



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Chorrillos, 22 de Diciembre de 2020.

Visto; el Expediente N° 20-INR-012626-001, que contiene la Nota Informativa N° 293-2020-OGC/INR de la Oficina de Gestión de la Calidad, Informe N° 0073-2020-EO-OEPE-INR del Equipo de Organización y Proveído N° 061-2020-OEPE/INR del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ – JAPÓN.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" dispone que: "La protección de la salud es de interés público y por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla", asimismo, el artículo VI del Título Preliminar, señala en su primer párrafo que: "Es de interés público la provisión de los servicios de salud, 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";

Que, mediante Decreto Supremo N° 027-2015-SA, se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414 "Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud", modificado por Decreto Supremo N° 002-2019-SA, en su artículo 28° dispone que: "Toda persona que se encuentre disconforme con la atención recibida, tiene derecho a ser escuchada y recibir respuesta, debiendo presentar su reclamo ante las instancias competentes de las IAFAS o IPRESS, sin perjuicio de acudir en vía de queja ante SUSALUD para el inicio del procedimiento administrativo que pudiese corresponder, según la normatividad que sobre la materia emita SUSALUD. La IPRESS debe exhibir de manera visible y de fácil acceso, el procedimiento para la atención de reclamos de las personas usuarias, así como la posibilidad de acudir a SUSALUD en instancia de queja";

Que, con Resolución Directoral N° 031-2016-SA-DG-INR, de fecha 28 de enero de 2016, se aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos, Consultas y Sugerencias del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ – JAPÓN;

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, teniendo como finalidad establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el

marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;

Que, el artículo 15° de la norma acotada en el párrafo precedente, señala la responsabilidad de las entidades del Estado de poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud físico, garantizando la accesibilidad y disponibilidad en el horario de funcionamiento de las respectiva IAFAS, IPRESS o UGIPRESS. Para el caso del Libro de Reclamaciones en Salud virtual, su disponibilidad y accesibilidad es las veinticuatro horas de cada uno de los siete días de la semana; Adoptar medidas para garantizar el acceso del Libro de Reclamaciones en Salud físico o virtual a las personas con discapacidad u otras limitaciones físicas; Adoptar medidas para garantizar el respeto al enfoque de interculturalidad para el acceso del Libro de Reclamaciones en Salud físico o virtual, así como para aquellas personas iletradas; y, Exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al público, el aviso del Libro de Reclamaciones en Salud físico;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA se aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", el cual es de observancia obligatoria para las Direcciones Generales, Oficina Generales, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos del Ministerio de Salud;

Que, mediante Nota Informativa N° 293-2020-OGC/INR, de fecha 07 de diciembre de 2020, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad remite el proyecto actualizado de Reglamento para la Gestión de Reclamos, Consultas, Sugerencias y Felicitaciones Institucional elaborado por el Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario de la institución, que tiene por finalidad fortalecer los mecanismos de participación ciudadana como parte de la mejora continua de la calidad de la atención de las prestaciones que se brindan en la Institución, asimismo, contribuir al acceso, protección y defensa de los derechos de los usuarios de los servicios de salud o terceros legitimados respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;

Que, mediante documentos del visto, del Equipo de Organización y del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, sostienen que el Reglamento para la Gestión de Reclamos, Consultas, Sugerencias y Felicitaciones de la Institución, cumple con el aspecto técnico y la estructura requerida en las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud aprobada mediante Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, por lo que emiten opinión favorable;

Que, con el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales, es pertinente atender lo solicitado por la Oficina de Gestión de la Calidad, aprobando el Reglamento para la Gestión de Reclamos, Consultas, Sugerencias y Felicitaciones del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ – JAPÓN;

De conformidad con lo previsto en la Ley N° 26842 "Ley General de Salud", el Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414 "Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud", el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, la Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, que aprobó las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud y, la Resolución Ministerial N° 715-2006/MINSA, modificado por Resolución Ministerial N° 356-2012/MINSA, que aprueba el



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Chorrillos, 22 de Diciembre de 2020.

Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ - JAPÓN;

Con la visación de la Directora Adjunta de la Dirección General, el Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" Amistad Perú – Japón.

SE RESUELVE:

Artículo 1º. - APROBAR el Reglamento para la Gestión de Reclamos, Consultas, Sugerencias y Felicitaciones en el Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ – JAPÓN, que consta de treinta y uno (31) folios, incluido sus anexos, que forman parte integrante de la resolución.

Artículo 2º. – DEJAR SIN EFECTO la Resolución Directoral Nº 031-2016-SA-DG-INR de fecha 28 de enero de 2016, que aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos, Consultas y Sugerencias del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ – JAPÓN.

Artículo 3º. - ENCARGAR a la Oficina de Gestión de la Calidad que en coordinación con la Plataforma de Atención al Usuario ejecuten las acciones correspondientes para la difusión, implementación, aplicación y supervisión del Reglamento aprobado.

Artículo 4º.- DISPONER a la Oficina de Estadística e Informática la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional.

Regístrese y Comuníquese,

LPV/ZMSI/EJLV

Distribución

- () DA
- () OGC
- () OAJ
- () Responsable Página Web

MC. LILY PINGUZ VERGARA
(e) Directora General
CMP. N° 23770 RNE. N° 12918
MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN
"DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERÚ-JAPÓN

3-20





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional de Rehabilitación
"Dra. Adriana Rebaiza Flores"
Amistad Perú - Japón

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Universalización de la Salud"

**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA.
ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN**



DIRECCIÓN GENERAL

M.C. LILY PINGUZ VERGARA

DIRECCIÓN ADJUNTA

M.C. ROSA SABINA MONTALVO CHÁVEZ

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M.C. LIZ CARIN MENDOZA REBAZA

Equipo Técnico de la Plataforma de Atención al Usuario

Lic. Psi. Nelson Ovidio Celiz Ygnacio

Lic. Educ. Esp. Abi Alicia Amico Arellano

Profesora Nora Lucila Gonzales Miranda

Lic. Psi. Sandra Simeon Sanabria

Lic. Psi. Melissa Meza Chuquipoma





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional de Rehabilitación
"Dra. Adriana Rebaiza Flores"
Amistad Perú - Japón

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Universalización de la Salud"

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN

INDICE

	Pág.
I. TITULO I	3
CAPITULO I.	
GENERALIDADES	
II. TITULO II	7
CAPITULO I.	
DE LA GESTIÓN DEL RECLAMO	
CAPITULO II.	12
DE LA GESTIÓN DE CONSULTAS	
CAPITULO III.	14
DE LAS SUGERENCIAS	
CAPITULO IV.	15
DE LAS FELICITACIONES	
III. TITULO III	16
RESPONSABILIDADES	
IV. TITULO IV	17
DSIPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	
V. TITULO V	17
DISPOSICIÓN FINAL	
VI. TITULO VI	17
ANEXOS	





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional de Rehabilitación
"Dra. Adriana Rebaza Flores"
Amistad Perú - Japón

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Universalización de la Salud"

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN

TITULO I

CAPITULO I

GENERALIDADES

Artículo 1°. Objetivo

a) Objetivo General

Establecer los procedimientos para la gestión de reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios de los servicios y prestaciones que brinda el Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" Amistad Perú – Japón, que permitan la protección del derecho a la salud y participación ciudadana

b) Objetivos Específicos

1. Establecer el procedimiento y responsabilidades para la gestión de los reclamos, presentados por los usuarios ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de estas, relacionados a su atención en salud y ante la presunta vulneración del derecho a la salud.
2. Establecer las disposiciones aplicables para la atención de consultas y sugerencias relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud.
3. Establecer las disposiciones para la atención de la felicitación brindada por un usuario al servidor y/o colaborador.

Artículo 2°. Finalidad

Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana como parte de la mejora continua de la calidad de la atención de las prestaciones que se brindan en la institución, asimismo contribuir al acceso, protección y defensa de los derechos de los usuarios de los servicios de salud o terceros legitimados respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud.

Artículo 3°. Principios

Son aplicables al presente Reglamento los principios establecidos en el Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, así como los establecidos en el artículo V del Título Preliminar de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN****Artículo 4°. Ámbito de aplicación**

El presente Reglamento es de aplicación por todas las Unidades Orgánicas y/o Funcionales del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ – JAPÓN.

Artículo 5°. Base Legal

- **Ley N° 26842**, Ley General de Salud
- **Ley N° 29414**, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud
- **Decreto Legislativo N° 1384**, que reconoce y regula la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones
- **Decreto Supremo N° 013-2006-SA**, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- **Decreto Supremo N° 031-2014-SA**, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD.
- **Decreto Supremo N° 046-2014-PCM**, que aprueba la Política Nacional para la Calidad.
- **Decreto Supremo N° 027-2015-SA**, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414 "Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud".
- **Decreto Supremo N° 002-2019**, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de los Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
- **Decreto Supremo N° 004-2019-JUS**, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General".
- **Decreto Supremo N° 007-2020-PCM**, disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública.
- **Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA**, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud".
- **Resolución Ministerial N° 715-2006/MINSA y su modificatoria con Resolución Ministerial N° 356-2012/MINSA**, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ - JAPÓN.
- **Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA**, que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud".
- **Resolución Ministerial N° 850-2016-MINSA**, "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud.
- **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.



**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN**

- **Resolución de Secretaría General N° 016-2016-SG/IGSS**, que aprueba la Directiva Administrativa N° 006-SG-IGSS/V.01 "Plataforma de Atención al Usuario en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud.

Artículo 6°. Acrónimos y definiciones

Para el presente Reglamento son de aplicación los siguientes acrónimos:

CECONAR	: Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud.
IAFAS	: Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud
INR	: Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaiza Flores" AMISTAD PERÚ – JAPÓN
IPRESS	: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
IPROM	: Intendencia de Promoción de Derechos en Salud
IPROT	: Intendencia de Protección de Derechos en Salud
OGC	: Oficina de Gestión de la Calidad
PAUS	: Plataforma de Atención al Usuario en Salud
UGIPRESS	: Unidad de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
SUSALUD	: Superintendencia Nacional de Salud

Listado de definiciones:

- **Administrador:** Funcionario o representante designado por el INR que teniendo acceso al aplicativo Administrador Web pueden registrar y gestionar las altas y bajas de los responsables que sean designados para el envío, registro y verificación de la información a remitir a SUSALUD a través del SETI-RECLAMOS.
- **Administrador Web:** Es el aplicativo informático que permite el registro y gestión de las credenciales del administrador y los responsables designados para el acceso a los sistemas que SUSALUD pone a disposición de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, entre ellos el SETI-RECLAMOS.
- **Casilla electrónica:** Mecanismo de visualización y consulta de notificación electrónica proporcionada por SUSALUD, accesible a través de una clave privada cuyo objetivo es dotar de celeridad de celeridad y transparencia. El acceso a la casilla es gratuito.
- **Consulta:** Solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de los servicios de salud, presentada por una persona natural o jurídica al INR, a fin que sea atendida. La atención de las consultas puede ser verbal (presencial o vía telefónica) o no verbal (por correo o en formato proporcionado en la PAUS) y su atención no puede exceder el plazo máximo de cinco días hábiles, salvo los casos en que la normativa vigente prevea un plazo menor.
- **Documento de Identificación:** Entiéndase como tal al Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte o Registro Único de Contribuyente.
- **Enfoque de interculturalidad:** 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 étnicos-culturales en la

**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN**

prestación de sus servicios, así como adaptar los mismos a particularidades socio-culturales de los mismos.

- **Gestión del reclamo:** Es el conjunto de acciones o trámites que se llevan a cabo para superar el reclamo, facilitando su resolución inmediata o mediata.
- **Gestión de la consulta:** Es el conjunto de acciones o trámites que se llevan a cabo para la atención de las consultas, facilitándose se brinde la información u orientación requerida.
- **Gestión de la sugerencia:** Es el conjunto de acciones o trámites que se llevan a cabo para el análisis del aporte brindado por el usuario y su traslado a las áreas competentes para su implementación.
- **Felicitación:** Reconocimiento y/o agradecimiento por escrito que realiza un usuario o tercero legitimado hacia un colaborador o área en particular por la buena atención recibida.
- **Intervención:** Son las actuaciones que se realizan con el propósito de identificar los hechos materia del reclamo, 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.
- **Libro de Reclamaciones en Salud:** Es un registro de naturaleza física o virtual del INR, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normativa vigente.
- **Plataforma de Atención al Usuario en Salud:** Espacio físico, recursos y personal responsable de brindar acogida, acompañamiento, orientación; así como la atención de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios o terceros legitimados.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita, efectuada ante el INR por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de estas, relacionadas a su atención en salud.
- **SETI-RECLAMOS:** Es la plataforma dispuesta por SUSALUD para que el INR remita la información relacionada a los reclamos presentados por un usuario o tercero legitimado a estas por la presunta vulneración del derecho a la salud.
- **Sugerencia:** Aporte o iniciativa formulada a través de los buzones o de la PAUS, a fin de contribuir con la mejora de la atención.
- **Usuario:** Persona natural que requiere o hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por el INR. 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 Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado con Decreto Supremo N° 027-2015-SA.



**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN**

- **Trato directo:** Es la negociación directa entre el INR y los usuarios sin la intervención de un tercero, con la finalidad de resolver un conflicto que origina un reclamo.

Artículo 7°. Difusión

El presente Reglamento se publica en la página web de la institución, siendo de cumplimiento obligatorio y deberá ser conocido por todos los servidores públicos, directivos y funcionarios públicos de la institución. Su desconocimiento no excluye al servidor de su cumplimiento; por lo tanto, la institución, a través de la OGC está obligada a brindar asesoría para su observancia, velar por su cumplimiento y difundirlo para lo cual se entregará una copia de este documento a cada unidad orgánica y/o funcional, siendo el responsable de la Unidad Orgánica la difusión al personal de su cargo.

TITULO II**CAPITULO I****DE LA GESTIÓN DEL RECLAMO****Artículo 8°. Canales de presentación**

Los reclamos podrán ser presentados por los siguientes canales:

a. Libro de Reclamación en Salud Físico:

Horario y ubicación: De lunes a sábado de 07:00 a 19:00 horas en el Módulo de Reclamos de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

b. Libro de Reclamación en Salud Virtual:

Horario y ubicación: De lunes a domingo las 24 horas del día a través del ícono de acceso directo ubicado página principal de la institución (www.inr.gob.pe) o ingresando al link <http://www.inr.gob.pe/home/pages/verPagina/91>.

Artículo 9°. Etapas de atención

El proceso de atención de reclamos en el INR, contiene las siguientes etapas:

1. Admisión y registro.
2. Evaluación e investigación.
3. Resultado y notificación.
4. Archivo y custodia del expediente

Artículo 10°. Plazo de atención

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

Artículo 11°. Trato directo

- 11.1. En cualquiera de las etapas de atención del reclamo, el INR puede propiciar el trato directo con el/los usuarios o tercero legitimado, a fin de llegar a un acuerdo que permita la conclusión del mismo.

**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN**

- 11.2. En el caso que se configure la solución del reclamo interpuesto a través del trato directo, este es detallado en la hoja de reclamaciones (original y autocopiativas) o en cualquier otro documento o comunicación escrita que acredite la conformidad del usuario o tercero legitimado, dándose por atendido el reclamo.

Artículo 12°. Información requerida para el reclamo

- 12.1. En caso el titular del derecho delegue su representatividad o no se encuentre en capacidad de poder manifestar su voluntad, esta se realizará de acuerdo al Artículo 5 del Reglamento de la Ley N° 29414 "Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud"; teniendo como plazo máximo de un día hábil para entregar las evidencias.
- 12.2. La información requerida al reclamante contiene como mínimo:
- a. Identificación del usuario posiblemente afectado: Nombres y apellidos completos, número de documento de identificación.
 - b. Identificación de quien presenta el reclamo: Nombres y apellidos completos, número de documento de identificación.
 - c. Número de teléfono de contacto.
 - d. Domicilio de notificación y de solicitarse la notificación virtual, la suscripción de la manifestación de voluntad para notificación por correo electrónico.
 - e. Detalle del reclamo, los fundamentos claros y precisos del motivo del reclamo.
 - f. En el caso de la presentación escrita, la firma de quien presenta el reclamo o huella digital, si el usuario es iletrado o no pudo firmar.
 - g. En el caso de presentación virtual, no es necesario la firma, valiéndose en este caso con el número del documento de identidad consignado.
- 12.3. Para facilitar la atención del reclamo, se puede adjuntar o mencionar pruebas que acrediten los hechos materia del reclamo; sin embargo, en ningún caso puede rechazarse un reclamo por no estar acompañado de pruebas y/o peritajes técnicos que lo sustenten.
- 12.4. El trámite de reclamo es gratuito.

Artículo 13°. Admisión y registro

- 13.1. Todo usuario o tercero legitimado que se encuentra disconforme con la atención recibida tiene derecho a ser escuchado y recibir respuesta de su reclamo. Este inicia con su expresión ante el Módulo de Reclamos de la PAUS por la insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud.
- 13.2. El personal del Módulo de Reclamos de la PAUS brindará el Libro de Reclamaciones en Salud y con ayuda del Instructivo orientará para el llenado de la Hoja de Reclamación en Salud, para luego hacer entrega de la hoja original del reclamo presentado, informándole del plazo máximo para su atención.
- 13.3. El personal del Módulo de Reclamo de la PAUS, con el objetivo de promover que se alcance una solución al problema presentado, solicitará autorización al usuario, para

**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN**

su intervención. De ser afirmativa, coordinará con la jefatura de la Unidad Orgánica y/o Funcional involucrada a fin de propiciar el trato directo.

- 13.4. Al haberse atendido y solucionado el reclamo, se procede al registro en "Solución a su reclamo a través de trato directo", incluyéndose detalle, firma de reclamante y del responsable del Libro de Reclamaciones en Salud.
- 13.5. El personal del Módulo de Reclamos de la PAUS coordinará con el responsable del Libro de Reclamaciones en Salud la generación del expediente, clasificación del reclamo a partir de la identificación de su(s) causa(s) y su posterior remisión a la OGC teniendo como plazo máximo dos (02) días hábiles, pudiéndose ampliar dicho plazo, según se requiera, en base a la atención del mismo, y la posibilidad de su conclusión por Trato directo.

Artículo 14°. Acumulación de reclamos en trámite

En los casos que se presente más de un reclamo en los que coincidan el sujeto del reclamo, la causa y la fecha de ocurrencia, se acumularán en el expediente de mayor antigüedad que diera lugar al inicio del procedimiento de atención del reclamo, en la etapa que se encuentre, comunicando de oficio dicha situación a los interesados.

Artículo 15°. Duplicidad de reclamos resueltos

En caso se produzca identidad de un nuevo reclamo respecto a un reclamo anteriormente resuelto y notificado, se procede a archivar el nuevo reclamo, comunicando dicha situación al reclamante en un plazo de cinco días hábiles posteriores al archivo.

Artículo 16°. De la Competencia y traslado de reclamos

- 16.1. Cuando el INR reciba un reclamo cuya competencia corresponda a una IPRESS o IAFAS con la que existe vínculo contractual, se trasladará el reclamo 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. Dicho traslado no debe exceder el plazo máximo de dos (02) días hábiles posterior a su recepción, a partir del cual comenzará a correr el plazo para la atención del reclamo.
- 16.2. Cuando el INR reciba un reclamo y en la descripción se aprecie que la insatisfacción no solo debe ser atendida por ésta, sino también por la IAFAS o IPRESS con las que mantiene vínculo, informará al reclamante en el plazo de dos (02) días hábiles que el reclamo ha sido trasladado, para su atención en lo que corresponda.
- 16.3. La IAFAS o IPRESS a la cual se le trasladó el reclamo comunica la atención del reclamo al INR, a fin que se dé por atendido por parte de este.
- 16.4. En el caso que el INR evidencie la falta de atención del reclamo trasladado a la IAFAS o IPRESS competente, comunicará a SUSALUD dicha situación, a efecto que SUSALUD inicie las acciones correspondientes.

Artículo 17°. Evaluación e investigación

- 17.1. La etapa de investigación Inicia con la remisión de la OGC de copia de la Hoja de Reclamación en Salud a la Dirección Ejecutiva o Unidad Orgánica involucrada, en

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN

el plazo máximo de dos (02) días hábiles, para proceder a efectuarse las diligencias necesarias para dilucidar los hechos que generaron la insatisfacción del usuario.

- 17.2. La Dirección Ejecutiva involucrada solicitará a la Unidad Orgánica y/o Funcional que en el plazo máximo de siete (07) días hábiles evalúe el reclamo, solicite los descargos del personal involucrado de corresponder, realice el análisis del caso, proponga medidas a adoptar o adoptadas cuando se halla probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante y el plazo para su implementación; así como la propuesta de acciones de mejora a implementar, para la mejora de los procesos o procedimientos institucionales.
- 17.3. La Dirección Ejecutiva involucrada en el plazo de un (01) día hábil evaluará el análisis del reclamo y las medidas a adoptar o adoptadas por la Unidad Orgánica y/o Funcional procediendo a remitirlas a la OGC de estar de acuerdo con lo señalado. Caso contrario, derivará el reclamo nuevamente a la Unidad Orgánica y/o Funcional, para que en el plazo de tres (03) días hábiles proceda con el levantamiento de observaciones.
- 17.4. La OGC evaluará la información remitida por la Dirección Ejecutiva involucrada, siendo derivado para la elaboración del Informe del Resultado del Reclamo.

Artículo 18°. Actuación probatoria

Según la necesidad o complejidad del caso, se podrán realizar la actuación de pruebas documentales, testimoniales y/o auditorias de caso, de procesos, de salud y médicas que estime pertinente, asumiendo el costo de las mismas.

Artículo 19°. Resultado del reclamo

- 19.1. Concluida la evaluación e investigación, el Módulo de Reclamos de la PAUS en un plazo de cinco (05) días hábiles elaborará la propuesta del Informe del Resultado del Reclamo, el mismo que contiene lo siguiente:
- Canal de ingreso del reclamo
 - Identificación del usuario afectado y de quien presente el reclamo
 - Descripción y causa del reclamo
 - Análisis de los hechos que sustentan el reclamo, conteniendo las investigaciones realizadas, así como las actuaciones probatorias practicadas, de ser el caso.
 - Conclusiones, donde se emite pronunciamiento motivado respecto a los hechos que sustentan el reclamo, declarándolo según corresponda:
 - Fundado: Declaración de resultado del reclamo cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante.
 - Improcedente: Declaración de resultado del reclamo 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, salvo las excepciones del artículo 15.

**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ - JAPÓN**

- iii. Infundado: Declaración de resultado del reclamo cuando no se acrediten los hechos que sustentan el mismo.
 - f. Medidas a adoptar o adoptadas por la Unidad Orgánica y/o Funcional, cuando se declare fundado el reclamo, así como el plazo razonable para su implementación.
- 19.2. El responsable del Libro de Reclamaciones en Salud oficializará el Informe del Resultado del Reclamo remitiéndolo a la Jefatura de la OGC, para su evaluación y aprobación; de corresponder, será remitido a la Autoridad Institucional; adjuntando además proyecto de comunicación al usuario o tercero legitimado.
- 19.3. De requerirse, la OGC, puede solicitar la asistencia técnica de la Oficina de Asesoría Jurídica, en aquellos casos que se requiera, en base a la necesidad o complejidad del caso.
- 19.4. La Autoridad Institucional es responsable de la aprobación del Informe del Resultado del Reclamo y de documento de comunicación al usuario o tercero legitimado.

Artículo 20°. De la comunicación del resultado del reclamo

- 20.1. Con la aprobación de los documentos remitidos a la Autoridad Institucional, la OGC a través de la PAUS remite la comunicación al usuario o tercero legitimado, adjuntando el Informe del resultado del Reclamo en un plazo máximo de cinco días hábiles, contado desde el día siguiente de emitido este, al domicilio consignado en el Libro de Reclamaciones en Salud o a su dirección electrónica, en caso de haberlo autorizado expresamente.
- 20.2. Es responsabilidad del reclamante comunicar al reclamado la variación de los datos de contacto consignados en su reclamo, a efectos de notificársele la resolución del mismo.
- 20.3. En el último párrafo de la comunicación 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 – SUSALUD; o hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje – CECONAR de SUSALUD"

Artículo 21°. Conclusión del reclamo

- 21.1. El reclamo concluye con la comunicación del Informe del resultado del mismo.
- 21.2. Asimismo, el reclamo puede concluir en los siguientes supuestos:
- a. Acuerdo de trato directo sobre los mismos hechos que motivaron el reclamo. Se puede consignar su conformidad explícitamente en la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones en Salud, o en cualquier otro documento o comunicación escrita que acredita la conformidad del usuario.
 - b. Desistimiento por escrito del reclamo por parte del usuario o tercero legitimado, con o sin expresión de causa.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional de Rehabilitación
"Dra. Adriana Rebaiza Flores"
Amistad Perú - Japón

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Universalización de la Salud"

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN

- c. Acuerdo conciliatorio o transacción extrajudicial que resuelve la controversia entre el Instituto Nacional de Rehabilitación con el reclamante y sobre los mismos hechos que motivan el reclamo.

Artículo 22°. Del archivo y custodia del Expediente único del reclamo

- 22.1. Todas las actuaciones, documentos y/o pruebas que sustenten la recepción, procesamiento y atención de los reclamos se encuentran contenidas en un expediente único que refleje el cumplimiento de las etapas señaladas en el artículo 9. Asimismo, se incluye la evidencia documentaria de la notificación realizada al usuario, las acciones realizadas para su llevar a cabo las misma y su posterior traslado a la OGC.
- 22.2. El Instituto Nacional de Rehabilitación, a través de la OGC, es responsable del archivo y custodia del expediente único de reclamo por un periodo de cuatro años desde su conclusión.

Artículo 23°. De la obligatoriedad, plazo y periodicidad de la información de los reclamos a remitir a SUSALUD

- 23.1. El INR debe contar con un responsable con el perfil "Administrador", el cual debe solicitarse a través del aplicativo Administrador Web.
- 23.2. El "Administrador" gestionara los accesos de los demás profesionales designados con el perfil correspondiente para cumplir con el envío de información de reclamos a SUSALUD.
- 23.3. Los profesionales designados tienen remitirán a través del SETI-RECLAMOS, a SUSALUD dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al termino de cada mes, la información de los reclamos presentados en el mes previo; así como los reclamos que estén en trámite y los trasladados a otra administrada, hasta que hayan sido resueltos y comunicados al usuario o tercero legitimado. Asimismo, deben remitir la información de las medidas adoptadas o por adoptar cuando se tenga información de algún reclamo cuyo resultado se haya considerado fundado.

CAPITULO II

DE LAS GESTIÓN DE CONSULTAS

Artículo 24°. Canales de presentación

La consulta podrá ser presentada por los siguientes canales:

24.1. Presenciales:

Horario y ubicación: De lunes a sábado de 07:00 a 19:00 horas en el Módulo de Informes de la PAUS.

24.2. Vía Telefónica:

Horario y ubicación: De lunes a sábado de 07:00 a 19:00 horas a través de los números telefónicos: 717 – 3200 y 717 – 3201, Anexo: 1301

**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN****24.3. Vía web (virtuales):**

Horario y ubicación: De lunes a domingo las 24 horas del día a través del ícono de acceso directo ubicado página principal de la institución (www.inr.gob.pe) o ingresando al link <http://www.inr.gob.pe/home/contacto>.

Artículo 25°. Plazo de atención

El plazo máximo de atención de las consultas no excede de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de su recepción.

Artículo 26°. Información requerida para la consulta

26.1. La información requerida al usuario o tercero legitimado contiene como mínimo:

- Identificación de quien presenta la consulta: Nombres y apellidos completos, número de documento de identificación.
- Número de teléfono de contacto o correo electrónico.
- Expresión clara y concisa del detalle del requerimiento de información u orientación.
- En el caso de la presentación escrita, la firma de quien presenta la consulta o huella digital, si el usuario es iletrado o no pudo firmar.
- En el caso de presentación virtual, no es necesario la firma, valiéndose en este caso con el número del documento de identidad consignado.

26.2. El trámite de la consulta es gratuito.

Artículo 27°. De la atención de la consulta

- Se inicia con la expresión del usuario o tercero legitimado en el Módulo de Informes de la PAUS ante la necesidad de absolver su inquietud sobre los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud.
- El Módulo de Informe de la PAUS brindará información relacionada a la ubicación de los ambientes, horarios de atención y procesos y/o procedimientos de atención de las Unidades Orgánicas y/o Funcionales que hayan hecho de conocimiento dicha información. No haciéndose responsable del tiempo ni los plazos.
- Aquellas consultas que el Módulo de Informes de la PAUS no pudiese responder, las derivará el mismo día a la Unidad Orgánica y/o Funcional correspondiente para su absolución.
- Con la respuesta de la Unidad Orgánica y/o Funcional correspondiente, el Módulo de Informes de la PAUS procederá a brindar al usuario la información remitida, sin exceder el plazo máximo de cinco (05) días hábiles.



**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN****CAPITULO III
DE LAS SUGERENCIAS****Artículo 28°. Canal de presentación**

La sugerencia podrá ser presentada por el siguiente canal:

a. Presencial:

Horario y ubicación: De lunes a sábado de 07:00 a 19:00 horas en el Módulo de Informes de la PAUS.

De lunes a domingo las 24 horas del día a través de los buzones de sugerencias de la institución.

Artículo 29°. Información requerida para la consulta

29.1. La información requerida al usuario o tercero legitimado contiene como mínimo:

29.1.1. Identificación de quien presenta la consulta: Nombres y apellidos completos, número de documento de identificación.

29.1.2. Número de teléfono de contacto o correo electrónico.

29.1.3. Expresión clara y concisa del detalle de la sugerencia propuesta.

29.2. El trámite de la sugerencia es gratuito.

Artículo 30°. De la atención de la sugerencia

30.1. Se inicia con la expresión escrita del usuario o tercero legitimado en el Buzón de Sugerencias o en el Módulo de Informes de la PAUS ante la necesidad de reportar una sugerencia sobre los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud.

30.2. El responsable de la PAUS semanalmente realizará la apertura de los Buzones de Sugerencias, solicitando además al Módulo de Informes de la PAUS las sugerencias presentadas. Asimismo, procederá con su lectura y la evaluación de acuerdo a su factibilidad, importancia y otros criterios que los conjuntamente con la OGC, consideren.

30.3. De ser encontrada factible se remitirán a la Unidad Orgánica y/o Funcional involucrada, para su consideración como acción de mejora.

30.4. La Unidad Orgánica y/o Funcional evaluará la sugerencia remitida y de corresponder, propondrá plazo para su implementación, el mismo que no puede exceder de los 60 días hábiles.

30.5. Todas las sugerencias presentadas serán archivadas y cuantificadas.



**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ - JAPÓN****CAPITULO IV
DE LAS FELICITACIONES****Artículo 31°. Canal de presentación**

La felicitación podrá ser presentada por el siguiente canal:

a. Presencial:

Horario y ubicación: De lunes a sábado de 07:00 a 19:00 horas en el Módulo de Reclamos de la PAUS.

Artículo 32°. Información requerida para la felicitación

32.1. La información requerida al usuario o tercero legitimado contiene como mínimo:

- Identificación de quien presenta la felicitación: Nombres y apellidos completos, número de documento de identificación y/o número de historia clínica.
- Número de teléfono de contacto o correo electrónico.
- Identificación a quien se otorga la felicitación: Nombres y apellidos del servidor o colaborador que lo atendió.
- Departamento, servicio o área en el que fue atendido.
- Detalle del motivo de felicitación.

32.2. El trámite de la felicitación es gratuito.

Artículo 33°. De la atención de la felicitación

- Se inicia con la expresión de reconocimiento y/o agradecimiento del usuario o tercero legitimado en la PAU, hacia un colaborador o área en particular por la buena atención recibida.
- El personal de la PAUS brindará el Libro de Felicitaciones y orientará al usuario o tercero legitimado al correcto registro del mismo.
- El personal de la PAUS verificará la información requerida como mínimo, para luego hacer entrega de la copia de la hoja de la felicitación presentada.
- El responsable de la PAUS coordinará con la OGC la remisión de la Hoja de Felicitación a la Dirección Ejecutiva del colaborador o área felicitada; a fin de que se tome conocimiento.

Artículo 34°. Del reconocimiento institucional

- Los colaboradores felicitados durante el año fiscal previo, serán propuestos por la PAUS en coordinación con la OGC a la Autoridad Institucional; a fin de que sean reconocidos el Día del Servidor Público y beneficiarios de los incentivos laborales no económicos del INR.

**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN**

- 34.2. Las Resoluciones Directorales de felicitaciones emitidas por la Autoridad Institucional podrán ser incorporadas al legado personal del colaborador.

TITULO III**RESPONSABILIDADES****Artículo 35°. Dirección General**

- 35.1. Garantizar la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas del INR en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud, en cumplimiento de lo dispuesto en los dispositivos legales vigentes.
- 35.2. Designar mediante Resolución Directoral al responsable de la Plataforma de Atención al Usuario y al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud.

Artículo 36°. Oficina de Gestión de la Calidad

- 36.1. Velar por el cumplimiento de los plazos y el procedimiento de atención de reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones, de acuerdo a lo señalado en el presente Reglamento.
- 36.2. Garantizar la adecuada operatividad de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
- 36.3. Resguardar el acervo documental (físico o virtual) de los expedientes de consultas y reclamos, los cuales contienen toda la documentación que sustenta la atención y seguimiento brindado en cada caso en particular, incluyendo la respuesta entregada al usuario.
- 36.4. Presentar oportunamente, a solicitud de SUSALUD, información respecto a los reclamos presentados y la situación de los mismos, en la periodicidad y por los medios que esta establezca.
- 36.5. Otras obligaciones señaladas en los dispositivos legales vigentes vinculadas a la gestión de reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones.

Artículo 37°. Unidades Orgánicas y Funcionales

- 37.1. Cumplir con los plazos y el procedimiento para la atención de los expedientes de reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones, de acuerdo a lo señalado en el presente Reglamento.
- 37.2. Monitorizar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Gestión de la Calidad en el Informe del Resultado del Reclamo.
- 37.3. Otras obligaciones señaladas en los dispositivos legales vigentes vinculadas a la gestión de reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional de Rehabilitación
"Dra. Adriana Rebaiza Flores"
Amistad Perú - Japón

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Universalización de la Salud"

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERÚ - JAPÓN

TITULO IV

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Primera.- Procedimientos iniciados con anterioridad

Los procedimientos de atención de reclamos continúan su tramitación de conformidad con las disposiciones de la normativa vigente al momento de su presentación hasta su culminación.

Segunda.- Del incumplimiento a las Disposiciones del Presente Reglamento

En caso de incumplimiento a las disposiciones del presente reglamento, la OGC elevara la documentación pertinente a la "Secretaría Técnica de los órganos instructores del Procedimiento Administrativo Disciplinario del INR" para meritar la aplicación de medidas disciplinarias en caso corresponda.

TITULO V

DISPOSICION FINAL

El presente Reglamento tiene vigencia a partir de la fecha de su aprobación mediante Resolución Directoral, debiendo ser puesto a conocimiento de los servidores de la institución mediante sus jefes inmediatos, así como su publicación en la página web.

TITULO VI

ANEXOS

ANEXO N° 01: HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD

ANEXO N° 02: INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD

ANEXO N° 03: DIAGRAMA DEL FLUJO DE ATENCION DE RECLAMOS.

ANEXO N° 04: CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS.

ANEXO N° 05: HOJA DE CONSULTA

ANEXO N° 06: DIAGRAMA DEL FLUJO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS

ANEXO N° 07: HOJA DE SUGERENCIA.

ANEXO N° 08: DIAGRAMA DEL FLUJO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS.

ANEXO N° 09: HOJA DE FELICITACIONES

ANEXO N° 10: DIAGRAMA DEL FLUJO DE ATENCIÓN DE FELICITACIONES



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional de Rehabilitación
"Dra. Adriana Rebaza Flores"
Amistad Perú - Japón

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Universalización de la Salud"

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERÚ - JAPÓN

ANEXO N° 01

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD

**INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD
PERÚ - JAPÓN**
Av. Defensores del Morro N° 213 - 215 Chorrillos

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD
N° 00007734 - 0001

FECHA: / /

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: E-MAIL:
DOMICILIO: TELEFONO:
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO:

2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado por la intervención o atención)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: E-MAIL:
DOMICILIO: TELEFONO:
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO:

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

4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCAR) SI () NO ()

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

FIRMA O PUELLA DIGITAL:
EN CASO DE SER
PERSONA NEUTRA

FIRMA: PUELLA DIGITAL:

6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRÁMITE DIRECTO

DETALLE DE LA SOLUCIÓN RECLAMANTE RESPONSABLE DEL LIBRO DE
RECLAMACIONES EN SALUD

FIRMA O PUELLA

Los RUPAS, IPRESS o USIPRESS deben atender el reclamo en un plazo de 20 días hábiles.
*El usuario o usuario puede presentar su queja ante SUSALUD ante los hechos o antes que vulnerar el derecho a la salud, si cuando no se hayan brindado un servicio, prestación o cobertura
especializada, o recibida de los RUPAS o IPRESS, o que dependan de los RUPAS o IPRESS pública, privada o mixta. También ante la negativa de atención de su reclamo, integrados a su transición o discontinuidad con el
resultado del mismo o haber visto de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el servicio de consultación y atención - CECOMAR de SUSALUD*

PRESTADOR



PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en SaludInstituto Nacional de Rehabilitación
"Dra. Adriana Rebaiza Flores"
Amistad Perú - Japón

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Universalización de la Salud"

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN

ANEXO N° 02

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD



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

- ❖ Los siguientes datos deberán ser registrados por las IPRESS, IAFAS o UGIPRESS:
 - Logo de las IPRESS, IAFAS o UGIPRESS
 - Nombre o razón social de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS
 - Dirección del Establecimiento
 - N° Hoja de Reclamación consignando el código de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS registrado en SUSALUD y una numeración correlativa comenzando desde el número (00000000001).
 - En caso el espacio para el detalle del reclamo no sea suficiente, y el reclamante llene al reverso de la Hoja de Reclamación, se deberá sacar copia de dicho detalle y adjuntar a cada hoja autocopiativa.
 - Detalle de la solución del reclamo a través de Trato Directo.
 - Firma del Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud en caso de solución del reclamo por Trato Directo. (Libro de Reclamaciones en Salud Físico).
- ❖ Los siguientes campos deben ser llenados por el reclamante:
 - Fecha: En este renglón se dejará constancia la fecha de presentación del Reclamo.
 - Identificación del Usuario, se identifica al usuario afectado o tercero legitimado.
 - Identificación de quien presenta el Reclamo, pudiendo ser el usuario, su representante o tercero legitimado.
 - Detalle del Reclamo, detallar los hechos que motivan el reclamo, así como se precise si adjunta algún documento de sustento. En caso no sea suficiente el espacio para el llenado del detalle del reclamo podrá continuar al reverso de la Hoja de Reclamación.
 - Autorización de notificación del resultado del reclamo al e-mail consignado, si la respuesta es afirmativa deberá de marcar en el espacio correspondiente con una X, Ejemplo: SI (X); en caso la respuesta sea negativa deberá de marcar el espacio correspondiente con una X, Ejemplo: NO (X)
 - Firma del Reclamante que deje constancia de la presentación del reclamo, en caso de persona iletrada consignar la huella digital. (Libro de Reclamaciones en Salud Físico)
 - Firma del Reclamante que deje constancia de la conformidad con la solución del reclamo a través de la Solución Inmediata, en caso de persona iletrada consignar la huella digital. (Libro de Reclamaciones en Salud Físico)





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en SaludInstituto Nacional de Rehabilitación
"Dra. Adriana Rebaiza Flores"
Amistad Perú - Japón

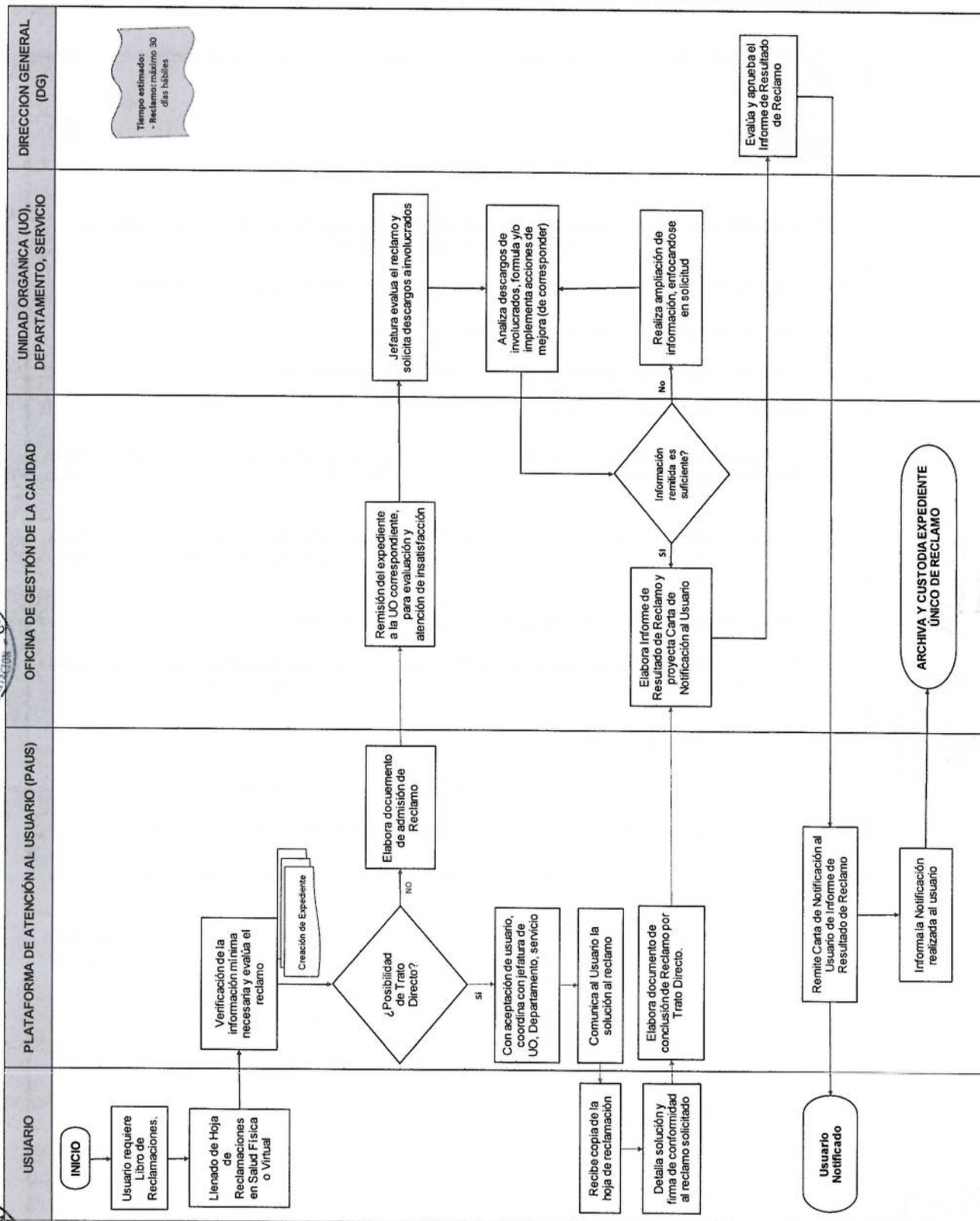
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Universalización de la Salud"

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ - JAPÓN

ANEXO N° 03

DIAGRAMA DEL FLUJO DE ATENCION DE RECLAMOS





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en SaludInstituto Nacional de Rehabilitación
"Dra. Adriana Rebaiza Flores"
Amistad Perú - Japón

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Universalización de la Salud"

**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ - JAPÓN**

ANEXO N° 04

CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS

N°	DERECHOS EN SALUD	CAUSA ESPECÍFICA	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN CORTA	CÓDIGO
01	Acceso a los Servicios de Salud	Emitir recetas farmacológicas sin la denominación genérica internacional, datos erróneos o incompleta	Se considera aquellos reclamos relacionados a la entrega de recetas emitidas por el profesional de salud, sin consignar el nombre genérico del medicamento, con letra legible, incompleta, entre otros	Receta con medicamentos de marca y/o incompleta y/o ilegible	1101
02	Acceso a los Servicios de Salud	Dispensar medicamentos y/o dispositivos médicos de manera insatisfactoria	Se consideran aquellos reclamos relacionados a: • Error en el tipo de productos entregados. • Error en la cantidad de productos entregados. • Entrega de productos vencidos, contaminados o deteriorados. • Entrega de productos falsificados y/o sin registro sanitario, entre otros. • Negar o entregar en forma incompleta al usuario la provisión de medicamentos o dispositivos médicos.	• No estoy satisfecho con los medicamentos entregados. • No me entregaron los medicamentos. • Me entregaron de forma incompleta mis medicamentos.	1102
03	Acceso a los Servicios de Salud	Direccionar al usuario a comprar medicamentos o dispositivos médicos fuera del establecimiento de salud.	Inducir al usuario a comprar determinados medicamentos o dispositivos médicos fuera del INR a pesar de estar cubierto o contar con stock en el establecimiento.	Me dicen que compre afuera	1103
04	Acceso a los Servicios de Salud	Direccionar al usuario a realizarse procedimientos médicos o quirúrgicos fuera del establecimiento de salud.	Inducir al usuario a realizarse procedimientos médicos o quirúrgicos fuera del INR, pese a estar cubiertos en la INR.	Me dijeron que me realice el procedimiento afuera.	1104
05	Acceso a los Servicios de Salud	Negar o condicionar al usuario a realizarse procedimientos de apoyo al diagnóstico.	Negar al usuario a realizarse procedimientos de apoyo al diagnóstico.	No quieren realizarme el procedimiento médico.	1105
06	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar en el otorgamiento de citas o en la atención para consulta externa.	Se consideran las insatisfacciones generadas por: • Falta de citas. • Disponibilidad de citas para atención en consulta externa en un plazo alejado. • Tiempo de espera para la atención que excede al tiempo establecido por la institución.	• No hay citas para especialidad. • No puedo conseguir cita para consulta Externa en fecha próxima. • Demoran en atenderme.	1106
07	Acceso a los Servicios de Salud	Demora para la hospitalización.	No pase a Hospitalización o programación Hospitalaria por falta de cupo, incluye UCI.	No hay cama disponible.	1107
08	Acceso a los Servicios de Salud	Demora en el otorgamiento de prestaciones de salud durante la hospitalización.	Demora para el otorgamiento de prestaciones o realización de procedimientos en el área de hospitalización, se considera cuando: • Demora en la visita médica. • Demora en la aplicación de medicación. • Demora en el aseo del usuario.	No estoy satisfecho con el servicio dado en Hospitalización.	1108



**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ - JAPÓN**

			• Demora en la realización de procedimientos de hospitalización: Curación de heridas, retiro de puntos, cambio de apósitos, retiro o cambio de sondas, etc. - No se incluye la demora de toma de exámenes auxiliares.		
09	Acceso a los Servicios de Salud	Demora en la atención de emergencia de acuerdo a la prioridad.	Demora en el otorgamiento de prestaciones o realización de procedimientos en el servicio de emergencia de acuerdo a la prioridad del caso. Se considera: • Demora de atención en triaje. • Demora en la atención en tópico de emergencia. • Demora para el traslado del usuario a observación de emergencia. • Demora en la atención en el área de observación. • Entre otras atenciones.	Demora en la atención de emergencia.	1109
10	Acceso a los Servicios de Salud	Demora en el otorgamiento o reprogramación de cupo para procedimiento quirúrgico.	Demora, en un plazo alejado en el otorgamiento o reprogramación de un cupo para realización de procedimiento quirúrgico	Demora en programarme cirugía.	1111
11	Acceso a los Servicios de Salud	Negar la atención en situaciones de emergencia.	Negar la atención en situaciones de emergencia y/o partos, (incluye servicios que se prestan en emergencia según nivel de categorización, medicamentos y/o dispositivos médicos) o condicionar la atención a la prestación de documento de identidad, firma de pagarés, etc.	Negar la atención de Emergencia.	1112
12	Acceso a los Servicios de Salud	Encontrar INR y/o unidades prestadoras de servicios de salud cerradas en horario de atención o no presencia del personal responsable de la atención.	Falta de disponibilidad de servicios o prestaciones, según disposiciones ofertadas (días y horarios) por parte del INR. Se incluyen la falta o ausencia de personal de salud programado en todos los servicios que retrasa o impide la atención oportuna del usuario.	INR cerrada o ausencia del personal de salud responsable de la atención.	1113
13	Acceso a los Servicios de Salud	No acceso a la historia clínica	Se consideran aquellos reclamos relacionados a no brindar atención al usuario por no encontrarse disponible la historia clínica, sea por extravío o por omisión, por desconocimiento del código de la HC personal o familiar.	No acceso a la historia clínica.	1114
14	Acceso a los Servicios de Salud	Reclamos relacionados a la infraestructura de la institución.	Reclamos relacionados al estado y conservación de las instalaciones de la institución. Se incluyen: • Aseo del establecimiento. • Mantenimiento de puertas, ventanas, pisos, paredes o techos. • Mantenimiento de equipamiento no biomédico (sillas, mesas, o similares, de uso en la INR). • Otras similares o definidas en norma expresa.	• Deficiente infraestructura. • Falta de Aseo. • Falta de mantenimiento.	1115
15	Acceso a los Servicios de Salud	No cumplir o no acceder a hacer el procedimiento de referencia o contra referencia del usuario.	Incumplimiento de la normativa vigente sobre referencia o contra referencia de los usuarios, a fin de dar continuidad de	• Referencia y contra referencia. • Demora. • Negativa.	1116



PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en SaludInstituto Nacional de Rehabilitación
"Dra. Adriana Rebaiza Flores"
Amistad Perú - Japón

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Universalización de la Salud"

**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ - JAPÓN**

			la atención de salud, lo que incluye negativa o demora en las gestiones.	• Error.	
16	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar en la toma o entrega de resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico.	Retraso en la toma o entrega de resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico, en cualquiera de los servicios (consulta externa, hospitalización, UCI, etc.), por cualquier causa. Incluye exámenes de laboratorio, anatomía, tomografía, mamografía, densitometría ósea, resonancia magnética, entre otros.	Demora en la forma o entrega de resultado.	1117
17	Acceso a los Servicios de Salud	Cobrar indebidamente.	Reclamos relacionados a cobros no acordados, adicionales entre la INR y el usuario.	Me cobraron o hicieron pagar dinero que no corresponde.	1118
18	Acceso a los Servicios de Salud	No cuentan con ventanilla preferencial	No implementación de ventanilla para la atención preferencial del adulto mayor, gestantes y personas con discapacidad.	No cuentan con ventanilla preferencial.	1119
19	Acceso a los Servicios de Salud	Incumplimiento en la programación de citas.	• Acudir a una cita médica que ha sido reprogramada para otra fecha sin comunicación previa al paciente. • Acudir a una cita médica y el profesional de la salud no acudió a laborar. • Otros motivos ajenos al paciente, que impiden el otorgamiento de la cita en fecha programada.	Reprogramación de cita sin comunicación previa al paciente.	1120
20	Acceso a los Servicios de Salud	Incumplimiento de la programación de intervenciones quirúrgicas.	Reprogramación de la fecha de intervención quirúrgica por motivos ajenos al paciente.	Reprogramación de intervención quirúrgica.	1121
21	Acceso a Información	No brindar información de los procesos administrativos del INR	Falta o entrega insatisfactoria de información sobre: • Normas, reglamentos o condiciones administrativas vinculadas a la atención. • Gastos cubiertos en la prestación de salud, así como las condiciones del Plan de Atención en Salud, cuando el usuario o personal administrativo lo solicite. • Entre otros.	No me dieron información clara sobre: • Asuntos administrativos. • Tratamiento. • Gastos no cubiertos. • El médico tratante. • Mis derechos.	1201
22	Acceso a Información	No recibir de su médico y/o personal de salud tratante, información comprensible sobre su estado de salud o tratamiento	Se considera aquellos reclamos en que el profesional de salud informa de manera insatisfactoria o se rehúsa a brindar información al usuario acerca del estado de salud y/o del tratamiento que viene recibiendo.	Personal Médico. Información insatisfactoria. Información no clara. No brinda información.	1203
23	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir de su médico y/o personal de salud trato amable y respetuoso.	Se considera a aquellos reclamos en que el profesional de salud brinda un trato contra la moral, buenas costumbres y/o dignidad de la persona.	No recibí un trato amable	1302
24	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso.	Se considera a aquellos reclamos en que el personal administrativo brinda un trato contra la moral, buenas costumbres y/o dignidad de la persona.	No recibí un trato amable	1303
25	Atención y Recuperación de la Salud	No brindar el procedimiento médico o quirúrgico adecuado.	Realizar procedimientos médicos o quirúrgicos de manera errónea, no acorde a protocolos y guías.	Mala atención médica.	1304

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Universalización de la Salud"

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ - JAPÓN

26	Atención y Recuperación de la Salud	No brindar un trato acorde a la cultura, condición y género del usuario.	No ser atendido con respeto, no acorde a sus modos de vida, conocimientos y costumbres propios de su lugar de origen, o con la identidad de género, ni respetar condición de discapacidad o atención preferente durante la prestación de salud.	Trato discriminatorio	1305
27	Atención y Recuperación de la Salud	Presunto error en los resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico.	Presunción de error en los resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico por cualquier causa. Se incluyen todos los exámenes auxiliares.	No estoy satisfecho con mis resultados.	1306
28	Atención y Recuperación de la Salud	No brindar atención con pleno respeto a su privacidad, con presencia de terceros no autorizados por el usuario.	Se consideran aquellos reclamos donde el INR vulnera o expone al usuario, considerando la presencia de terceros durante su atención y sin su consentimiento.	Privacidad de la atención.	1307
29	Atención y Recuperación de la Salud	Retener al usuario de alta o al cadáver por motivo de deuda, previo acuerdo de pagos o trámites administrativos.	Se considera aquellos reclamos relacionados a la demora en el proceso de alta o entrega de cadáver debido a trámites administrativos económicos.	Demora en el alta del paciente y la retención del cadáver.	1309
30	Atención y Recuperación de la Salud	No brindar atención con respeto a la dignidad del usuario.	Se consideran aquellos reclamos relacionados con actos impropios de naturaleza sexual.	Trato impropio	1310
31	Consentimiento Informado	No solicitar al usuario o su representante legal el consentimiento informado por escrito de acuerdo a los requerimientos de la normatividad vigente.	No cumplir con recabar del usuario el consentimiento informado de acuerdo a lo dispuesto por norma vigente. Se considera obligatorio recabar el consentimiento informado en los siguientes casos: • Procedimientos riesgosos o procedimientos quirúrgicos que pongan en riesgo la salud del usuario. • Exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes. • Para la inclusión en ensayos de investigación clínica. • Para negarse a recibir o continuar tratamiento. • Para recibir cuidados paliativos. • Entre otros.	No me explicaron sobre el procedimiento que me iban a realizar ni pidieron mi autorización.	1401
32	Protección de Derechos	Negar o demorar en brindar al usuario el acceso a su historia clínica y a otros registros clínicos solicitados y no garantizar su carácter reservado.	Se consideran aquellos reclamos donde el INR no permite o demora al usuario en acceder a su historia clínica u otros registros clínicos como la constancia de discapacidad y otros documentos relacionados a su atención, así como resguardar la privacidad de la información.	Acceso a la HC y los otros registros clínicos.	1501
33	Protección de Derechos	No realizar la gestión del reclamo de forma oportuna y adecuada.	Se consideran aquellos reclamos donde el INR: • No brinda información al usuario sobre la gestión del reclamo en el plazo establecido según normativa. • No traslada oportunamente el reclamo a la instancia con competencia. • No tramita el reclamo dentro de los plazos establecidos.	Gestión del reclamo: • No me dan información. • Obstaculizar. • Demora en el plazo establecido.	1502



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional de Rehabilitación
"Dra. Adriana Rebaiza Flores"
Amistad Perú - Japón

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Universalización de la Salud"

**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN**

			• Demora o negativa en brindar el libro de reclamaciones. • Entre otros.		
34	Protección de Derechos	No contar con plataforma de atención al usuario en salud de acuerdo a la normatividad vigente.	No contar con una plataforma de atención al usuario en salud para la atención de consultas y reclamos de acuerdo a la normatividad vigente.	No tiene PAUS	1504
35	OTROS	Otros relativo a la atención de salud en el INR	Otros reclamos referidos a la atención en el INR.	Otro reclamo no identificado.	2001



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Universalización de la Salud"

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN “DRA. ADRIANA REBAZA FLORES” AMISTAD PERÚ – JAPÓN

ANEXO N° 05

HOJA DE CONSULTA

HOJA DE CONSULTA

Formato N°

--	--	--

Para ser llenado por la Oficina de Gestión de Calidad

Le solicitamos por favor llenar el formato con los datos solicitados:

Fecha

--	--	--

Hora

--

Escriba su consulta:

Nombres y apellidos del usuario o tercero legitimado

Nombres y Apellidos de la persona que presenta la consulta

Edad

--

Sexo

--

DNI, CE, PASAPORTE

Telefono

--

Dirección

--

Distrito

--

Correo electronico

--

Firma

--

*Nota los datos consignados en este formulario son estrictamente confidenciales



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional de Rehabilitación
"Dra. Adriana Rebaiza Flores"
Amistad Perú - Japón

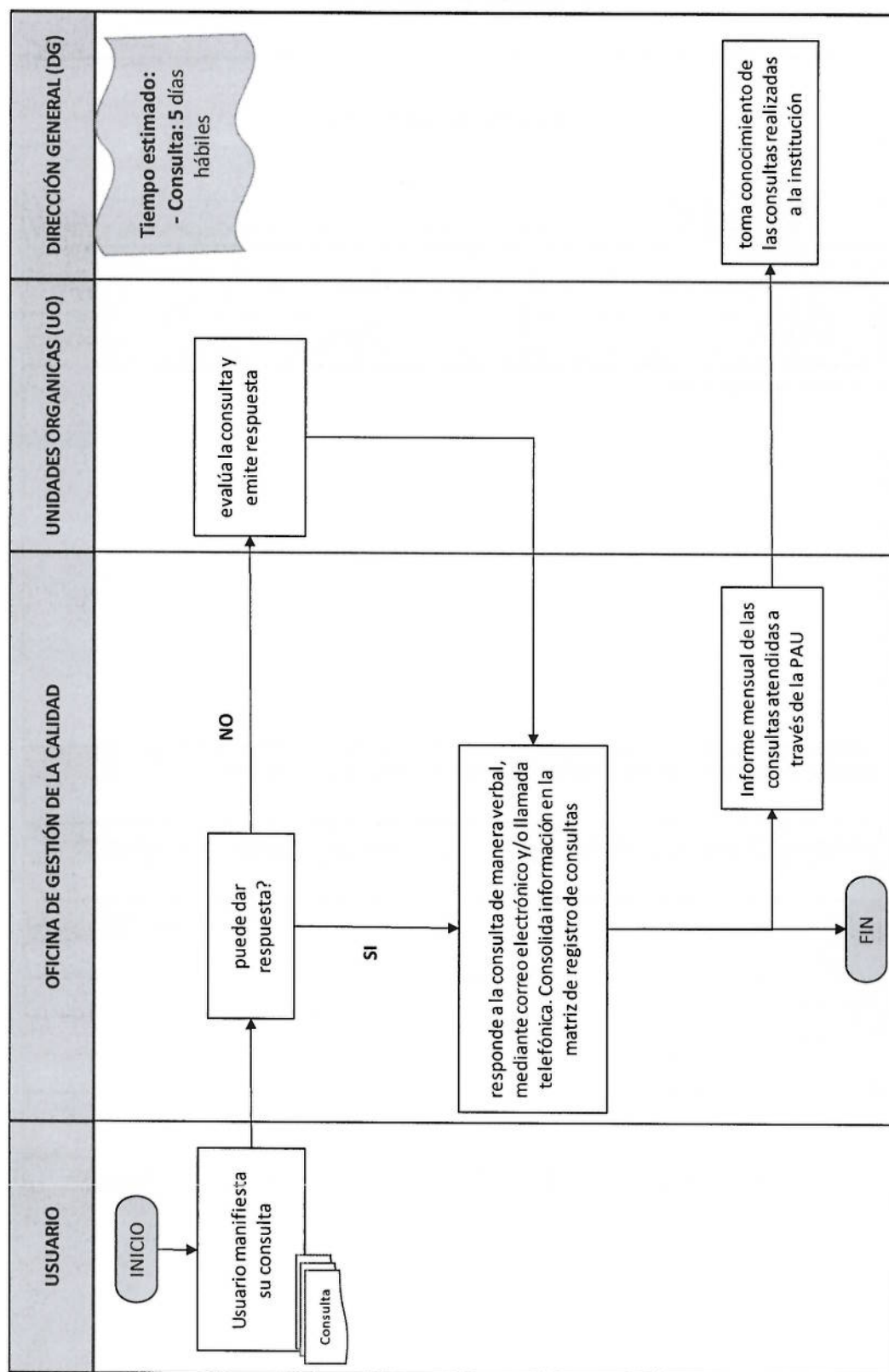
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Universalización de la Salud"

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN

ANEXO N° 06

DIAGRAMA DEL FLUJO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Universalización de la Salud"

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN “DRA. ADRIANA REBAZA FLORES” AMISTAD PERÚ – JAPÓN

ANEXO N° 07

HOJA DE SUGERENCIA



HOJA DE SUGERENCIA

Formato N°

Para ser llenado por la Oficina de Gestión de Calidad

Le solicitamos por favor llenar el formato con los datos solicitados:

Fecha

Hora

Escriba su sugerencia:

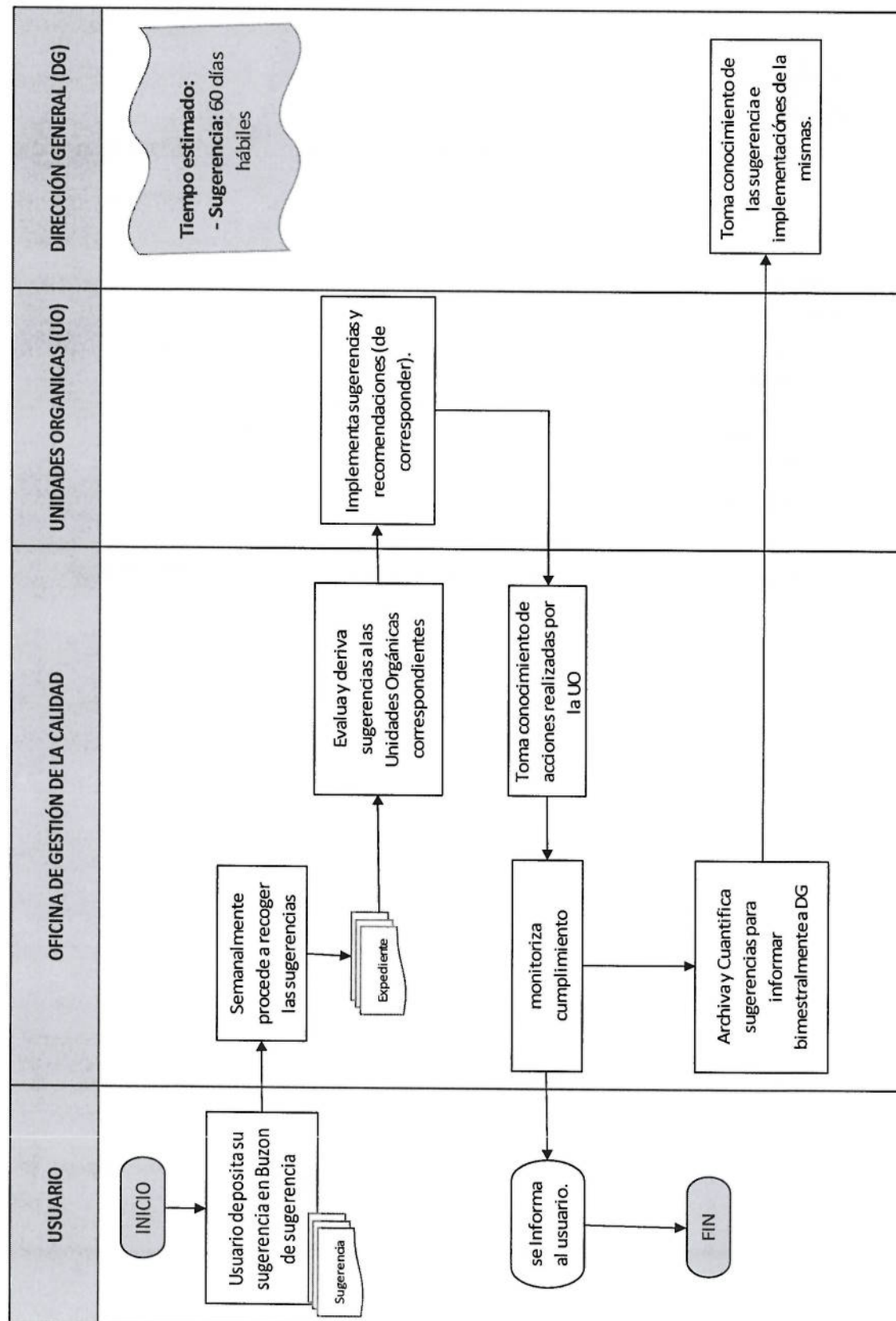
Nombres y Apellidos de la persona que presenta la sugerencia			
Nombres y Apellidos del paciente		Servicio en el que fue atendido	
Edad		Sexo	DNI, CE, PASAPORTE
Telefono			
Dirección			
Distrito			
Correo electronico			
Firma			

*Nota los datos consignados en este formulario son estrictamente confidenciales

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN

ANEXO N° 08

DIAGRAMA DEL FLUJO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional de Rehabilitación
"Dra. Adriana Rebaza Flores"
Amistad Perú - Japón

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la Universalización de la Salud"

**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERÚ - JAPÓN**

ANEXO N° 09

HOJA DE FELICITACIONES



**INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "Dra. Adriana
Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ - JAPÓN**
Av. Prolongación Defensores del Morro Cda. 2. Chorrillos

HOJA DE FELICITACIÓN

N° 00007734 - N° 000099

FECHA: / /

1. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA LA FELICITACIÓN

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

E-MAIL

DOMICILIO

TELÉFONO

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

N° DOCUMENTO

RELACIÓN DE PARENTESCO O VÍNCULO CON USUARIO

2. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO (En caso de ser el mismo que presenta no es necesario su llenado)

NOMBRES Y APELLIDOS

N° HC.

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

N° DOCUMENTO

3. DEPARTAMENTO / SERVICIO / ÁREA EN EL QUE FUE ATENDIDO

4. NOMBRE DEL COLABORADOR QUE LO ATENDIÓ

5. DETALLE DE LA FELICITACIÓN (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar al reverso de la hoja)

6. FIRMA DE USUARIO QUE PRESENTA FELICITACIÓN

FIRMA O HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA
ILETRADA

FIRMA

HUELLA

7. INFORMACIÓN ADICIONAL DE PARTE DEL PERSONAL DE PAU

*En el Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" Amistad Perú-Japón, trabajamos con calidez para mejorar la
calidad de vida de las personas con discapacidad*

PRESTADOR



REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERÚ – JAPÓN

ANEXO N° 10

DIAGRAMA DEL FLUJO DE ATENCIÓN DE FELICITACIONES

