



Resolución Directoral N° 0273 -2022/GRP-DRSP-DEDSS

Piura, 29 ABR 2022



VISTO: El Informe Técnico N°001-2022/DRSP-4300208, de fecha 21 de Abril de 2022, emitido por la Oficina de PAUS y Libro de Reclamaciones - Dirección Ejecutiva de Desarrollo de Servicios de Salud de la Dirección Regional de Salud de Piura, en el que solicita la aprobación de la "Directiva de Procedimientos de Atención, Gestión de Consultas y Reclamos en las IPRESS de la Sub-Región de Salud Piura - Sechura, pertenecientes a la UGIPRESS DIRESA PIURA" y anexos.



CONSIDERANDO:

Que, la Dirección Regional de Salud Piura es la Unidad Ejecutora N° 400-899 del Pliego Presupuestario N° 457 del Gobierno Regional de Piura.

Que, el artículo VI del Título Preeliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que 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.



Que, mediante la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarias en los servicios de salud, que modifica diversos artículos de la Ley General de Salud, entre ellos, el artículo 15°, referido a los derechos de las personas usuarias en los servicios de salud, estableciendo los derechos relacionados al acceso a los servicios de salud, el acceso a la información adecuada y oportuna en calidad de paciente, a la atención y recuperación de la salud con pleno respeto a la dignidad e intimidad, y al consentimiento informado, libre y voluntario para el procedimiento o tratamiento en salud, no excluyendo los demás derechos reconocidos en otras leyes, o los que la Constitución Política del Estado garantiza.



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

Que, en el artículo 8° del Decreto Supremo N° 002-2019-SA, antes citado, se establece que la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante 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; orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud y, para dicho fin, se emplea recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos, siendo la máxima autoridad de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, la responsable de la implementación, operatividad y seguimiento de la PAUS, a fin de promover la mejora continua de los servicios de salud.



Resolución Directoral N° 0273 -2022/GRP-DRSP-DEDSS

Piura,

29 ABR 2022



Qué, mediante el documento del visto, el Director Ejecutivo de Desarrollo de Servicios de Salud solicita la aprobación de la "Directiva de Procedimientos de Atención, Gestión de Consultas y Reclamos en las IPRESS de la Sub-Región de Salud Piura – Sechura, pertenecientes a la UGIPRESS DIRESA PIURA", con la finalidad de establecer los procedimientos para la admisión, derivación, seguimiento y atención de las consultas y los reclamos por presunta vulneración del derecho a la salud, que presenten los usuarios que acuden a los Establecimientos de Salud que dependen de la Unidad Ejecutora N° 400-899, a través del Libro de Reclamaciones en Salud, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud.



Estando a lo solicitado por la Dirección Ejecutiva de Desarrollo de Servicios de Salud, y con el visto bueno de la Dirección Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos y la Oficina de Asesoría Jurídica de la Dirección Regional de Salud Piura.



De conformidad con el Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, el Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM, y la Ley N° 31365, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2022.



En uso de las atribuciones conferidas en la Resolución Ministerial N°701-2004/MINSA del 13 de julio de 2004, Ley N°27902, Ley que modifica la Ley Orgánica de Gobierno Regionales N°27867; Ordenanza Regional N°271-2013/GRP-CR que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Salud Piura y Resolución Ejecutiva Regional N° 0033-2022-Gobierno Regional Piura-PR de fecha 10 de Enero del 2022, en el cual se designa al Director Regional de Salud de Piura.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR la "DIRECTIVA DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN, GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN LAS IPRESS DEL AMBITO DE LA SUB-REGIÓN DE SALUD PIURA –U.E.-400-899, PERTENECIENTES A LA UGIPRESS DIRESA PIURA", que forma parte integrante de la presente resolución, a partir de la fecha de la firma de presente R.D.

ARTÍCULO 2°.- Los Responsables de la PAUS de la UGIPRESS, tienen la responsabilidad de la Implementación y Socialización la "DIRECTIVA DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN, GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN LAS IPRESS DEL AMBITO DE LA SUB-REGIÓN DE SALUD PIURA –U.E.-400-899. PERTENECIENTES A LA UGIPRESS DIRESA PIURA", y a la vez se encargarán de Supervisar y Monitorear dicho Directiva, a fin de mejorar la calidad de atención en los Establecimientos de Salud de la Región.



Resolución Directoral N° 0273 -2022/GRP-DRSP-DEDSS

Piura, 29 ABR 2022.

ARTICULO 3°.- Hágase de conocimiento del Gobierno Regional de Piura, de las Direcciones Ejecutivas y demás oficinas de la Dirección Regional de Salud Piura, y todos los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Dirección Regional de Salud Piura – U.E. 400.

ARTÍCULO 3°.- Disponer que la Oficina de Estadísticas e Informática publique la presente resolución y sus anexos, en el Portal Web Institucional de la Dirección Regional de Salud de Piura.

Regístrese, Comuníquese y Ejecútese



GOBIERNO REGIONAL PIURA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PIURA

MED. FERNANDO AGUERO MIJA
DIRECTOR GENERAL



GOBIERNO REGIONAL
PIURA

"Año del fortalecimiento de la soberanía Nacional"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001 - 2022-GOB.REG.DRSP-DESS-PAUS

"DIRECTIVA DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN, GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN LAS IPRESS DE LA SUB-REGION DE SALUD PIURA –SECHURA – U.E.- 400 -899 - PERTENECIENTE DE LA UGIPRESS DIRESA PIURA"

1. OBJETO

La presente directiva tiene como finalidad definir los procedimientos de atención, gestión de consultas y reclamos, que se presenten en los Libros de Reclamaciones en Salud, a fin de contribuir a la protección de los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud del ámbito de la U.E.-400 -899.

2. ALCANCE

La presente directiva es para cumplimiento de todos los establecimientos de salud que dependen de la Unidad Ejecutora 400-899 Salud Piura, que corresponde a la Dirección Sub Regional de Salud Piura-Sechura.



MARCO LEGAL

- 3.1. Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias
- 3.2. Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- 3.3. Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias.
- 3.4. Decreto Legislativo N° 1158 Decreto Legislativo que dispone Medidas destinadas al Fortalecimiento y Cambio de Denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud.
- 3.5. Decreto Supremo N° 013-2006-SA, Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- 3.6. Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Reglamento de la Ley 29414 - Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- 3.7. Decreto Supremo N° 002-2019-SA, Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los usuarios de IAFAS, IPRESS Y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
- 3.8. Decreto Supremo N° 003-2015-MC, Aprueba la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural.
- 3.9. Resolución de Superintendencia N° 030-2020/SUSALUD-S, que Aprueba la "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS".



4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1. Definiciones operativas y acrónimos

- 4.1.1. **Consulta.** Es la solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de los servicios de salud, presentada por una persona natural o jurídica, a la IPRESS o UGIPRESS, a fin que sea atendida.
- 4.1.2. **Denuncia.** Manifestación expresa, presentada ante SUSALUD, sobre las acciones u omisiones de los establecimientos de salud, respecto a los hechos o actos que pudieran constituir presunta vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud.
- 4.1.3. **IPRESS.** Institución Prestadora de Servicios de Salud.
- 4.1.4. **Libro de reclamaciones en salud.** Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por las IAFAS, IPRESS, o UGIPRESS públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios o prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normativa vigente.
- 4.1.5. **Medios alternativos.** es un emisor de información independiente que no constituye una agencia de información ni de los medios masivos de comunicación organizados como empresas.
- 4.1.6. **PAUS** (Plataforma de Atención al Usuario en Salud). Es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud.
- 4.1.7. **Reclamo.** Manifestación verbal o escrita, efectuada ante el Establecimiento de Salud o ante la Dirección Regional de Salud Piura, por una persona usuaria o tercer legitimado, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de éstas, relacionadas a su atención en salud.
- 4.1.8. **Reclamo fundado.** Declaración de resultado del reclamo cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante.
- 4.1.9. **Reclamo improcedente.** Declaración de resultado del reclamo cuando no corresponde la atención del mismo por no acreditar la legitimidad para obrar; no existir conexión lógica entre los hechos expuestos y el reclamo; o, carecer de competencia la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS recurrida, salvo las excepciones del artículo 20 del D.S. N° 002-2019-SA.
- 4.1.10. **Reclamo infundado.** Declaración de resultado del reclamo cuando no se acreditan los hechos que sustentan el mismo.
- 4.1.11. **SETI-RECLAMO.** Es la plataforma dispuesta por SUSALUD para que las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS remitan la información relacionada a los reclamos presentados por un usuario o tercero legitimado a estas, por la presunta vulneración del derecho a la salud.





"Año del fortalecimiento de la soberanía Nacional"

- 4.1.12. SUSALUD.** Superintendencia Nacional de Salud.
- 4.1.13. 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.
- 4.1.14. Trato directo:** Es la negociación directa entre la IPRESS o UGIPRESS y los usuarios, sin la intervención de un tercero, con la finalidad de resolver un conflicto que origina un reclamo.
- 4.1.15. UGIPRESS.** Unidad de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
- 4.1.16. Usuario.** Persona natural que requiere o hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por la IPRESS. Asimismo, se entiende por usuario a aquel 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 Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado con Decreto Supremo N° 027-2015-SA.
- 4.2.** El plazo máximo de atención de los reclamos de la PAUS de los Establecimientos de Salud I-1, I-2, I-3 y I-4 no excederá de treinta días (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción del expediente.
- 4.3.** El plazo para los Establecimientos de Salud de categoría I-1, I-2 y I-3 para trasladar el reclamo junto con sus descargos después de atendido el expediente a la UGIPRESS es de CINCO DIAS (05) hábiles.
- 4.4.** El responsable del PAUS de los Establecimientos de Salud I-4 tienen un plazo máximo para trasladar el reclamo junto con sus descargos a la UGIPRESS DIRESA Piura de treinta días (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción del expediente.
- 4.5.** Las Etapas de Atención de un Reclamo son:
- Admisión y registro,
 - Evaluación e investigación,
 - Resultado y notificación,
 - Archivo y custodia del expediente.
- 4.6.** El responsable de PAUS (en los ES I-4) o el responsable del Libro de Reclamaciones en Salud (en los ES I-1, I-2 y I-3) debe intentar resolver el reclamo mediante trato directo, alcanzando la información requerida, o facilitando el acceso del usuario al servicio solicitado, o por otro medio, a fin de lograr que el usuario resuelva su molestia sin requerir formular un reclamo escrito. No obstante, no debe impedirse por ningún medio la presentación del reclamo si luego del trato directo el usuario insiste en presentarlo.





4.7. El jefe del establecimiento de salud debe favorecer actividades que tiendan a desarrollar en los trabajadores de salud habilidades de comunicación y empatía.

5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

5.1. Del proceso de atención de reclamos

5.1.1. Admisión y registro

- 5.1.1.1. Todo usuario o tercero legitimado tiene derecho a presentar su reclamo ante la IPRESS por la insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud.
- 5.1.1.2. Los reclamos son presentados mediante el llenado del Libro de Reclamaciones en salud físico o virtual de la IPRESS en caso lo tuviera.
- 5.1.1.3. Todo trabajador de los establecimientos de salud debe conocer el lugar donde se ubica el libro de reclamaciones y/o el PAUS, y debe informar al usuario que ha señalado verbalmente su deseo de presentar un reclamo, el procedimiento para presentar dicho reclamo es conducir a la persona al área indicada.
- 5.1.1.4. El responsable del libro de reclamaciones debe proporcionar el formato al usuario, para que registre su reclamo. Asimismo, debe indicarle cómo llenarlo, y debe asegurar que el usuario firme o coloque su huella digital. La primera página del formato debe ser entregada al usuario, como constancia del reclamo realizado. Debe convenir con el usuario el canal para alcanzar el informe del reclamo (físico a su domicilio, correo electrónico, o medio virtual).
- 5.1.1.5. En el caso de presentarse un reclamo ante la IPRESS o IAFAS que tengan vinculación contractual entre sí o este tenga relación con la insatisfacción del usuario, se debe trasladar el reclamo a la IAFAS o IPRESS competente que corresponda, mediante los canales que se encuentren a disposición, sin perjuicio de la remisión formal del reclamo comunicando de dicho traslado al reclamante y declinando competencia bajo responsabilidad. Dicho traslado no excede el plazo máximo de dos días (02) hábiles posteriores a la recepción, a partir del cual comienza a correr el plazo para la atención del reclamo.
- 5.1.1.6. En el caso que el Usuario o tercero legitimado presente un reclamo ante la IPRESS o IAFAS, y de la descripción del reclamo se aprecie que la insatisfacción es atendida también por la IAFAS, IPRESS O UGIPRESS con la mantiene un vínculo, la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS a la que se presentó el reclamo informa al reclamante, bajo responsabilidad, en el plazo máximo de dos días (02) hábiles posterior a



"Año del fortalecimiento de la soberanía Nacional"

su recepción, que el reclamo ha sido trasladado a la IAFAS o IPRESS o UGIPRESS según corresponda en esta presente Directiva

5.1.1.7. La IAFAS o IPRESS o la UGIPRESS a la cual se trasladó el reclamo comunica la atención del reclamo o aquella que lo recibió inicialmente, a fin que se dé por atendida parte de esta.

5.1.1.8. En el caso que la IAFAS, IPRESS, o UGIPRESS que traslade el reclamo evidencie la falta de atención del reclamo trasladado a la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS competente, comunica a SUSALUD dicha situación, a efecto que SUSALUD inicie las acciones correspondientes.

5.1.1.9. Esta directiva no regula complementariamente el proceso de consultas, las que se rigen a las disposiciones emitidas por el nivel nacional.



5.1.2. De la evaluación e investigación

5.1.2.1. El responsable de PAUS debe realizar la investigación que considere necesaria; esta puede incluir revisar registros, solicitar información de los hechos a los trabajadores involucrados (por medio escrito, virtual o verbal), entre otros. La investigación debe estar orientada a conocer los hechos, pero especialmente a identificar una acción que resuelva el reclamo, en caso este sea pertinente.

5.1.2.2. El responsable del PAUS debe concluir si este reclamo es fundado, improcedente o infundado

5.1.2.3. Como resultado, debe emitir un informe dirigido al jefe del establecimiento de salud, en el que detalla lo investigado y propone medidas específicas para atender el reclamo, y medidas generales para evitar futuros inconvenientes. En anexo 1 se presenta el modelo de informe de resultado del reclamo. Este informe debe estar firmado por el responsable del PAUS.

5.1.3. Del resultado y notificación

5.1.3.1. El responsable de PAUS debe preparar una carta al usuario, que será firmada por el jefe del establecimiento de salud, o quien haga sus veces, adjuntando el informe de resultado de reclamo. Debe ser enviada a su domicilio, o al correo electrónico que haya consignado. Alternativamente, puede enviar el documento por otro medio virtual que haya sido convenido con el usuario.

5.1.3.2. En el último párrafo de la comunicación (carta) que contiene el informe del resultado del reclamo, se consigna el siguiente texto: "De no encontrarse de acuerdo, o disconforme con el resultado del reclamo, o ante la negativa de atención o irregularidad en su tramitación, puede acudir en denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud -

"Año del fortalecimiento de la soberanía Nacional"

SUSALUD, o hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje – CECONAR de SUSALUD"

- 5.1.3.3. Mensualmente el Responsable del PAUS de los Establecimientos de Salud I-1, I-2, I-3, I-4 perteneciente a la UGIPRESS Dirección Regional de Salud deberán alcanzar el reporte a la sobre el número de reclamos recibidos en las IPRESS de su jurisdicción, indicado su estado, conclusión y tipología. Se presenta formato en anexo 2.
- 5.1.3.4. Trimestralmente el Responsable del Libro de Reclamaciones y PAUS deberá informar a susalud.

5.1.4. Del archivo y custodia

- 5.1.4.1. El responsable del PAUS debe custodiar los archivos y documentos relacionados al PAUS durante cuatro (4) años.



5.2. Del proceso de atención de consultas

5.2.1. Recepción y registro

- 5.2.1.1. Toda persona natural o jurídica está facultada a solicitar información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de los servicios de salud a la IAFAS, IPRESS, UGIPRESS o ante SUSALUD, a fin que sea atendida.
- 5.2.1.2. La solicitud de información y/u orientación son presentados a la IPRESS en medio físico mediante el llenado del formato establecido para este fin (Anexo 1).
- 5.2.1.3. En el caso de las IPRESS de Nivel I-1, I-2 y I-3 reciben la solicitud de información y/u orientación deben ser atendidas en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, salvo los casos en que la normativa específica vigente prevea un plazo menor.
- 5.2.1.4. El responsable del PAUS deberá identificar si está dentro de sus competencias brindar información y/u orientación al usuario de lo contrario realizará las acciones correspondientes a fin de obtener información para atender la consulta, dentro del plazo establecido (05 días) de haber sido recepcionada en la IPRESS de origen.
- 5.2.1.5. El formato establecido en el Decreto Supremo N° 002-2019-SA para solicitar una consulta y/u orientación deberá permanecer junto al libro de reclamaciones o PAUS según corresponda y debe ser proporcionado por el responsable, quien debe indicarle cómo llenarlo. La primera hoja del formato debe ser entregada al usuario como constancia de su solicitud y la segunda queda en la IPRESS. Asimismo debe convenir



"Año del fortalecimiento de la soberanía Nacional"

con el usuario el canal para alcanzar la información u orientación solicitada (físico a su domicilio, correo electrónico, o medio virtual).

5.2.1.6. En caso que SUSALUD haya encauzado alguna consulta para ser atendida en la IPRESS I-1, I-2, I-3, I-4 éstas deberán informar a la PAUS de su jurisdicción o UGIPRESS según corresponda para que se informe a SUSALUD la absolución de la misma.

6. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

6.1. Los establecimientos de salud de categoría I-1, I-2, I-3, I-4 en treinta (30) días calendario de entrada en vigencia de la presente directiva, deberán contar con un Libro de Reclamaciones en Salud, un cartel indicativo del mismo (según los formatos establecidos en el Decreto Supremo N° 002-2019-SA) y un responsable designado oficialmente.



7. RESPONSABILIDAD.

La presente Directiva es de obligatorio cumplimiento y deberá ser conocida por todos los servidores públicos, directivos y funcionarios públicos de la UGIPRESS, así como de todo el personal de las IPRESS que dependan de dicha UGIPRESS. Su desconocimiento no excluye al servidor de su cumplimiento. Asimismo, las áreas técnicas pertinentes de la UGIPRESS están obligadas a brindar asesoría para su observancia, velar por su cumplimiento y difundirlo. Los jefes de establecimientos de salud; o quien haga sus veces, son responsables de conocer, difundir, cumplir y hacer cumplir lo dispuesto en la presente Directiva, en la IPRESS bajo su dirección.

8. VIGENCIA.

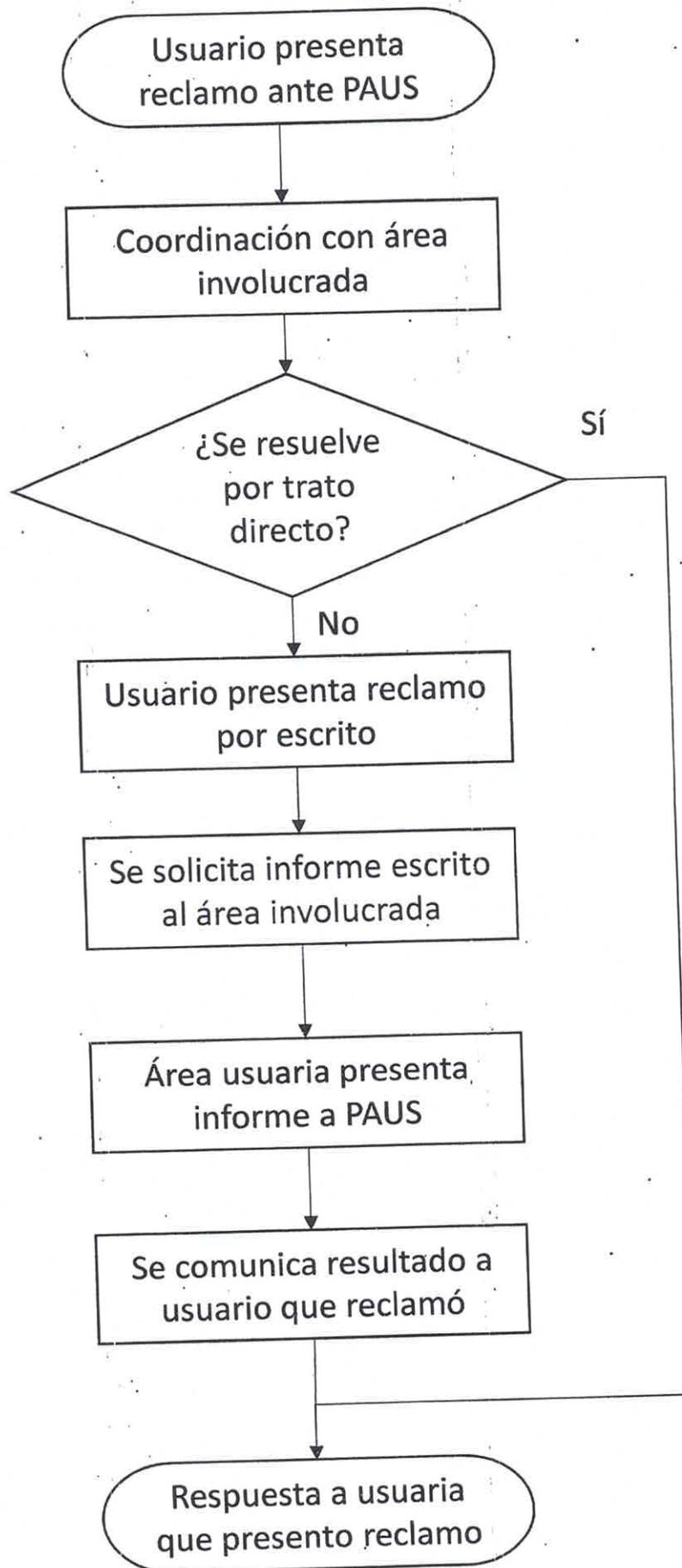
La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el portal web de la Dirección Regional de Salud Piura.

9. ANEXOS

Anexo 1. Modelo de Informe

Anexo 2. Modelo de reporte mensual

Flujograma de atención de reclamos





GOBIERNO REGIONAL
PIURA

"Año del fortalecimiento de la soberanía Nacional"

ANEXO: 1

PIURA,

INFORME N° - 2022 / DRSP

A : **DR.....**
JEFE DEL ESTABLECIMIENTO I-4.....

De : **LIC.**
Responsable de PAUS

ASUNTO : **Remito reclamos del mes.....**

Por el presente me dirijo a usted, para saludarle cordialmente y a la vez informarle los reclamos que se realizaron en el mes de..... y sus respectivas respuestas para remitir a la Responsable PAUS-DIRESA y continuar su trámite respectivo: se adjunta Anexo 2 Modelo de reporte mensual.

Sin, otro particular quedo de usted.

Atentamente,

