GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO

N° 027 -2023-GRC/HRC/DE

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RITA RAFAELA JIMENEZ SELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO
Reg N° 068 Fecha: 21/04/23

RESOLUCION DIRECTORAL

Bellavista, 14 de abril de 2023

VISTO:

El Expediente (Hoja de Ruta N° 247214) que contiene 1) Informe N° 060-2023-GRC/HRC/UGC 2) Informe N° 093-2023/GRC/HRC/OPPM 3) Informe Legal N° 068-2023-GRC/HRC/DE/AL/AZG, y;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud y modificaciones señala que es responsabilidad del Estado promover las condiciones una adecuada cobertura de prestación de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad,

Que, el Artículo 1° del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, aprobado mediante Decreto Supremo N° 0272015-SA y sus modificatorias, señala que la norma tiene por objeto precisar el alcance de los derechos al acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud que comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como, al acceso a la información y consentimiento informado,

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprobó 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, con el objeto de establecer los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud, así como establecer los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud,

Que, la Unidad de Gestión de la Calidad solicitó, mediante Informe N° 060-2023-GRC/HRC/UGC del 31 de marzo de 2023 la aprobación del Manual de atención al usuario siendo que es un documento de guía dirigido a todos los funcionarios de la institución, con la finalidad de mejorar los procesos de atención, a través de pautas que orienten en el logro de una atención humanizada y, asimismo, la satisfacción del usuario por el servicio,

Que, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización emitieron opinión técnica favorable y recomendó la aprobación del manual para el logro de los fines y objetivos de la Entidad,

Que, mediante Informe Legal N° 068-2023-GRC/HRC/DE/AL/AZG del 14 de abril de 2023, se emitió opinión favorable para la aprobación del Manual de atención de consultas y reclamos de los usuarios de salud del Hospital de Rehabilitación del Callao, siendo que tiene por objetivo establecer y estandarizar los mecanismos para la atención de reclamos de los usuarios de la Entidad,

Que, con el visto de la Unidad de Gestión de la Calidad, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y el Asesor Legal de la Dirección Ejecutiva del Hospital de Rehabilitación del Callao;

Que, de conformidad a lo previsto en el Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y Remuneraciones en el Sector Público y en su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM y en uso de las facultades conferidas al Director Ejecutivo del Hospital de Rehabilitación del Callao, mediante Resolución Gerencial General Regional N°300-2022-Gobierno Regional del Callao/GGR de fecha 05 de setiembre de 2022, emitida por el Gobierno Regional del Callao,

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: .- APROBAR el "Manual de atención de consultas y reclamos de los usuarios de salud del Hospital de Rehabilitación del Callao - 2023" el cual se anexa a la presente.

ARTÍCULO SEGUNDO: .- ENCARGAR a la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicaciones, la publicación de la presente Resolución a través del portal web de la Entidad.

REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y COMUNÍQUESE.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
OFICINA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y MODERNIZACION
HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
M.C. Carlos Edgardo Mansilla Herrera
Director Ejecutivo
CMP. 24679

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RITA RAFAELA JIMENEZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO
Reg N° 069 Fecha: 21/04/23

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
V° B°
UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD
HOSPITAL DE REHABILITACIÓN

CEMH/azg/ acti
Distribución
Asesor Jurídico.
Unidad de Gestión de Calidad
Interesados.
Archivo.

MANUAL DE ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE SALUD DEL HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO

2023

Elaborado por: LIC. **SOLEDAD PATRICIA PERALTA GALVAN**

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO – HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO – DIRECCIÓN EJECUTIVA

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO – HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO – V°B° UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD – HOSPITAL DE REHABILITACIÓN

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO – OFICINA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y MODERNIZACION – HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RITA RAFAELA JIMENEZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO
Reg N° 068 Fecha: 21/04/23

INDICE

I. INTRODUCCION ..... Pag. 03

II. FINALIDAD Pag.03

III. BASE LEGAL ..... Pag. 04

IV. OBJETIVO ..... Pag. 06

4.1 Objetivo General ..... Pag. 06

4.2 Objetivos Específicos ..... Pag. 06

V. AMBITO DE APLICACIÓN ..... Pag. 06

VI. CONTENIDO ..... Pag. 06-07

6.1 Aspectos Generales ..... Pag. 06

6.2 Definiciones operativas ..... Pag. 07

6.3 Consideraciones Generales ..... Pag. 08-12

VII. DE LA PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO ..... Pag. 13

VIII. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS ..... Pag. 14

IX. RESPONSABILIDADES ..... Pag. 15

X. DISPOSICION COMPLEMENTARIA FINAL ..... Pag. 16

XI. ANEXOS ..... Pag. 16

Anexo 1 Flujograma para la Atención al Usuario ..... Pag. 17

Anexo 2 Acta de Conformidad de Reclamo de Solución Inmediata Pag.18

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO — GERENCIA EJECUTIVA — HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO — V°B° UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD — HOSPITAL DE REHABILITACIÓN

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO — OFICINA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y MODERNIZACION — HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO

FS COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RITA RAQUEL JIMENEZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO
Reg N° 069 Fecha: 21/04/23

I. INTRODUCCIÓN

El Hospital de Rehabilitación del Callao, desde el año 2017, cuenta con un Sistema de Atención de Reclamos y Sugerencias para los usuarios externos, con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos de atención.

En el año 2011, mediante Resolución de Superintendencia N" 160-2011-SUNASA, la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA) aprobó el "Reglamento General para la atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud", con la finalidad de promover la solución rápida y oportuna, ante la insatisfacción del usuario con la prestación del servicio de salud o la cobertura brindada por la IAFAS o IPRESS.

Al respecto, es de precisar que, en el referido dispositivo normativo, se establece como obligación de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), contar con una Plataforma de Atención al Usuario para la tramitación de los reclamos y consultas que efectúen los usuarios.

En virtud a ello, fue implementada por esta Entidad, la Plataforma de atención a los usuarios en salud encontrándose conformada por (4) integrantes.

Sin embargo, en el año 2019 se aprobó el Decreto Supremo 002-2019 SA donde aprueban 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, que consta de cuatro (4) capítulos, treinta y siete artículos(37), cinco (5) dispositivos complementarias Finales, una (1) Disposición Complementaria Transitoria, una (1) Disposición Complementaria Modificatoria y tres (3) Anexos, que forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

En virtud a ello, se ha considerado conveniente formular el presente Manual de Atención de Reclamos en salud, a fin canalizar y atender de manera más eficiente los reclamos producto de las insatisfacciones de los usuarios de este Hospital, cuyo indicador se empleará para implementar acciones de mejora que optimicen la satisfacción de dichos usuarios.

II. FINALIDAD

Optimizar la atención de los reclamos, a través de procedimientos eficaces y medibles que garanticen la satisfacción de los usuarios, con énfasis en la protección de los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud de nuestro Hospital.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RITA RAFAELA JIMENEZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO
Reg N° 069 Fecha: 21/04/23

III. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud y modificatorias.
- Ley 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Ordenanza Regional N° 000004, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Rehabilitación del Callao.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 042- 2011-PCM, que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 031-2014-SA, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.
- Decreto Supremo N° 026-2015-SA, que aprueba el Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI a la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD, en el marco del Decreto Legislativo N° 1158.
- Decreto Supremo 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba 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.
- Resolución Ministerial N° 519-2006-MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- Resolución Directoral N° 106-2018-GRC/HRC/DE, que implementa la Plataforma de Atención al usuario del Hospital de Rehabilitación del Callao.

IV. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer y estandarizar los mecanismos para la atención de reclamos de los usuarios del Hospital de Rehabilitación del Callao.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3Establecer el procedimiento para la atención y solución oportuna de los reclamos de los usuarios del Hospital de Rehabilitación del Callao.

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual para la Atención de Reclamos es de aplicación en todas las Oficinas, Departamentos, Servicios y Plataforma de Atención al Usuario del Hospital de Rehabilitación del Callao.

VI. CONTENIDO

6.1 ASPECTOS GENERALES

6.1.1 Vision

"En el 2023 seremos un Hospital Especializado en Medicina Física y Rehabilitación, reconocidos por brindar servicios de salud con calidad y oportunidad, claramente percibidos por nuestros usuarios, en cumplimiento de los Derechos en Salud."

6.1.2 Misión

Somos un Hospital Especializado de Segundo Nivel de atención que brinda servicios de salud en Medicina Física y Rehabilitación, con calidad y oportunidad, con personal identificado en el marco del ejercicio pleno del Derecho a la Salud de nuestros usuarios con discapacidad"

3.1 Principios institucionales

- Respeto a la Vida, Dignidad Humana
- Calidad y Calidez en la atención

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO – V°B° – UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – HOSPITAL DE REHABILITACIÓN

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO – OFICINA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN – HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RITA RAFAELA JIMENEZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO
Reg N° 059 Fecha: 21/04/23

- Compromiso Social
- Eficacia y Proactividad
- Transparencia y Eficiencia
- Trabajo en Equipo
- Comunicación Efectiva y Asertiva
- Enfoque al Usuario

3.2 Valores institucionales

- Responsabilidad
- Solidaridad
- Equidad
- Honestidad
- Respeto
- Gratitud
- Calidad

6.2 DEFINICIONES OPERATIVAS.

- **Atención del reclamo:** Es el conjunto de acciones que implica: descripción de los hechos, realización de las diligencias correspondientes, análisis de los hechos y respuesta al reclamo.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO V° B° UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD HOSPITAL DE REHABILITACION

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO OFICINA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y MODERNIZACION HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RITA RAFAELA JIMENEZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO
Reg N° 069 Fecha: 21/04/23

- **Informe técnico de los Reclamos:** Es el documento que contiene el análisis obtenido del reporte de los reclamos, en el cual se detalla los resultados, conclusiones y recomendaciones, a fin de tomar las acciones de mejora continua. Este documento se elaborará semestralmente, y se enviará a la Dirección General, a fin que, de considerarlo pertinente, implemente las recomendaciones necesarias.

- **Libro de Reclamaciones en Salud.** Registro de naturaleza física o virtual provisto por el Hospital de Rehabilitación del Callao, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con las mismas, de acuerdo a la normativa vigente.

- **Plataforma de atención al usuario:** Es el área encargada de la tramitación de reclamos y consultas, propiciando la prevención de conflictos; así como de informar sobre los procesos de atención asistenciales y administrativos y de apoyo.

- **Procedimiento de atención de reclamos:** Es el conjunto de acciones definidas de carácter asistencial y/o administrativas, relacionadas para gestionar los reclamos presentados por los usuarios.

- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita, que presenta un usuario o tercero legitimado, ante la insatisfacción respecto a servicios, prestaciones o coberturas solicitadas.

- **Queja:** Manifestación verbal o escrita efectuada ante SUSALUD a través de los canales que esta ponga a disposición por un usuario o un tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas por una IAFAS, IPRESS, UGIPRESS ante la negativa de la atención de su reclamo e irregularidad en su tramitación por parte de esta o disconformidad con el resultado del mismo.

- **Reclamos de solución inmediata (Trato directo):** Reclamos cuya solución se realiza en el turno presentado y cuya solución quedará registrada en el acta de conformidad (Anexo 2), se efectuará mediante el trato directo.

- **Fundado:** Declaración de Resultados del Reclamo cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO V°B° UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD HOSPITAL DE REHABILITACIÓN

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO OFICINA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RITA RAFAELA JIMENEZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO
Reg N° 068 Fecha 21/04/23

- **Improcedente:** Declaración de resultado del Reclamo cuando no corresponde la atención del mismo por incumplimiento de aspectos de forma, no acreditar la legitimidad para obrar, no existir conexión lógica entre los hechos expuestos y el reclamo,
- **Infundado:** Declaración de Resultados del Reclamo cuando no se acredita los hechos que sustentan el mismo
- **Trato Directo**: Medio alternativo de solución de controversias, en el cual a iniciativa e impulso de las partes y mediante su participación directa buscan una solución a la insatisfacción que generó el reclamo o queja.
- **Usuario:** Persona natural, que hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por las |AFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS, así como su representante, siendo que la representación, se ejerce conforme a lo establecido en el Código Civil y en el artículo 5 del 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.
- **Tercero Legitimado:** Organización de personas naturales o jurídicas que pueden actuar en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios.

6.3 CONSIDERACIONES GENERALES

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RITA RAFAELA JIMENEZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO
Reg N° 069 Fecha: 21/04/23

6.3.1 Admisión y Registro

6.3.1.1 Vías de canalización de los Reclamos

Las vías de canalización son las siguientes:

- Plataforma de Atención al Usuario (Hoja de Reclamación en Salud física o virtual)

- Trámite Documentario

6.3.1.2 Admisión del Reclamo

La Plataforma de Atención al Usuario, es responsable de la admisión y correcta y tramitación del reclamo presentado, en ningún caso podrá negar la admisión de un reclamo

por no estar acompañado de pruebas y/o peritajes que lo sustenten.

Deberá orientar al usuario la forma de llenado correcto del libro de reclamaciones

Si no quiere presentar un reclamo en forma verbal el personal de plataforma debe escucharlo e informar que hay un formato de sugerencia que puede utilizar para tramitarlo según corresponde.

6.3.1.3 Requisitos para la admisión de Reclamos

El usuario es responsable de proporcionar de manera adecuada la información relativa a sus datos personales y detalles del reclamo. Los trámites para la atención del reclamo son gratuitos.

Los requisitos para proceder al registro y atención del reclamo son:

- Área o Centro donde ocurre el reclamo
- Nombres y apellidos completos del usuario
- Tipo y Número de Documento de Identidad vigente Fecha de nacimiento y sexo
- Dirección o domicilio real
- Número de teléfono y correo electrónico (opcionales)
- Fecha de ocurrencia del evento que genera el reclamo Fecha de presentación del reclamo
- Detalles del reclamo

6.3.1.4 Hoja de Reclamación en Salud

Todo reclamo formulado por el usuario deberá ser presentado mediante el llenado físico o virtual de la Hoja de Reclamación en Salud.

En caso el usuario no proporcione de manera adecuada la información mínima requerida, establecida en el numeral precedente, el reclamo se considerará como no presentado.

6.3.1.5 Número correlativo de reclamo

A cada reclamo se le asignará un número correlativo, el cual será proporcionado al usuario para el seguimiento de la tramitación.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO V°B° UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD HOSPITAL DE REHABILITACIÓN

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO OFICINA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y MODERNIZACION HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RITA RAFAELA JIMENEZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO
Reg N° 069 Fecha: 20/04/23

6.3.2. Procesamiento del Reclamo

6.3.2.1 Etapa de investigación

Luego de admitido el reclamo se procederá a efectuar las acciones necesarias para la aclaración de los hechos que generaron la insatisfacción del usuario o tercero legitimado. La duración de esta etapa dependerá del grado de complejidad del reclamo.

Dependiendo de la necesidad o complejidad del caso, se podrán practicar las siguientes acciones:

- Recabo de pruebas documentales y/o testimoniales u otros
- Otras medidas según el caso

6.3.2.2 Acumulación de Reclamos

De presentarse más de un reclamo en los que coincidan el sujeto del reclamo, el establecimiento, la causa y la fecha de ocurrencia, se procederá a acumularlos en el expediente de mayor antigüedad, procediéndose a comunicar de oficio a los interesados.

6.3.2.3 De la duplicidad de reclamos.

De presentarse identidad respecto a un reclamo resuelto y notificado anteriormente, se procede a archivar el reclamo presentado, comunicando dicha situación al reclamante en un plazo de cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.

6.3.3 Resultado del reclamo

6.3.3.1 Informe

Concluida la investigación se elaborará un Informe de Resultado del Reclamo en el que se consignará, lo siguiente:

- Canal de ingreso del Reclamo (Libro de Reclamo en Salud físico o virtual, Unidad de Trámite Documentario).
- Identificación del Usuario afectado y de quien presente el reclamo.
- Descripción del reclamo.
- Análisis de los hechos que sustenten el reclamo, conteniendo las investigaciones

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO V° B° UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD HOSPITAL DE REHABILITACIÓN

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO OFICINA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y MODERNIZACION HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RITA RAFAELA JIMENEZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO
Reg N° 969 Fecha 21/04/23

realizadas por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS; actuaciones probatorias, de corresponder.

- Conclusiones, donde se emite pronunciamiento motivado respecto a los hechos que sustentan el reclamo, declarándolo: fundado, infundado, improcedente o la conclusión anticipada del mismo, según corresponda.
- Medidas adoptadas.
- Cuando un reclamo se declara fundado, el Informe deberá contener, además:
- Acciones realizadas o dispuestas.
- Plazo razonable para la restitución de derechos.

6.3.3.2 De consignación obligatoria

El documento de respuesta dirigido al usuario o tercero legitimado, contendrá en su último párrafo lo establecido en el artículo 22 del 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, aprobado mediante Decreto Supremo N* 030-2016-SA.

6.3.3.3 De la Notificación del resultado del reclamo

Las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS deben notificar al usuario o tercero Legitimado adjuntando el informe del resultado del Reclamo mediante carta en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contando desde el día siguiente de emitido este, al domicilio consignado en el Libro de Reclamaciones en Salud o a la dirección electrónica en caso que el usuario o el tercero legitimado, lo haya autorizado expresamente.

6.3.3.4 Conclusión anticipada del reclamo

Son causales de conclusión anticipada del reclamo:

- El desistimiento por escrito del reclamo por parte del usuario o tercero legitimado, con o sin expresión de causa.
- Trato Directo.
- Conciliación

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RITA RAFAELA JIMENEZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO
Reg N° 069 Fecha: 21/04/23

- Transacción extrajudicial.

- Laudo Arbitral

6.3.3.5. De los plazos de atención

Los plazos máximos para la atención de reclamos no excede de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción.

6.3.4 Información a Reportar.

6.3.4.1 Reporte mensual de reclamos

La Unidad de Gestión de la Calidad consolidará la información referida por la PAUS para la estadística correspondiente, elaborará semestralmente el Informe Técnico que se enviará a la Dirección Ejecutiva, para que, de corresponder, de manera conjunta con los Jefes de Oficinas y Departamentos, implementen las recomendaciones que ameriten.

6.3.5 Clasificación de los reclamos

Se realizará en base a las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Nacional de Salud - SUSALUD.

6.3.6 Indicadores de evaluación

Número total de reclamos

Número de reclamos de Solución inmediata

Número de reclamos de solución mediata

Porcentaje de reclamos de solución inmediata

Número de reclamos de solución inmediata x 100/Número total de reclamos

Porcentaje de reclamos de solución mediata

Número de reclamos de solución mediata x 100 /Número total de reclamos

Porcentaje de reclamos de pacientes asegurados

Número de reclamos de pacientes asegurados x 100 /Número total de reclamos.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO V° B° UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD HOSPITAL DE REHABILITACIÓN

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO OFICINA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y MODERNIZACION HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RITA RAFAELA JIMENEZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO
Reg N° 069 Fecha: 21/04/23

VII. INTERVENCION EN EL PROCESO DE RESOLUCION DEL RECLAMO

7.1 Representantes – Unidad de Gestión de la Calidad

Revisar y analizar los reclamos a fin de determinar su grado de complejidad para la asignación al personal correspondiente.

Realizar los actos de investigación sumaria, solicitando de ser el caso, a las Oficinas, Departamentos o Servicios, los informes a fin de conocer los hechos materia del reclamo y dar solución al mismo.

Requerir información, realizar el seguimiento de las acciones efectuadas para sustentar la absolución de los reclamos del usuario que sea de alta complejidad.

Elaborar el Informe de Resultado del Reclamo.

Administrar y custodiar el archivo documentario de los reclamos formulados, incluido el informe de resultado, y demás documentación.

Realizar el seguimiento correspondiente a fin de verificar el cumplimiento de las medidas a adoptadas frente a un reclamo.

Desarrollar acciones de capacitación al personal respecto a los derechos de los usuarios y del proceso de atención de consultas y reclamos, en el marco de la normatividad vigente.

Supervisar el mantenimiento del local, mobiliario y equipos de la oficina.

Garantizar la permanencia del personal de la plataforma.

Realizar el análisis estadístico de los Reclamos y las acciones de mejora correspondientes

7.2 Representantes de la Oficina de Asesoría Legal

Brindar asistencia legal en los casos que por su naturaleza lo amerite.

Apoyar en la elaboración del documento de respuesta al usuario que presenta el reclamo.

Apoyar en la elaboración del Informe de Resultado del Reclamo.

Asistencia legal en la conclusión anticipada del procedimiento de reclamo.

7.3 Representantes de la Dpto.\Servicios\Oficinas\Áreas

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO V° B° UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD HOSPITAL DE REHABILITACION

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO OFICINA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y MODERNIZACION HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RITA RAFAELA JIMENEZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO
Reg N° 069 Fecha: 21/04/20

Requerir a las Oficinas, Departamentos y Servicios, los informes necesarios para la absolución del reclamo que por su naturaleza lo amerite, el cual debe contener las medidas a adoptarse.

7.4 Representantes de la Oficina de Imagen Institucional

Colocar en lugar visible el flujograma del procedimiento para la atención de los reclamos.

Publicar en lugar visible el Horario de atención del personal de la Plataforma.

Poner a disposición del usuario el Manual de Atención de Reclamos de los Usuarios del Hospital.

Desarrollar acciones de difusión a los usuarios, respecto a sus derechos y el proceso de atención de consultas y reclamos, en el marco de la normatividad vigente.

7.5 Encargada de la Plataforma

Orientar a los usuarios ante las consultas que estos efectúen, actuando como primer filtro a la formulación de reclamos.

Informar al usuario el procedimiento para presentar reclamos en forma física y virtual.

Verificar que el reclamo presentado contenga la información mínima del usuario, de conformidad a lo establecido en el Manual de Atención de Reclamos y Sugerencias del Hospital de Rehabilitación del Callao.

Generar los documentos indicados por la responsable de la Plataforma. Coordinar la ejecución de actividades propias de la Plataforma.

Mantener actualizado el sistema de trámite y archivo documentario de la Plataforma.

Recibir, coordinar y concertar reuniones y preparar la agenda respectiva, manteniéndola actualizada.

VIII. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS.

8.1 Procedimiento para la Atención in situ de los Reclamos

El usuario presenta su reclamo acerca de la insatisfacción, en la Plataforma de Atención al Usuario, llena la Hoja de Reclamación en Salud y recibe una copia.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO V° B° UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD HOSPITAL DE REHABILITACIÓN

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO OFICINA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RITA RAFAELA JIMÉNEZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO
Reg N° 069 Fecha: 21/04/23

El usuario es atendido personalmente y se evalúa el reclamo, así como la posibilidad de la solución inmediata del mismo.

Si el reclamo es de solución inmediata se procederá a coordinar con el responsable de la Oficina, Departamento o Servicio, correspondiente, siendo que, al obtenerse la solución al reclamo del usuario, este último firmará un acta en señal de conformidad.

Si el reclamo no se ha solucionado de inmediato, el Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario, informara a la jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad quien solicitará los descargos e informes relacionados al reclamo mediante documento dirigido al Jefe de las Oficinas, Departamentos y Servicios involucrados, cuya respuesta deberá ser remitida dentro de los dos (3) días hábiles de recibido el documento, además deberá incluir las acciones ejecutadas o que adoptará para dar solución al reclamo.

8.2 Procedimiento para la Atención de Reclamos Vía Web

El usuario manifiesta su reclamo en la Hoja de Reclamación en Salud virtual del Portal Institucional del Hospital de Rehabilitación del Callao.

El (la) Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario revisa la Hoja de reclamación en salud, y efectúa las acciones correspondientes a la tramitación contenida en el numeral 6.3 del presente manual.

IX. RESPONSABILIDADES.

9.1 Los jefes de Departamentos y Servicios socializarán el presente Manual al personal de salud y administrativo, que labora en sus áreas de influencia.

9.2 El personal que labora en el Hospital de Rehabilitación del Callao, es responsable de la aplicación permanente de lo establecido en el presente Manual para la Atención de Reclamos.

9.3 Los jefes de Departamentos, Servicios, Oficinas o Unidades, deberán remitir el informe solicitado en los plazos otorgados(72 horas), bajo responsabilidad.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO DIRECCIÓN EJECUTIVA

V° B° UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO OFICINA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y MODERNIZACION HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RITA RAFAELA JIMENEZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO
Reg N° 1069 Fecha: 24/04/23

9.4. El Comité de Satisfacción del usuario externo realizará el análisis y la toma de decisiones respecto a los reclamos y sugerencias de los usuarios, a fin de implementar acciones para la mejora continua de la calidad de atención.

X. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL.

En todo lo no previsto en el presenta Manual, se aplicará lo establecido en el 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, aprobado mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA: disposiciones emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud — SUSALUD, y demás normas conexas de aplicación.

XI.ANEXOS

ANEXO 1: FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMO DEL USUARIO

ANEXO 2: ACTA DE CONFORMIDAD

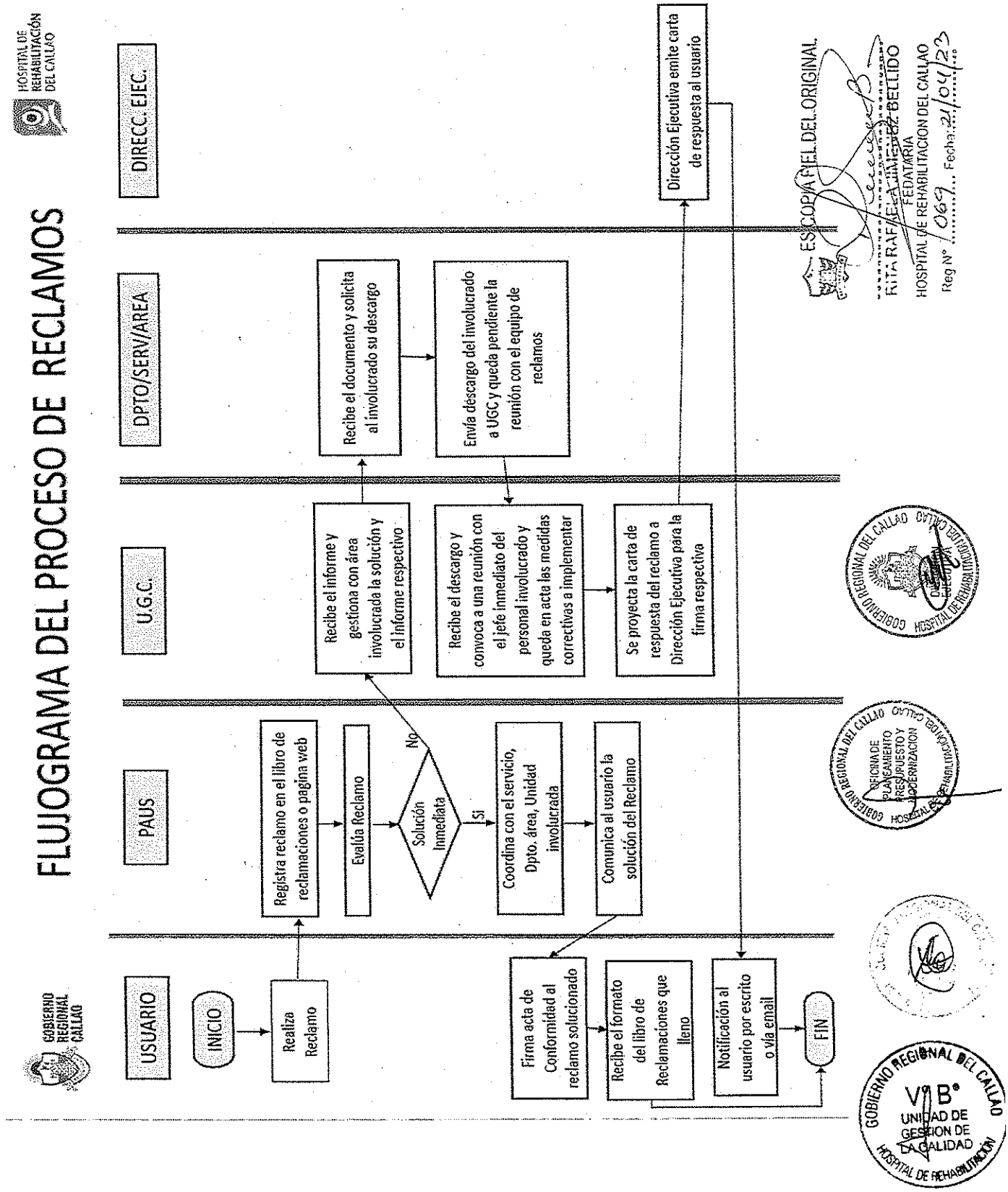
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO DIRECCIÓN EJECUTIVA

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO V°B° UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD HOSPITAL DE REHABILITACIÓN

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO OFICINA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y MODERNIZACION HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
RITA RAFAELA JIMENEZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO
Reg N° 069 Fecha: 21/04/23

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE RECLAMOS



ESTA COPIA ES FIEL DEL ORIGINAL
RITA RAFAELA CUMPEN PEREZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO
Reg N° 069 Fecha: 21/04/23

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO OFICINA TECNICA HOSPITAL DE REHABILITACION

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO OFICINA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y MODERNIZACION HOSPITAL DE REHABILITACION

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO V°B° UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD HOSPITAL DE REHABILITACION

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RITA RAFAELA JIMENEZ BELLIDO
FEDATARIA
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO
Reg N° 069 Fecha: 21/04/23

GOBIERNO REGIONAL CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO

HOSPITAL DE REHABILITACIÓN DEL CALLAO

UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD

PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO EN SALUD (PAUS)

ACTA DE CONFORMIDAD DEL RECLAMO DE SOLUCIÓN INMEDIATA (TRATO DIRECTO)

En la provincia Constitucional del Callao, siendo las..... Horas del día ..... de ..... del ..... el/la usuario (a),..... Tercero Legitimado ..... o Familiar ..... y la Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital de Rehabilitación del Callao, concertaron la conclusión anticipada del reclamo referido a:

.....

.....

.....

a través del trato directo, teniéndose como solución del reclamo lo siguiente:

.....

.....

.....

Suscriben el presente en señal de conformidad.

.....
Firma y huella de Usuario
DNI: .....

.....
Firma y huella del Tercero Legitimado
DNI: .....

.....
Firma y huella de Familiar
DNI: .....

.....
Firma del Responsable de Plataforma

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO – HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO – DIRECTOR EJECUTIVO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO – OFICINA DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y MODERNIZACION – HOSPITAL DE REHABILITACION DEL CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO – V° B° – UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD – HOSPITAL DE REHABILITACIÓN