, correo electrónico y/o número telefónico al cual solicita hacer llegar a la respuesta de la consulta.
- **Atención de Sugerencia**

Las sugerencias de los Usuarios refrendada a la prestación del Servicio de Salud, incluidas las condiciones para su acceso, podrán ser presentadas en los buzones de sugerencias o en el PAUS del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua para su consideración.

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE APOYO BAGUA  
Resistencia Ciudadana  
TRABAJADORA SOCIAL



**IX. ANEXOS.**

- Anexo 1. Formato de Reclamo Verbal

<b>FORMATO DE RECLAMO VERBAL</b>			
<b>IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGIMITADO</b>			
NOMBRE DEL USUARIO:		EMAIL	
DIRECCION		TELEFONO	
DOCUMENTO DE IDENTIDAD		USUARIO	EXTERNO ( )      INTERNO ( )
<b>IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO</b>			
NOMBRE DEL USUARIO		EMAIL	
DIRECCION		CORREO	
DOCUMENTO DE IDENTIDAD		USUARIO	EXTERNO ( )      INTERNO ( )
<b>DETALLE DEL RECLAMO</b>			
<b>SOLUCIÓN</b>			

MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL DE PUNTO BAGUA  
 Karherine C. Mestanza  
 TRABAJADORA SOCIAL



El Comité de Reclamos se reunirá tantas veces como sea necesario para finalizar la investigación, mediante una Acta. Asimismo se dará a conocer la resuelta y posterior respuesta al Usuario quejoso a través de la Dirección del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua.

- **Citaciones.**

A solicitud del jefe de área, oficina o servicio, donde se originó el reclamo, los responsables del manejo del Libro de Reclamaciones, responsable del PAUS o de oficio el Comité de Reclamos en presencia de Secretaria Técnica del Hospital de apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua, podrá citar al reclamante así como a los testigos para que presten su declaración o informe respectivo cuando el caso lo amerite en presencia del personal que causó la insatisfacción del Usuario, con la finalidad de llegar a la conclusión del reclamo.

La negativa injustificada del reclamante o su representante de asistir a la citación reiteras en un máximo de tres oportunidades podrá ser tomada como elemento de juicio al momento de resolver, para cuyo efecto deberá documentarse con las notificaciones y actas de reuniones.

- **PERITAJES.**

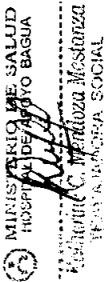
El Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan" Bagua podrá nombrar peritos de oficio o pedidos por el Usuario cuando estime que la apreciación de los hechos requiere de conocimientos especiales para el esclarecimiento de una o más materias controvertidas del reclamo, los honorarios de los peritos serán asumidos por la institución.

### 7.3. RESULTADO DEL RECLAMO.

- **Informe de Resultado del Reclamo.**

Concluida la investigación Sumaria el Comité de Reclamos elabora un informe de resultado de la queja o reclamo en el que se consigna como mínimo lo siguiente:

- Descripción de los hechos que sustentan el reclamo del Usuario
- Exposición de las diligencias efectuadas para la dilucidación de los hechos.



- Análisis de los hechos.
- Resultado del Reclamo, donde se emitirá un pronunciamiento debidamente motivado respecto al reclamo declarándolo fundado, infundado, procedente, improcedente o la conclusión anticipada, según corresponda.
- Cuando un reclamo sea **declarado fundado** se emitirá el Informe a la Dirección General del Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua quien deberá ejecutar en el plazo de **05 días hábiles**.
- Acciones que se adoptaran para dar solución al reclamo.
- Acciones correctivas que se aplicaran con el propósito de la mejora del proceso que generó la insatisfacción del Usuario.
- Mecanismo de devolución de pagos, cuando corresponda.
- Hacer de conocimiento a la Oficina de Gestión de la Calidad la evidencia de las medidas adoptadas por escrito para preparar la respuesta al Usuario.

● **Información al Usuario.**

La coordinación de la Oficina de Gestión de la calidad elaborará la Carta del Resultado del Reclamo, en base al Informe de Resultado de Reclamo emitido por el **Comité de Reclamos** y/o medidas adoptadas por la Dirección General del Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua con el asesoramiento de Asesoría Legal y Secretaria Técnica de la institución dentro del plazo de tres días hábiles, la que deberá incluir como último párrafo en su parte resolutive lo siguiente:

“De no encontrarse de acuerdo en todo o parte, con el resultado de su reclamo, puede acudir en su Denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, en el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados a partir de haber sido notificado a fin que esta proceda a la revisión de su caso en el marco de sus competencias”

En ningún caso SUSALUD podrá declarar monto indemnizatorio alguno a favor del Usuario por daños y perjuicio generados por el Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua, quedando a salvo su derecho de hacer valer a través de medios alternativos de solución de controversias teniendo a disposición el Centro de Conciliación y Arbitraje en Materia a

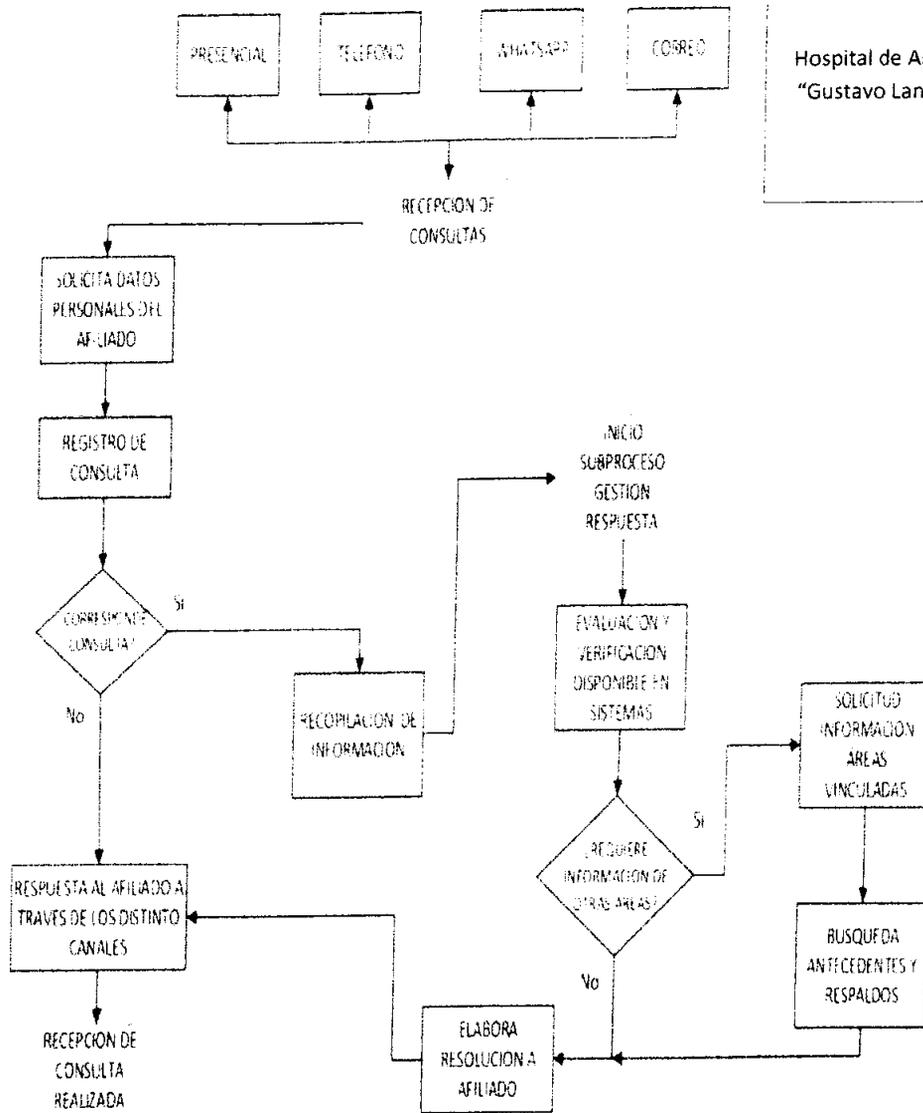
MINISTERIO DE SALUD  
 GOBIERNO REGIONAL ANKASHA  
 HOSPITAL DE APOYO BAGUA  
 Karla Heredia C. Rodríguez Mestanza  
 TERAPISTAS SOCIALES



- Anexo 3. Flujoograma de consulta

FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS

Hospital de Apoyo Bagua  
"Gustavo Lanatta Luján"



MINISTERIO DE SALUD  
GOBIERNO REGIONAL JUVANES  
HOSPITAL DE APOYO BAGUA  
Katherine C. Mercedes Montañez  
TRABAJADORA SOCIAL



- Anexo 2. Formato de Reclamo Escrito (Libro de Reclamaciones)

LOGO DE LA IPRESS, IAFAS O UNIPRESS



[NOMBRES DE LA IAFAS, IPRESS O UNIPRESS]

**HOJA DE RECLAMACIÓN  
EN SALUD**

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Nº

- 0000000001

FECHA: / /

**1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

E-MAIL:

DOMICILIO:

TELÉFONO:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: ( ) DNI ( ) CE ( ) PASAPORTE ( ) RUC

Nº DOCUMENTO:

**2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado en el momento de la salud)**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

E-MAIL:

DOMICILIO:

TELÉFONO:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: ( ) DNI ( ) CE ( ) PASAPORTE ( ) RUC

Nº DOCUMENTO:

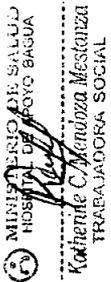
**3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar en reversa de la hoja)**

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

SI ( ) NO ( )

**5. FIRMA DEL RECLAMANTE (USUARIO, REPRESENTANTE O TERCERO LEGITIMADO)**

FIRMA O HUELLA DACTILAR  
EN CASO DE SER FIRMADA  
LECTURA



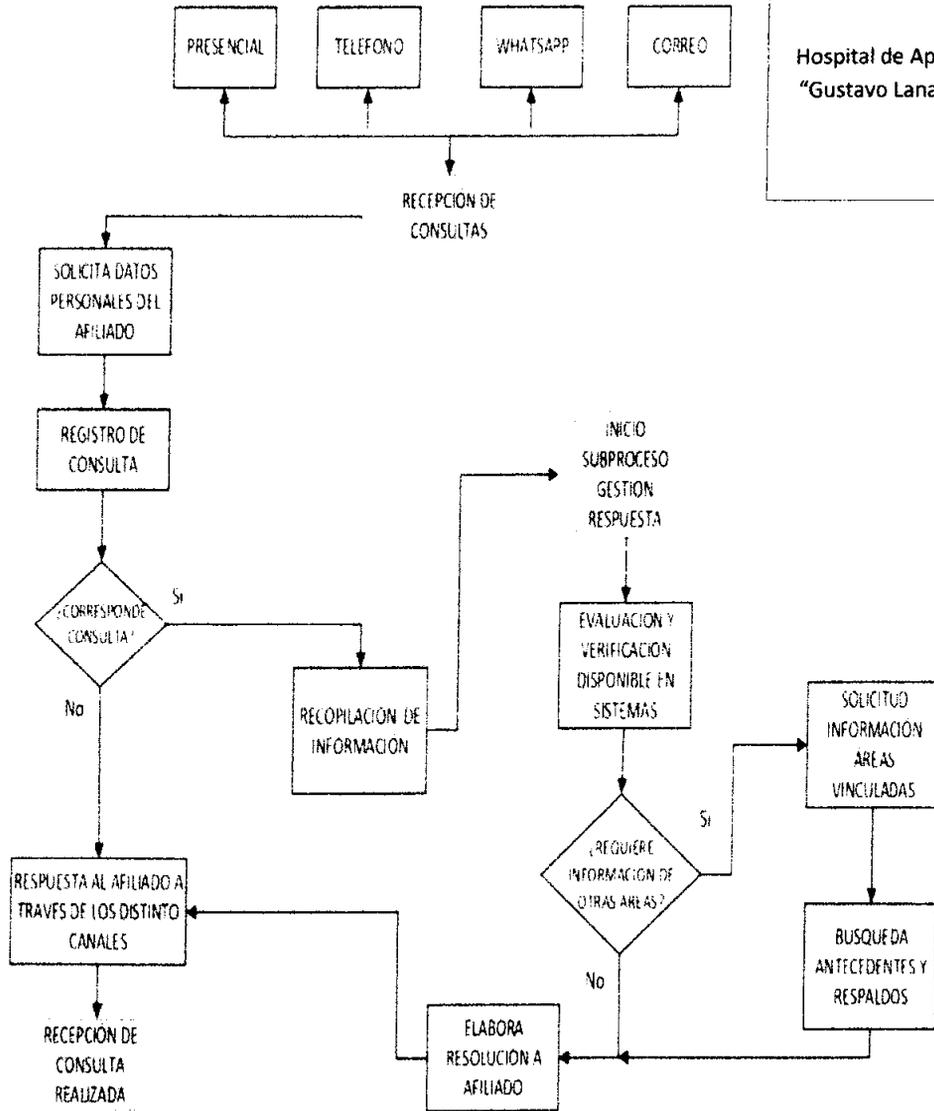
FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE CANCELACIÓN

Las IAFAS, IPRESS O UNIPRESS deben atender el reclamo en un plazo de 30 días hábiles.  
También cuando el usuario pueda presentar su queja ante SUSALUD cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o cobertura adecuada, o resultado de las IAFAS o IPRESS o que dependan de las UNIPRESS públicas, privadas o mixtas. Tienen que la atención de atención de su reclamo, independientemente de su naturaleza o discriminación con el resultado del mismo.

- Anexo 3. Flujoograma de consulta

FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS

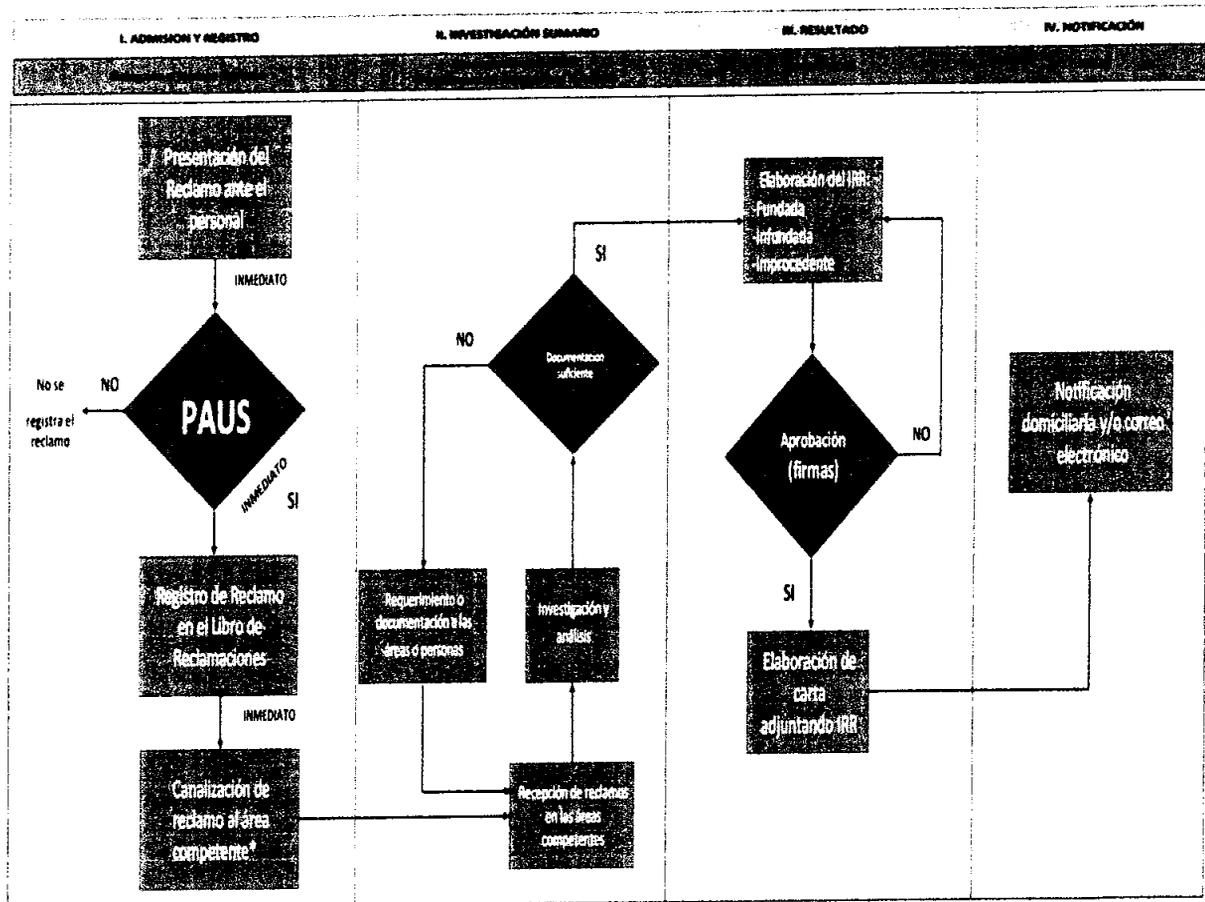
Hospital de Apoyo Bagua  
"Gustavo Lanatta Luján"



MINISTERIO DE SALUD  
GOBIERNO REGIONAL AYOACACHA  
HOSPITAL DE APOYO BAGUA  
Katherine C. Mendoza Mestanza  
TRABAJADORA SOCIAL



# Anexo 4. Flujograma de reclamo



MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL DE APOYO BAGUA  
 NICHIERNE C. FLOREZA MESTANZA  
 TRUFA, PATRICIA SOCIAL

