



Resolución Directoral

Callao, 15 de Agosto del 2019

VISTOS: El Informe N°005-2019-GRC/UEIC-HSJ del 07 de junio de 2019, el Jefe de la Unidad de Estadística, Informática y Comunicaciones; Con Memorandum N° 197-2019-GRC/DE-HSJ-C del 11 de junio de 2019, la Dirección Ejecutiva solicita a la Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad, Con Memorando N° 222-2019-GRC/PAUS-UGC-HSJ-C del 20 de junio de 2019, el Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario de Salud (PAUS), Mediante Memorando N° 497-2019-GRC/UGC-HSJ-C del 20 de junio de 2019, la Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad y el Informe Legal N° 122-2019-GRC/OAJ emitido por la Jefatura de la Oficina de Asesoría Jurídica de fecha 07 de agosto de 2019; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe N°005-2019-GRC/UEIC-HSJ del 07 de junio de 2019, el Jefe de la Unidad de Estadística, Informática y Comunicaciones, comunica que estaría apreciando direccionalidad en la atención de quejas y/o reclamos por parte del PAUS y la Unidad de Gestión de la Calidad hacia la Unidad a su cargo y en particular hacia su persona toda vez que de manera reiterada se destinan a la Secretaria Técnica de Procesos Administrativos, usando criterios y argumentos equivocados, que llevan a conclusiones reiteradamente erróneas, con pedidos de sanción administrativa en su contra del suscrito, detallando en un cuadro tres (03) casos que se resumen a continuación: 1.1 Reclamo N° 308 - De fecha 04/02/2019: Usuario No encuentra citas a las 8:30 am y no puede asistir a las 04:00am. El 22/03/2019 la Unidad de Gestión de la Calidad remite informe del PAUS solicitando su asignación a la Secretaria Técnica de Procesos Administrativos Disciplinarios, para dar trámite a supuesta falta administrativa. Fundamento: "El Tótem u ordenador de colas está a cargo de la Unidad de Gestión de La Calidad. Se direcciona de manera maliciosa y sin argumento la queja a la Unidad de Estadística. Aun así, esta queja no tiene fundamento, pues el Hospital tiene oferta limitada, tanto por la infraestructura física como por la oferta de servicios"; 1.2 Reclamo N°324 - De fecha 08/02/2019: Paciente solicita devolución de dinero por Informe Médico no entregado, solicitado el 26.09.2018. Estadística remite el expediente 1 día después de su ingreso al servicio de Psiquiatría. Reclamo se ingresa el 08 de febrero de 2019. El 22/03/2019 la Unidad de Gestión de la Calidad remite informe del PAUS solicitando su asignación a la Secretaria Técnica de Procesos Administrativos Disciplinarios, para dar trámite a supuesta falta administrativa. Fundamento: "En setiembre de 2018, ni octubre del mismo año cuando se configuraría la supuesta falta, el suscrito no laboraba en la institución, pero aun la responsabilidad del procedimiento Informe Médico recae en el Departamento de Medicina, según el Manual de Procedimientos aprobado en el año 2008"; y, 1.3 Reclamo N° 357 - De fecha 25/02/2019: Expediente solicitando Certificado Médico el 11/02/2019, al día siguiente, se envía al Departamento de Cirugía, el cual responde el 07/03/2019. El 03/04/2019 Unid. de Gestión de la Calidad remite informe del PAUS solicitando su asignación a la Secretaria Técnica de Procesos Administrativos Disciplinarios, para dar trámite a supuesta falta administrativa. Fundamento: Según el Manual de Procedimientos aprobado en el año 2008, la responsabilidad del trámite corresponde al Departamento Médico.

Que, dicho servidor señala también en el documento materia de la presente que la Secretaria Técnica de Procesos Administrativos tendría unos 26 expedientes provenientes del PAUS y de los cuales 6 están dirigidos a pedir algún tipo de sanción administrativa hacia su persona, los que se habrían gestionado con direccionalidad y de manera errónea a dicha Secretaria, lo que solicita sea revisado.



Que, con Memorandum N° 197-2019-GRC/DE-HSJ-C del 11 de junio de 2019, la Dirección Ejecutiva solicita a la Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad, que en atención al documento señalado en el numeral precedente del Jefe de la Unidad de Estadística, Informática y Comunicaciones, se le solicita que el Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario de Salud (PAUS), efectúe las aclaraciones que le correspondan sobre el documento de la referencia, en un plazo que no exceda de cinco días, y se remita los expedientes completos que dieron merito a los Reclamos N° 308, 324 y 357;

Que, con Memorando N° 222-2019-GRC/PAUS-UGC-HSJ-C del 20 de junio de 2019, el Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario de Salud (PAUS), comunica a la Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad, sus aclaraciones referente a los reclamos N°308,324 y 357-2019;

Que, mediante Memorando N° 497-2019-GRC/UGC-HSJ-C del 20 de junio de 2019; la Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad brinda respuesta a la Dirección Ejecutiva del Memorandum N° 197-2019-GRC/DE-HSJ-C;

Que, resulta de aplicación en los casos señalados los lineamientos establecidos en el Decreto Supremo N° 030-2016-SA, "Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud –IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud –UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas" – en adelante "Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas", vigente al momento de la interposición del Reclamo N° 327 consignado en el Libro de Reclamaciones en Salud con fecha 12 de febrero de 2019;

Que, el dispositivo legal antes mencionado establece el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a o recibidas de, de las instituciones administradores de Fondos de Aseguramiento en Salud –IAFAS o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud –UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas.

Que, asimismo, resulta de aplicación el "Flujograma "Respuestas de Reclamos al Usuario del Hospital San José – Callao dentro de los 30 días hábiles" en adelante el "Flujograma", aprobado mediante Resolución Directoral N°009-2019-GRC/DE-HSJ de fecha 14 de enero de 2019, el cual establece los procedimientos y plazos que internamente deben observarse en el Hospital San José, de tal manera que con dicho instrumento se da cumplimiento a lo establecido en el inciso c) del artículo 7° del Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas que dispone que la IPRESS –Hospital San José, debe contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo de atención, los responsables y los plazos para atender las consultas y reclamos en esta institución. Al respecto, se aprecia que el flujograma la existencia de 2 procedimientos que realiza la Plataforma de Atención de Reclamos –PAUS para la atención de Reclamos. Un primer procedimiento se detalla con la actividad de solicitarse informes a las áreas implicadas, recomendaciones, evaluación del comité de auditoría y carta de respuesta al usuario a los 28 días para entrega al usuario. El segundo procedimiento consideraría que luego de la evaluación del reclamo por parte del PAUS, no ameritaría solicitud de informe de áreas, con respuesta al usuario en el plazo de 07 días;



Resolución Directoral

Callao, 15 de Agosto del 2019

Que, en este sentido, se procede a evaluar los procedimientos implementados en los reclamos señalados de acuerdo a la normativa que se indica;

Que, los expedientes de los Reclamos materia de la presente fueron remitidos en copia, según consta en la parte final del Memorandum N° 222-2019-GRC/PAUS/DE-HSJ-C del 11 de junio de 2019, en donde se señala que se adjunta copia completa de los reclamos N° 308, 324 y 357, los cuales fueron adjuntados por el Responsable del PAUS en Anexos 1-D (13 folios en copia), 1-E (13 folios en copia) y 1-F (16 folios en copia);

Que, en relación al Reclamo N° 308, se efectúa la contrastación del Flujograma del PAUS vigente (bloque plomo) respecto a los procesos realizados en el Reclamo N° 308 (bloque blanco), según cuadro siguiente:



Procesos y Plazos que deben cumplirse según Flujograma del PAUS aprobado.			Procesos y Plazos efectuados en el Reclamo N° 308 por el Responsable del PAUS			Plazo máximo 30 días hábiles
			Actividades	Fecha	Observaciones	
Procedimiento 1 Solicitud de Informe	Recepción del Reclamo	Día 01	Recibe reclamo	04.02.2019	Según Formato	
	PAUS realiza evaluación del Reclamo	Día 02	No se evidencia que PAUS haya realizado evaluación del Reclamo	X	Incumple Flujograma	Día 1
		SI (Día 03)	Sin actividad en el PAUS	X	Incumple Flujograma	Día 2 al 18
		Informe de Áreas (Días 4 a 7)				
		Informe Reiterativo (Días 8 a 11)				
		Recomendación (Días 12 y 13)				
		Evaluación al Comité Auditoria/seguridad del Paciente (Día 12)				
		Solicita Informe a UElyC		01.03.2019	Fuera del plazo	Día 19
		Reitera Informe		12.03.2019	Fuera de Plazo	Día 26
		Carta de respuesta al Usuario (Día 28)		X	Incumple Flujograma	Día 28
			Emite Informe de resultado y comunica resultado	18.03.2019	Incumple Flujograma	Día 30
			Unidad Estadística Remite Respuesta	01.04.2019	Incumple Flujograma	Día 40
Procedimiento 2 Solicitud de Informe			No aplica			
		NO Carta de respuesta al Usuario (Día 07)	No aplica			

Que, de la verificación realizada se advierte que en la atención del Reclamo N° 308 no se han efectuado determinados procedimientos y no se han observado los plazos establecidos según el flujograma aprobado por el Hospital San José; de esta manera se ha incurrido en un incumplimiento del procedimiento administrativo -incumplimiento de forma -en la inobservancia de las disposiciones del Flujograma "Respuestas de Reclamos al Usuario del Hospital San José - Callao dentro de los 30 días hábiles"

aprobado mediante Resolución Directoral N°009-2019-GRC/DE-HSJ de fecha 14 de enero de 2019, en los siguientes aspectos:

- a) No evaluación por parte del Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario –en adelante PAUS del Reclamo luego de recepcionado el mismo –día 2 (No obra documento que lo acredita);
- b) No solicitar los informes y reiterar informes en los plazos establecidos en el flujograma aprobado del HSJ
- c) No emitir en el día 12-13 la Recomendación por parte del Responsable del PAUS según Flujograma establecido y establecer no necesario remitir el reclamo al Comité de Auditoría en el día 12;
- d) Continuar desarrollando por parte del Responsable del PAUS etapas de informes en periodos que ya no corresponden según Flujograma aprobado;
- e) Atención de informes por parte de la Unidad de Estadística, Informática y Comunicaciones fuera de los plazos establecidos en el flujograma aprobado por el Hospital San José.



Que, en relación al plazo de atención del reclamo, se aprecia, de acuerdo al expediente remitido correspondiente al reclamo N° 308, que la carta de respuesta al usuario se ha efectuado dentro del plazo máximo de 30 días hábiles conforme lo establecía el artículo 9° del Reglamento de Atención de Reclamos y Quejas vigente al momento de interponerse el reclamo habiéndose efectuado, en este caso, en el día 30 hábil del mismo. Es de advertirse que en la Carta N° 063-2019-GRC/PAUS/UGC/DE-HSJ mediante la cual se remite el resultado al usuario del reclamo N°308, obra como recepción una rúbrica ilegible, que señala un nombre distinto al reclamante, con DNI, sin fecha, por lo que corresponde adoptarse los correctivos del caso a fin de identificarse plenamente al interesado y la fecha de recepción.



Que, respecto al Informe de Resultado de Reclamo N° 025-PAUS/UGC/HSJ-GRC del 18 de marzo de 2019 se ha verificado que incumple lo establecido en el artículo 21° del Reglamento de Atención de Reclamos y Quejas, que señala que concluida la investigación, se debe remitir una carta al usuario o tercero legitimado, adjuntando el informe de Resultado del Reclamo, con ciertas formalidades, incumpléndose lo siguiente: a) Uso de la terminología "Conducto" correspondiendo "Canal"; b) Consigna "medidas por adoptar" cuando la norma señala "Medidas adoptadas", correspondiendo detallarse las acciones implementadas (ya efectuadas) y no por implementar (a realizarse en futuro) ; c) La normativa señala que cuando se declare fundado el reclamo como en el presente caso, debe indicarse además las acciones realizadas y/o dispuestas (ya efectuadas, no por efectuarse), así como el plazo razonable para la restitución de derechos; sin embargo, dichos conceptos NO se consigna en el Informe de Resultado de Reclamo o se consignan como acciones a realizarse el futuro lo que contraviene la normativa señalada, por lo que deben adoptarse los correctivos correspondientes;

Que, asimismo, de acuerdo al artículo 5° del Reglamento de Atención de Reclamos y Quejas, el empleo de la definición del término: "Fundado" está referido a la declaración de Resultado del reclamo o Queja cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante o quejoso; sin embargo en el Informe de Resultado de Reclamo N° 025-PAUS/UGC/HSJ-GRC de fecha 18 de marzo de 2019, en la parte final del numeral V-Análisis de los hechos, bajo el título de "por todo lo antes expuesto, se fundamenta..." se aprecian conceptos que no han sido materia de la queja o que no se habrían acreditado ni comprobado y al consignarse de esa manera se contradice la normativa citada, por lo que deben efectuarse los correctivos correspondientes;



Resolución Directoral

Callao, 15 de agosto del 2019

Que, en relación a lo que es materia de la Reclamación N° 308 de fecha 04 de febrero del 2019, el Sr. Porfirio Yactayo Vicente manifiesta lo siguiente: "Mi denuncia es porque el Hospital San José del Callao está dando una vergonzosa atención a los pacientes, a consecuencia de que siendo las 08:30 a.m. ya no dan citas con el médico, yo no puedo a las 4:00 a.m. porque tengo afección a los bronquios que me impide salir a esa hora."

Sobre el particular, es de considerarse que dicha insatisfacción resulta imprecisa, no estableciéndose el motivo de la reclamación, considerando principalmente que de acuerdo a la información proporcionada por la Unidad de Estadística Informática y Comunicaciones del 07 de agosto de 2019, dicho paciente ha tenido acceso permanente a los servicios de salud que brinda el Hospital San José, antes y después de la fecha de la interposición de su reclamación, aspecto que debe evaluarse, como se aprecia a continuación:



29/09/01 00:00 Número de Historia Clínica: 00273038 DNI: 00273038

Apellido Paterno: YACTAYO, Apellido Materno: VICENTE

Historia Clínica: 00273038 Nombres del Paciente: YACTAYO VICENTE PORFIRIO MIGUEL

FECHA	HORA	DESTINO	PERSONAL	MOTIVO	ID_LOTE
20/07/2019	07:15	UROLOGIA	ARCHIVO	ATENCION MEDICA	19072000053
20/06/2019	12:41	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	19042900115
24/06/2019	15:44	UROLOGIA 3		ATENCION MEDICA	19042900115
12/06/2019	11:22	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	19041700013
12/06/2019	15:18	MED FIS CONS 3		ATENCION MEDICA	19041700013
04/06/2019	11:45	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	19041700013
03/06/2019	17:35	ENDO 4		ATENCION MEDICA	19041700013
23/04/2019	18:30	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	19041700013
23/04/2019	11:50	OTORRINO 1		ATENCION MEDICA	19041700013
17/04/2019	11:40	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	19041700013
17/04/2019	08:24	ENDO 3		ATENCION MEDICA	19041700013
16/04/2019	19:50	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	19041700013
15/04/2019	16:20	OTORRINO 2		ATENCION MEDICA	19041700013
09/04/2019	13:07	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	19041700013
08/04/2019	16:22	OTORRINO 2		ATENCION MEDICA	19041700013
05/04/2019	12:38	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	19041700013
05/04/2019	07:18	MED FIS 3		ATENCION MEDICA	19041700013
26/03/2019	12:50	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	19041700013
26/03/2019	07:28	REUMA		ATENCION MEDICA	19041700013
07/03/2019	12:03	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	19041700013
06/03/2019	15:34	OFTALMO 2		ATENCION MEDICA	19041700013
26/02/2019	11:09	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	19041700013
26/02/2019	08:58	NEURO CONS 3		ATENCION MEDICA	19041700013

29/09/01 00:00 Número de Historia Clínica: 00273038 DNI: 00273038

Apellido Paterno: YACTAYO, Apellido Materno: VICENTE

Historia Clínica: 00273038 Nombres del Paciente: YACTAYO VICENTE PORFIRIO MIGUEL

FECHA	HORA	DESTINO	PERSONAL	MOTIVO	ID_LOTE
28/02/2019	05:58	NEURO CONS 3		ATENCION MEDICA	19022000051
05/02/2019	16:45	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	19020500198
05/02/2019	11:52	MED FIS 4		ATENCION MEDICA	19020500198
26/01/2019	18:51	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	19012800196
25/01/2019	11:45	MED FIS 3		ATENCION MEDICA	19012800196
23/01/2019	12:29	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	19012800196
22/01/2019	16:25	REUMA		ATENCION MEDICA	19012800196
17/01/2019	12:20	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	19012800196
16/01/2019	16:06	NEURO CONS 3		ATENCION MEDICA	19011700019
07/01/2019	17:55	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	19011700019
07/01/2019	11:56	OFTALMO 2		ATENCION MEDICA	19011700019
17/12/2018	12:12	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	18122600112
24/12/2018	10:29	OFTALMO 3		ATENCION MEDICA	18122600112
23/12/2018	11:13	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	18122600112
21/12/2018	16:22	UROLOGIA 3		ATENCION MEDICA	18122600112
12/12/2018	12:25	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	18122600112
11/12/2018	16:17	REUMA		ATENCION MEDICA	18121200060
03/12/2018	09:25	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	18121200060
01/12/2018	12:03	OFTALMO 3		ATENCION MEDICA	18121200060
30/11/2018	12:18	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	18121200060
30/11/2018	12:18	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	18121200060
30/11/2018	07:12	UROLOGIA 3		ATENCION MEDICA	18121200060
27/11/2018	12:22	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	18121200060
26/11/2018	16:19	NEURO CONS 3		ATENCION MEDICA	18121200060
16/11/2018	15:04	ARCHIVO		ATENCION MEDICA	18121200060

Que, resulta de aplicación lo establecido en el artículo 19° del Reglamento de Atención de Reclamaciones y Quejas vigente que señala que en la etapa de la investigación se deben efectuar las diligencias necesarias para dilucidar los hechos que generaron las insatisfacciones del usuario o tercero legitimado respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS o PRESS; o que dependan de las UGIPRESS y lo señalado en el artículo 20° del mismo establece que según las necesidades o complejidad del caso, las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS pueden practicar la actuación de pruebas documentales, testimoniales y/o auditorias de caso, de procesos, salud y médica que estimen pertinentes, asumiendo el costo de las mismas, actuaciones que no se acreditan haberse realizado en el desarrollo de la presente reclamación;

Que, en el Informe N° 122-2019-GRC/OA-HSJ de fecha 07 de agosto de 2019, la Oficina de Asesoría Jurídica señala que corresponde de acuerdo a ley se declare de oficio la nulidad del presente procedimiento administrativo al haberse incurrido en inobservancia de las normas y directivas internas de la Entidad detalladas en los numerales precedentes; en consecuencia declararse nulo el Informe de Resultado de Reclamo N° 025-PAUS/UGC/HSJ-GRC del 18 de marzo de 2019 correspondiente al Reclamo N°308-2019; retrotrayendo el procedimiento hasta la etapa de presentación de evaluación del reclamo (día 2) de acuerdo al Flujograma "Respuestas de Reclamos al Usuario del Hospital San José - Callao dentro de los 30 días hábiles";

Que, en relación al Reclamo N° 324, se efectúa la contrastación del Flujograma del PAUS aprobado y los procesos realizados, según cuadro siguiente:

Procesos y Plazos que deben cumplirse según Flujograma del PAUS aprobado	Procesos y Plazos efectuados en el Reclamo N° 324 por el Responsable del PAUS			Plazo máximo 30 días hábiles
	Actividades	Fecha	Observaciones	
Recepción del Reclamo	Día 01	Recibe reclamo	08.02.2019	Según Formato
PAUS realiza evaluación del Reclamo	Día 02	Solicita informe a UEIyC	08.02.2019	
		No se evidencia que PAUS haya realizado evaluación del Reclamo	X	Incumple Flujograma
	SI (Día 03)	Sin actividad en el PAUS	X	Incumple Flujograma
	Informe de Áreas (Días 4 a 7)			
	Informe Reiterativo (Días 8 a 11) Recomendación (Días 12 y 13) Evaluación al Comité del Auditoria/seguridad del Paciente (Día 12)			
Procedimiento 1 Solicitud de Informe	Carta de respuesta al Usuario (Día 28)	No remite	X	Incumple Flujograma
Procedimiento 2 Solicitud de Informe	NO Carta de respuesta al Usuario (Día 07)	Emite Informe de resultado y comunica por correo	21.03.2019	Incumple Flujograma -Usa medio no autorizado por el usuario
		Unidad Estadística Remite Respuesta	02.04.2019	Incumple Flujograma
				Día 1
				Día 2 al 18
				Día 28
				Día 29
				Día 41
			No aplica	
			No aplica	



Resolución Directoral

Callao, 15 de Agosto del 2019

Que, en el cuadro que en la atención del Reclamo N° 324 que no se han efectuado determinados procedimientos y no se han observado los plazos establecidos en el flujograma aprobado por el Hospital San José; de esta manera se ha incurrido en un incumplimiento del procedimiento administrativo en la falta de observancia de las disposiciones del Flujograma "Respuestas de Reclamos al Usuario del Hospital San José - Callao dentro de los 30 días hábiles" aprobado mediante Resolución Directoral N°009-2019-GRC/DE-HSJ de fecha 14 de enero de 2019, en los siguientes aspectos:

- No evaluación por parte del Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario –en adelante PAUS del Reclamo luego de recepcionado el mismo (No obra documento que lo acredite);
- No solicitar los informes y reiterar informes en los plazos establecidos en el flujograma aprobado del HSJ
- No emitir en el día 12-13 la Recomendación por parte del Responsable del PAUS según Flujograma establecido y establecer no necesario remitir el reclamo al Comité de Auditoría en el día 12;
- Continuar desarrollando por parte del Responsable del PAUS etapas de informes en periodos que ya no corresponden según Flujograma aprobado;
- Atención de informes por parte de la Unidad de Estadística, Informática y Comunicaciones fuera de los plazos establecidos en el flujograma aprobado por el Hospital San José.

Que, en cuanto al expediente remitido correspondiente al reclamo N° 328, se observa que el resultado del reclamo al usuario se ha efectuado por medio de correo electrónico dentro del plazo máximo de 30 días hábiles conforme lo establecía el artículo 9° del Reglamento de Atención de Reclamos y Quejas vigente al momento de interponerse el reclamo habiéndose efectuado, en este caso, en el día 29 hábil del mismo. Es de advertirse que el usuario NO autorizó que se le remita el resultado de su reclamo para tal efecto realizó una marca en el casillero (X) no autorizo en la Hoja de Reclamación en Salud N° 000324; en consecuencia, el usuario a la fecha no ha recibido la respuesta de su reclamación, al haberse usado un medio no autorizado por el mismo.

Que, Respecto al Informe de Resultado de Reclamo N° 035-PAUS/UGC/HSJ-GRC del 21 de marzo de 2019 se ha verificado que incumple lo establecido en el artículo 21° del Reglamento de Atención de Reclamos y Quejas, que señala que concluida la investigación, se debe remitir una carta al usuario o tercero legitimado, adjuntando el informe de Resultado del Reclamo, el mismo que incumple los siguientes puntos:

- Uso de la terminología "Conducto" correspondiendo "Canal"
- Consigna "medidas por adoptar" cuando la norma señala "Medidas adoptadas", correspondiendo detallarse las acciones implementadas (ya efectuadas) y no por implementar (a realizarse en futuro)
- La normativa señala que cuando se declare fundado el reclamo como en el presente caso, debe indicarse además las acciones realizadas y/o dispuestas (ya efectuadas, no por efectuarse), así como el plazo razonable para la restitución de derechos; sin embargo, dichos conceptos NO se consigna en el Informe de Resultado de Reclamo o se consignan como acciones a realizarse el futuro lo que contraviene la normativa señalada, por lo que deben adoptarse los correctivos correspondientes;

Que, de acuerdo al artículo 5° del Reglamento de Atención de Reclamos y Quejas, el empleo de la definición del término: "Fundado" está referido a la declaración de Resultado del reclamo o Queja cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante o quejoso; sin embargo en el Informe de Resultado de Reclamo N° 035-PAUS/UGC/HSJ-GRC de fecha 21 de marzo de 2019, en la parte final del numeral V-Análisis de los hechos, bajo el título de "por todo lo antes expuesto, se fundamenta...": que la Unidad de Estadística e Informática no acreditó que personal está involucrado. No refutó lo dicho por el reclamante en el reclamo N° 324, aspectos que no han sido materia del reclamo y al consignarse de esa manera se contradice la normativa citada, por lo que deben efectuarse los correctivos correspondientes.



Que, en relación a lo que es materia de la Reclamación N° 324 de fecha 08 de febrero del 2019, el Sr. Edwin Rivera Guizado manifiesta lo siguiente: "El día 26 de setiembre realice mi pago para un informe médico en la cual decían 7 días, la cual a la fecha no me es entregado después de mucho tiempo 26/09/18 al 08/02/19, por medio de la queja solicito la devolución del dinero monto S/.25.00 a la espera de la respuesta a mi reclamo." Sobre el particular, es de considerarse que la insatisfacción resulta concreta y la atención del reclamó estaba destinado bien a entregar el informe médico o bien devolver el dinero abonado. Al respecto aun cuando se habría resuelto la presente reclamación según lo actuado en el presente expediente, hasta la fecha, 08 de agosto de 2019, no se ha atendido al usuario ni con la entrega del informe médico aunque sea retrasado ni se le ha devuelto el monto abonado, tal como lo señalan la Unidad de Estadística e Informática y el área de Caja Central, según correos cursados en la fecha y que obran en el presente expediente, por lo que se ha infringido el artículo 2 del Reglamento de Atención de Reclamos y Quejas, que señala que la finalidad de dicha norma es establecer los mecanismos que permitan al usuario o terceros legitimados el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a o recibidas, por lo que se sugiere la aplicación urgente del artículo 10° del mismo reglamento que señala la posibilidad de convocar de oficio o a solicitud de parte, en cualquier de la etapas del reclamo, al usuario a fin de propiciar una solución al reclamo. En caso de llegar a un acuerdo se configura la conclusión anticipada del mismo;



Que, respecto a lo señalado en el numeral anterior, resulta de aplicación lo establecido en el artículo 19° del Reglamento de Atención de Reclamaciones y Quejas vigente que señala que en la etapa de la investigación se deben efectuar las diligencias necesarias para dilucidar los hechos que generaron las insatisfacciones del usuario, actividades que no se acreditan haberse realizado en el desarrollo de la presente reclamación;

Que, en el Informe N° 122-2019-GRC/OA-HSJ de fecha 07 de agosto de 2019, la Oficina de Asesoría Jurídica señala que corresponde de acuerdo a ley se declare de oficio la nulidad del presente procedimiento administrativo al haberse incurrido en inobservancia de las normas y directivas internas de la Entidad detalladas en los numerales precedentes; en consecuencia declararse nulo el Informe de Resultado de Reclamo N° 035-PAUS/UGC/HSJ-GRC del 21 de marzo de 2019 correspondiente al Reclamo N°324-2019; retro trayendo el procedimiento hasta la etapa de presentación de evaluación del reclamo (día 2) de acuerdo al Flujograma "Respuestas de Reclamos al Usuario del Hospital San José – Callao dentro de los 30 días hábiles";



Resolución Directoral

Callao, 15 de Agosto del 2019

Que, en relación al Reclamo N° 357, se efectúa la contrastación del Flujograma del PAUS aprobado y los procesos realizados en el Reclamo N° 357, según cuadro siguiente:

Procesos y Plazos que deben cumplirse según Flujograma del PAUS aprobado		Procesos y Plazos efectuados en el Reclamo N° 357 por el Responsable del PAUS			Plazo máximo 30 días hábiles
		Actividades	Fecha	Observaciones	
Recepción del Reclamo PAUS realiza evaluación del Reclamo	Día 01	Recibe reclamo	25.02.2019	Según Formato	
	Día 02	No se evidencia que PAUS haya realizado evaluación del Reclamo	X	Incumple Flujograma	Día 1
Procedimiento 1 Solicitud de Informe	SI (Día 03)	Sin actividad en el PAUS	X	Incumple Flujograma	Día 2 al 17
	Informe de Áreas (Días 4 a 7)				
	Informe Reiterativo (Días 8 a 11)				
	Recomendación (Días 12 y 13)				
Evaluación al Comité Auditoría/seguridad del Paciente (Día 12)					
Procedimiento 2 Solicitud de Informe		Solicita Informe a UEIyC	21.03.2019	Fuera del plazo	Día 18
		UEIyC contesta	22.03.2019	Fuera de Plazo	Día 19
		Emite Informe de resultado y comunica resultado	02.04.2019	Fuera de Plazo	Día 26
	Carta de respuesta al Usuario (Día 28)		X	Incumple Flujograma	Día 28
Procedimiento 2 Solicitud de Informe	NO	No aplica			
	Carta de respuesta al Usuario (Día 07)	No aplica			

Que, en el cuadro de análisis del Reclamo N° 357 se aprecia que no se han efectuado determinados procedimientos y no se han observado los plazos establecidos en el flujograma aprobado por el Hospital San José; de esta manera se ha incurrido en un incumplimiento del procedimiento administrativo en la falta de observancia de las disposiciones del Flujograma "Respuestas de Reclamos al Usuario del Hospital San José - Callao dentro de los 30 días hábiles" aprobado mediante Resolución Directoral N°009-2019-GRC/DE-HSJ de fecha 14 de enero de 2019, en los siguientes aspectos:

- No evaluación por parte del Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario –en adelante PAUS del Reclamo luego de recepcionado el mismo (No obra documento que lo acredita);
- No solicitar los informes y reiterar informes en los plazos establecidos en el flujograma aprobado del HSJ
- No emitir en el día 12-13 la Recomendación por parte del Responsable del PAUS según Flujograma establecido y establecer no necesario remitir el reclamo al Comité de Auditoría en el día 12;
- Continuar desarrollando por parte del Responsable del PAUS etapas de informes en periodos que ya no corresponden según Flujograma aprobado;
- Atención de informes por parte de la Unidad de Estadística, Informática y Comunicaciones fuera de los plazos establecidos en el flujograma aprobado por el Hospital San José.

Que, en cuanto al expediente remitido correspondiente al reclamo N° 357, se observa que el resultado del reclamo no se ha podido entregar a la usuaria, toda vez que no se habría ubicado su dirección, dejándose constancia escrita de ello; sin embargo, dicha usuaria consignó un número de celular para su ubicación (992842094) al que no se le habría contactado en consecuencia, la usuaria a la fecha no ha recibido la respuesta de su reclamación;

Que, en relación al Informe de Resultado de Reclamo N° 058-PAUS/UGC/HSJ-GRC del 02 de abril de 2019 se ha verificado que incumple lo establecido en el artículo 21° del Reglamento de Atención de Reclamos y Quejas, que señala que concluida la investigación, se debe remitir una carta al usuario o tercero legitimado, adjuntando el informe de Resultado del Reclamo, el mismo que incumple los siguientes puntos:

- a) Uso de la terminología "Conducto" correspondiendo "Canal"
- b) Consigna "medidas por adoptar" cuando la norma señala "Medidas adoptadas", correspondiendo detallarse las acciones implementadas (ya efectuadas) y no por implementar (a realizarse en futuro)
- c) La normativa señala que cuando se declare fundado el reclamo como en el presente caso, debe indicarse además las acciones realizadas y/o dispuestas (ya efectuadas, no por efectuarse), así como el plazo razonable para la restitución de derechos; sin embargo, dichos conceptos NO se consigna en el Informe de Resultado de Reclamo o se consignan como acciones a realizarse el futuro lo que contraviene la normativa señalada, por lo que deben adoptarse los correctivos correspondientes.

Que, en relación a lo que es materia de la Reclamación N° 357, con fecha del 25 de febrero del 2019, la Sra. María Cecilia Sullon Castillo presenta en la Hoja de Reclamación N° 000357 su reclamo manifestando: "El día 11-02-19 solicite descanso médico previa compra especie valorada y pago de S/15.00 para tramite me dijeron en 7 días hábiles me lo iban a entregar el miércoles 19-02-19 y desde esa fecha hasta hoy 25-02-19 no me entregan el certificado, ya que tenía que presentarlo en mi centro de trabajo y hasta la fecha no he presentado, el cual estoy expuesta al descuento agradecería me entreguen a la brevedad posible. Sobre el particular, es de considerarse que la insatisfacción resulta concreta y la atención del reclamo estaba destinado a entregar el descanso médico solicitado;

Que, aun cuando administrativamente se habría resuelto la presente reclamación declarándola "fundada", hasta la fecha, 08 de agosto de 2019, no se ha atendido a la usuaria con la entrega del descanso médico ni ha solicitado la devolución del monto abonado, tal como lo señalan la Unidad de Estadística e Informática y el área de Caja Central, mediante correos electrónicos de la fecha, que forman parte del presente expediente, por lo que se ha infringido el artículo 2 del Reglamento de Atención de Reclamos y Quejas, que señala que la finalidad de dicha norma es establecer los mecanismos que permitan al usuario o terceros legitimados el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a o recibidas, por lo que se sugiere la aplicación urgente del artículo 10° del mismo reglamento que señala la posibilidad de convocar de oficio o a solicitud de parte, en cualquier de la etapas del reclamo, al usuario a fin de propiciar una solución al reclamo;





Resolución Directoral

Callao, 15 de Agosto del 2019

Que, en relación a lo señalado en el numeral anterior, resulta de aplicación lo establecido en el artículo 19° del Reglamento de Atención de Reclamaciones y Quejas vigente que señala que en la etapa de la investigación se deben efectuar las diligencias necesarias para dilucidar los hechos que generaron las insatisfacciones del usuario, actividades que no se acreditan haberse realizado en el desarrollo de la presente reclamación;

Que, debe tenerse en cuenta que mediante Resolución Directoral N° 027-2008-HSJ-C/D del 16 de febrero de 2008, se aprueba el "Manual de Procesos y Procedimientos MPP del Hospital San José Callao", y en su página 14 se establece: NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO CERTIFICADO DE SALUD. PROPOSITO: Otorgar al paciente Certificado de Salud por haber recibido atención médica en el establecimiento de salud. INDICES DE PERFORMANCE (...) RESPONSABLE: Departamento Médico (según especialidad)/ Departamento Médico (según especialidad);

Que, en el Informe N° 122-2019-GRC/OA-HSJ de fecha 07 de agosto de 2019, la Oficina de Asesoría Jurídica señala que corresponde de acuerdo a ley se declare de oficio la nulidad del presente procedimiento administrativo al haberse incurrido en inobservancia de las normas y directivas internas de la Entidad detalladas en los numerales precedentes; en consecuencia declararse nulo el Informe de Resultado de Reclamo N° 058-PAUS/UGC/HSJ-GRC del 02 de abril de 2019 correspondiente al Reclamo N° 357-2019; retro trayendo el procedimiento hasta la etapa de presentación de evaluación del reclamo (día 2) de acuerdo al Flujograma "Respuestas de Reclamos al Usuario del Hospital San José - Callao dentro de los 30 días hábiles";

Que, por lo anteriormente señalado se aprecia que en la atención del Reclamo N° 308-2019 e Informe de Resultado de Reclamo N° 025-PAUS/UGC/HSJ-GRC del 18 de marzo de 2019; Reclamo N° 324-2019 e Informe de Resultado de Reclamo N° 035-PAUS/UGC/HSJ-GRC de 21 de marzo de 2019 y Reclamo N° 357-2019 e Informe de Resultado de Reclamo N° 058-PAUS/UGC/HSJ-GRC del 02 de abril de 2019 se ha incurrido en inobservancia de las normas y directivas internas de la Entidad detalladas en los numerales precedentes, por lo que corresponde declararse de oficio la nulidad del procedimiento administrativo y en consecuencia nulos los actos realizados en el mismo, en virtud de la siguiente normativa:

-Decreto Supremo N° 004-2019-JUS publicado el 25 de enero de 2019 que aprueba el Texto Único Ordenado de la ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, en adelante "TUO de la LPAG" establece lo siguiente:

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

o (...)

2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación

4. Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

5. Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

"Artículo 10.- Causales de nulidad:

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

Artículo 11°.- Instancia competente para declarar la nulidad

(...) 11.2 La nulidad de oficio será conocida y declarada por la autoridad superior de quien dictó el acto. Si se tratara de un acto dictado por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad se declarará por resolución de la misma autoridad.

11.3 La resolución que declara la nulidad dispone, además, lo conveniente para hacer efectiva la responsabilidad del emisor del acto inválido, en los casos en que se advierta ilegalidad manifiesta, cuando sea conocida por el superior jerárquico;

Que, por las consideraciones expuestas, corresponde declarar que carece de objeto pronunciarse sobre el fondo del asunto en virtud de la nulidad incurrida;

Estando a lo propuesto, por la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas al Hospital San José –Callao, mediante Resolución Ministerial N° 701-2004/MINSA, la Ordenanza Regional N° 000008, de fecha 01 de marzo de 2011, la Ordenanza Regional N° 000005, de fecha 28 de marzo de 2017, y Resolución Ejecutiva Regional N° 0113-2019, de fecha 14 de enero de 2019;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- DECLARAR DE OFICIO LA NULIDAD de los actos administrativos realizados en el Reclamo N°308-2019 y su respectivo Informe de Resultado de Reclamo N° 025-PAUS/UGC/HSJ-GRC del 18 de marzo de 2019; Reclamo N°324-2019 y su Informe de Resultado de Reclamo N° 035-PAUS/UGC/HSJ-GRC de 21 de marzo de 2019 y Reclamo N° 357-2019 y su Informe de Resultado de Reclamo N° 058-PAUS/UGC/HSJ-GRC del 02 de abril de 2019, por las consideraciones expuestas en el presente informe que resultar contrarios a la normativa señalada y en consecuencia **RETROTRAER** dichos reclamos hasta la etapa inicial de evaluación del reclamo (día 2) consignado en el Flujograma "Respuestas de Reclamos al Usuario del Hospital San José – Callao dentro de los 30 días hábiles" aprobado mediante Resolución Directoral N°009-2019-GRC/DE-HSJ de fecha 14 de enero de 2019.



Resolución Directoral

Callao, 15 de Agosto del 2019



ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER que el Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario de Salud (PAUS), proyecte el oficio para los reclamantes, poniendo a su conocimiento las conclusiones de la presente resolución y que en consecuencia, señalar que su reclamo ha pasado a ser nuevamente revisado.

ARTICULO TERCERO.- PONER a conocimiento de la Secretaria Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios del Hospital San Jose la presente resolución de nulidad de oficio, para la determinación de las responsabilidades a que haya lugar así como **DISPONER**, en mérito de la presente resolución, el archivamiento de las denuncias derivada por el Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario de Salud (PAUS), en relación al Reclamo N°308-2019 e Informe de Resultado de Reclamo N° 025-PAUS/UGC/HSJ-GRC; Reclamo N°324-2019 e Informe de Resultado de Reclamo N° 035-PAUS/UGC/HSJ-GRC y Reclamo N° 357-2019 e Informe de Resultado de Reclamo N° 058-PAUS/UGC/HSJ-GRC.

ARTICULO CUARTO: DISPONER la notificación de la presente resolución a los estamentos implicados e interesados y su publicación en la Página WEB del Hospital San José-Callao.

Regístrese, comuníquese y publíquese

ERMC/LAROSA



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRESA-HOSPITAL SAN JOSE

EVER R. MITTA CURAY
DIRECTOR EJECUTIVO
C.M.P. 17968 RNE. 8023

DISTRIBUCION:

MINISTERIO DE SALUD	()
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO	()
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO	()
DIRECCION EJECUTIVA	()
SUB DIRECCION EJECUTIVA	()
OFICINA DE ADMINISTRACION	()
OFICINA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	()
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA	()
OFICINA DE APOYO A LOS COMITES ESPECIALES	()
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	()
UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	()
UNIDAD DE GESTION DE RR.HH	()
UNIDAD DE LOGISTICA	()
UNIDAD DE ECONOMIA	()
AREA DE INFORMATICA (Pub. Pág. WEB)	()
AREA DE LEGAJO	()
INTERESADO	()



OTRO..... () CALLAO,

15 AGO 2019