



N° 165 – 2023 – DRSL – RL – HH – SBS/DE

## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Huaral, 04 de Abril del 2023

VISTO el Expediente N° 02650023, que contiene la Nota Informativa N° 027- UE.407-RL-HH-SBS-UGC-03-2023, emitido por la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan Bautista Huaral; y el Informe Legal N° 103 – UE.407.RL-HH –SBS-DE-AL-03-2023;

### CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N°26842, Ley General de Salud, establecen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo y que la protección de la salud es de interés público; por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, los numerales 1 y 2 del artículo 8 del Decreto Legislativo N°1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, modificado por el artículo 2 del Decreto Legislativo N°1289, que dicta disposiciones destinadas a optimizar el funcionamiento y los servicios de la Superintendencia Nacional de Salud, ha previsto como funciones de esta promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con claridad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con la IAFAS o IPRESS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación, así como supervisar que el uso de los recursos destinados a la provisión de los servicios de salud y de los fondos destinados al Aseguramiento Universal en Salud, garanticen la calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad de las prestaciones. En el caso de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, de acuerdo a su presupuesto institucional aprobado, respectivamente;

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 y mixtas.

Que, mediante Resolución Ministerial N°667-2017/MINSA, se efectuó la publicación del proyecto de 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, a efecto de recibir sugerencias y comentarios de las entidades públicas o privadas, y de la ciudadanía en general;

Que, habiéndose evaluados el documento en mención, se aprecia que el objetivo del mismo es establecer los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud, y establecer los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud; asimismo, tiene por 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, con Nota Informativa N° 027 – UE407-RL-HH-SBS-UGC-03-2023, emitido por el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad, en el que solicita la aprobación del Manual de



N° 165 - 2023 - DRSL - RL - HH - SBS/DE

Procedimientos Administrativo para la Gestión de la Atención de Reclamos del Hospital San Juan Bautista Huaral, dejando sin efecto la Resolución Directoral N°008-2018-DRSL-RL-HH-SBS/DE de fecha 15 de diciembre del 2018;

Que, mediante Informe Legal N° 103 - UE.407-RL-HH-SBS- DE-AL-03-2023, de fecha 14 de marzo del 2023, declara procedente el acto resolutorio;

Que, mediante Oficio N° 086 -UE.407-RL-HH-OPE-03-2023, de fecha 24 de Marzo del 2023, la Oficina de Planeamiento Estratégico a través del Área de Organización, con Informe N° 070 UE-407-RL-HH-SBS-OPE/AO-03-2023, emite opinión favorable a la aprobación del Manual de Procedimientos Administrativo para la Gestión de Reclamos del Hospital San Juan Bautista Huaral;

Que, mediante Ordenanza Regional N° 014-2008-CR-RL, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Red de Salud Huaral y el Hospital "San Juan Bautista" Huaral, y su modificatoria Ordenanza Regional N° 008-2014-CR-RL;

De conformidad con lo dispuesto por la Resolución Directoral N° 039- 2023-GRL - GRDS - DIRESA - LIMA/DG de fecha 19 de Enero del 2023, que otorga facultades al Director del Programa Sectorial II - Dirección Ejecutiva del Hospital de Huaral y SBS de la Dirección Regional de Salud Lima de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima;

Estando a lo propuesto por la Unidad de Gestión de la Calidad, con la opinión favorable de la Oficina de Planeamiento Estratégico y la visación de la Sub Dirección Ejecutiva y Asesoría Legal del Hospital Huaral y Servicios Básicos de Salud;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- DEJAR SIN EFECTO**, la Resolución Directoral N°008-2018-DRSL-RL-HH-SBS/DE, de fecha 15 de diciembre del 2018.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- APROBAR**, el documento técnico "Manual de Procedimientos Administrativo para la Gestión de la Atención de Reclamos del Hospital San Juan Bautista Huaral", el cual es parte integrante de la presente resolución.

**ARTICULO TERCERO.- DISPONER**, que la Unidad de Gestión de la Calidad en coordinación con el Responsable del Libro de Reclamaciones, son responsables de la difusión e implementación del documentos técnico aprobado en el artículo precedente.

**ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER**, la publicación de la presente resolución en el Portal Web del Hospital San Juan Bautista Huaral.

Regístrese y Comuníquese,

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL HUARAL Y SBS  
M.C. Juan Diaz Ariado  
C.M.P. 01039 - R.N.E. 016648  
DIRECTOR EJECUTIVO

JDA/CRSV/cms  
ccDIRESA  
cc Sub Dirección Ejecutiva  
cc Oficina de Planeamiento  
cc Unidad de Gestión de la Calidad  
cc Plataforma de Atención al Usuario  
cc Interesados  
cc Archivo

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA  
GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS  
EN EL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA HUARAL.**

---

**D.S. N° 002-2019-SA**



## INDICE

1.	INTRODUCCION .....	3
2.	FINALIDAD .....	3
3.	OBJETIVO .....	3
4.	ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	3
5.	BASE LEGAL .....	3
6.	DISPOSICIONES GENERALES .....	4
6.1.	Definiciones Operativas .....	4
6.2.	Gestión de la Atención de Reclamos .....	6
6.2.1.	Acciones obligatorias para la gestión de la atención de reclamos:.....	6
6.3.	Gestión de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud:.....	7
6.3.1.	Acciones obligatorias para la implementación de la PAUS:.....	7
7.	RESPONSABILIDADES .....	8
8.	DISPOSICIONES ESPECIFICAS .....	9
8.1.	Atención del Reclamo:.....	9
8.2.	Plazo de Atención del reclamo: .....	9
8.2.1.	ADMISIÓN Y REGISTRO: .....	9
8.2.2.	EVALUACIÓN E INVESTIGACIÓN:.....	10
8.2.3.	RESULTADO Y NOTIFICACIÓN:.....	12
8.2.4.	ARCHIVO Y CUSTODIA:.....	13
8.3.	Atención de consultas .....	13
9.	DISPOSICIONES FINALES: .....	14
	<b>ANEXOS</b> .....	14
	Anexo 01: Flujograma de atención de reclamos .....	15
	Anexo 02: Flujograma de atención de consultas .....	16
	Anexo 03: Hoja de Reclamaciones en Salud .....	17
	Anexo 04: Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud.....	18
	Anexo 05: modelo de informe de resultado de reclamo .....	19



## MANUAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN EL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA HUARAL

### I. INTRODUCCION:

Mediante el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, estableciendo los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud y los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud.

En virtud a ello, se ha considerado conveniente actualizar el Manual de Procedimiento administrativo para la gestión de atención de Consultas y Reclamos en el Hospital San Juan Bautista Huaral, a fin de canalizar y atender de manera más eficientes las consultas y reclamos de insatisfacción de los usuario de este Hospital, para implementar acciones de mejora que optimicen las satisfacción de dichos usuarios.

### II. FINALIDAD.

El presente Manual tiene por finalidad establecer el procedimiento técnico administrativo para gestionar la Atención de Consultas y Reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados.

### III. OBJETIVO.

#### Objetivo General.

Establecer el procedimiento para la atención de las consultas y reclamos formulados por los usuarios y terceros legitimados por presunta vulneración del derecho a la salud en el Hospital San Juan Bautista Huaral

#### Objetivos Específicos:

- a. Definir la Gestión de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) en el Hospital San Juan Bautista Huaral.
- b. Definir el procedimiento para la gestión de la atención de reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción respecto de los servicios brindados
- c. Establecer las actividades y responsabilidades para la atención oportuna de las solicitudes de atención de consultas y reclamos formulados por los usuarios o terceros legitimados por presunta vulneración del derecho a la salud en el Hospital San Juan Bautista Huaral

### IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente Manual es de aplicación en el Hospital San Juan Bautista Huaral alcanza al personal asistencial y administrativo, que se encuentra involucrado en la prestación de servicios asistenciales y/o administrativos.

### V. BASE LEGAL.

- 5.1. Ley N°26842, Ley General de Salud.
- 5.2. Ley N°29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.



- 5.3. Ley N° 27444. Ley Del Procedimiento Administrativo General.
- 5.4. Decreto Supremo N°027-2015-SA, Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- 5.5. Decreto Supremo N° 031-2014-SA, Aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.
- 5.6. 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 y mixtas.

## VI. DISPOSICIONES GENERALES

### 6.1 Definiciones Operativas

- 6.1.1. 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 Hospital San Juan Bautista Huaral o ante SUSALUD, a fin que sea atendida.
- 6.1.2. Denuncia: Manifestación expresa presentada ante SUSALUD sobre acciones u omisiones de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS respecto de los hechos o actos que pudieran constituir presunta vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas; o frente la negativa de atención de su reclamo; o disconformidad con el resultado del mismo; o irregularidad en su tramitación por parte de estas. Enfoque intercultural: Herramienta de análisis que propone el reconocimiento de las diferencias culturales, sin discriminar ni excluir, buscando generar una relación recíproca entre distintos grupos étnicos culturales que cohabitan en un determinado espacio. Esto implica para el Estado, incorporar y asimilar como propias las diferentes concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales en la prestación de sus servicios, así como adaptar los mismos a las particularidades socio-culturales de los mismos.
- 6.1.3. Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS): Son instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas jurídicas que tienen como objetivo la captación y la gestión de fondos para el aseguramiento de las prestaciones de salud incluidas en los planes de aseguramiento en salud.
- 6.1.4. Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS): Son instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas naturales o jurídicas que tienen como objetivo, la prestación de servicios de salud. Para poder ejercer esta función dentro del AUS están obligadas a registrarse en la Superintendencia Nacional (SUSALUD).
- 6.1.5. Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones en Salud: Forma parte del libro de reclamaciones en Salud, debiendo ser provisto a través de medio físico o virtual por el Hospital San Juan Bautista



Huaral. La Hoja de Reclamaciones en Salud de naturaleza física cuenta con tres hojas desglosables: Una original y dos autocopiativas. La original es entregada al usuario o al tercero legitimado, que formuló el reclamo al momento de presentarlo. La primera hoja autocopiativa queda en posesión del Hospital y, la segunda hoja autocopiativa, es entregada a SUSALUD, cuando sea solicitada por esta.

- 6.1.6. Libro de Reclamaciones en Salud: Registro de naturaleza física o virtual provisto por el Hospital San Juan Bautista Huaral, 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.
- 6.1.7. Mejora Continua: Acción de optar por una forma creciente de mejora del desempeño en forma progresiva y que incluye a toda la organización. La mejora continua del proceso de tratamiento de quejas y reclamaciones y de la calidad de los servicios que se brindan debería ser un objetivo permanente del Hospital San Juan Bautista Huaral.
- 6.1.8. Orientar: Informar a alguien de lo que ignora y desea saber, del estado de un asunto, a cargo de personal Orientador.
- 6.1.9. Plataforma de Atención al Usuario (PAUS): Es el espacio físico, recursos y personal responsable de brindar acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, reclamos, sugerencias e información sobre las actividades y servicios que ofrece el Hospital San Juan Bautista Huaral.
- 6.1.10. Reclamo: Manifestación verbal o escrita, efectuada ante el Hospital San Juan Bautista de Huaral 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.
- 6.1.11. Reclamo Fundado: Declaración de Resultado del Reclamo cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante o quejoso.
- 6.1.12. Reclamo 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, o al no ser competencia del Hospital San Juan Bautista Huaral.
- 6.1.13. Reclamo Infundado: Declaración de Resultado del Reclamo cuando no se acredita los hechos que sustentan el mismo.
- 6.1.14. Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una reclamación.
- 6.1.15. Respuesta Diligente: La recepción de cada reclamación debería ser reconocida al reclamante inmediatamente. Los reclamos deberán ser tratadas con prontitud, de acuerdo con su urgencia, los reclamos de salud y seguridad deben tratarse inmediatamente. Conviene tratar cortésmente a los reclamantes y mantenerlos informados del progreso en la resolución de su reclamo a través del proceso de tratamiento de reclamos.
- 6.1.16. Satisfacción del Usuario: Percepción del Usuario, sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y se satisficieron sus necesidades.



- 6.1.17. **Sugerencia:** Es todo aporte o iniciativa formulada a través de los buzones o de la plataforma de atención, a fin de contribuir en la mejora de la atención.
- 6.1.18. **Tercero Legitimado:** Persona natural o jurídica que pueden actuar en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios. En caso de intereses colectivos, se acredita un vínculo jurídico con los integrantes del colectivo determinado.
- 6.1.19. **Trato Directo:** Es la negociación directa entre el Hospital San Juan Bautista Huaral y los usuarios sin la intervención de un tercero, con la finalidad de resolver un conflicto que origina un reclamo o denuncia.
- 6.1.20. **Usuario:** Persona natural que requiere o hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por el Hospital San Juan Bautista de Huaral. Asimismo, se considera como usuario a la entidad empleadora en la contratación de cobertura de aseguramiento en salud para sus trabajadores frente a una IAFAS.

## 6.2 Gestión de la Atención de Reclamos.

El reclamo al ser una manifestación verbal o escrita, efectuada por un usuario o tercero legitimado, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas, relacionadas a su atención en el Hospital San Juan Bautista Huaral.

### 6.2.1 Acciones obligatorias para la gestión de la atención de reclamos:

- a. Poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud físico, garantizando la accesibilidad y disponibilidad en el horario de funcionamiento del Hospital San Juan Bautista Huaral
- b. 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.
- c. Adoptar medidas para garantizar el acceso del Libro de Reclamaciones en Salud físico o virtual a las personas con discapacidad u otras limitaciones físicas.
- d. 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.
- e. Exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al público, el aviso del Libro de Reclamaciones en Salud físico, conforme el Anexo N° 2 del Reglamento para la Gestión de reclamos y denuncias aprobado mediante D.S. N° 002-2019-SA
- f. Designar mediante documento formal al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo.
- g. Contar como mínimo con un afiche que contenga el listado de derechos de los usuarios de los servicios de salud, en un lugar visible y de fácil acceso al público, conforme al Anexo del Reglamento de la Ley N° 29414.
- h. Contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo de atención, los responsables y los plazos para atender las consultas y



reclamos, así como la gratuidad de la tramitación de consultas, información, orientación y reclamos.

- i. Cumplir con los plazos de atención de consultas y reclamos.
- j. Exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al público, el Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud.
- k. Contar con el acervo documental (físico o virtual) de los expedientes de reclamos, los cuales deberán contener toda la documentación que sustenta la atención y seguimiento brindado en cada caso en particular, hasta la respuesta entregada al usuario.
- l. Informar a los usuarios sobre el derecho que les asiste para acudir en Denuncia ante SUSALUD.
- m. 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.

### 6.3 Gestión de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud:

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios del Hospital San Juan Bautista Huaral, orientados a la solución de la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud.

#### 6.3.1 Acciones obligatorias para la implementación de la PAUS:

- a. Respetar el enfoque de interculturalidad.
- b. Designar mediante documento formal, al responsable de la PAUS que tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de consultas y reclamos.
- c. Contar con personal capacitado en la atención de consultas y reclamos, quienes deben portar su identificación institucional en un lugar visible.
- d. Desarrollar acciones de capacitación al personal respecto a los derechos y deberes de los usuarios, y del proceso de atención de consultas y reclamos.
- e. Desarrollar acciones de difusión a los usuarios y comunidad organizada, respecto a sus derechos y deberes, así como del proceso de atención de consultas y reclamos.
- f. Publicar en lugares visibles y de acceso al público los procesos de atención de consultas y reclamos.
- g. Habilitar un ambiente para la atención y recepción de las consultas y reclamos en lugar accesible y visible para los usuarios con recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos.
- h. El responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, proporcionará el Libro de Reclamaciones en Salud a los usuarios que lo requieran, las que serán gestionadas para su atención por el responsable de la PAUS.
- i. El perfil del personal responsable de la Plataforma de Atención al Usuario, deberá ser un personal de salud o Técnico administrativo, con experiencia en atención y orientación al usuario en el sector público y/o privado de 3 años, con conocimiento de derechos de los usuarios en salud, normas del sector salud, conocimiento básico de Microsoft office (Word, Excel y power point), con habilidades como: Buen Trato,



Asertividad, Objetividad, Proactividad, Confiabilidad, Empatía, Vocación de servicio y Responsabilidad.

- j. Informar sobre los procedimientos administrativos para el acceso de los usuarios a la documentación, historia clínica, formatos de referencia, SIS, SOAT, entre otros.
- k. Implementar la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo de acuerdo al Plan Anual de LA Implementación del sistema de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan Bautista Huaral.
- l. Identificar los problemas en la prestación de servicios de salud como oportunidad de mejora.
- m. El responsable de la Plataforma de Atención al Usuario debe coordinar con los delegados de SUSALUD de suscitarse una situación particular que lo amerite.
- n. El responsable de la PAUS remite informe trimestral de reclamos, identificando los servicios con mayor número de reclamos y las principales causas que los origine, lo que constituye una oportunidad para la mejora de los servicios de salud.

## VII. RESPONSABILIDADES

La gestión de la atención de consultas y reclamos involucra a:

- i. Dirección del Hospital San Juan Bautista Huaral.
- ii. Unidad de Gestión de la Calidad:
- iii. Plataforma de atención al usuario:
- iv. Responsable del Libro de Reclamaciones en salud:
- v. Unidades/Áreas/Servicios/Departamentos de Salud:
- vi. El prestador de los servicios de salud:

**7.1 Dirección de la IPRESS.** El director, como máxima autoridad del Hospital San Juan Bautista Huaral dispone formalmente el cumplimiento de la implementación de las obligaciones establecidas en el Reglamento del D.S 002-2019-SA para la Gestión de la Atención de Consultas y Reclamos.

**7.2 Unidad de Gestión de la Calidad.** Hace cumplir las disposiciones emitidas por la máxima autoridad del Hospital. Asimismo, es responsable de la implementación de las medidas a adoptar o adoptadas por las Unidades Productoras de Servicios de Salud - UPSS, según corresponda, cuando se declare fundado el reclamo, así como el plazo razonable para su implementación.

**7.3 Plataforma de Atención al Usuario en Salud.** El responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, tiene bajo su responsabilidad la de implementar, planificar, organizar, integrar, dirigir, controlar, analizar y coordinar los procesos específicos de la Atención de Consultas y Reclamos.

**7.4 El responsable del Libro de Reclamaciones en Salud.** Tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo (recepción del reclamo, verifica el correcto llenado de Libro de Reclamaciones en Salud, cumple con el procedimiento para la atención de consultas y reclamos).

**7.5 Jefes de Dirección/Oficinas/Áreas/Unidades/Departamentos/Servicios de salud.** Velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el



presente documento; asegurar la oportunidad de respuesta, informes de descargo, informes de auditoría, entre otros, de ser requerida por la Unidad de Gestión de la Calidad y/o la Plataforma de Atención al Usuario, para la adecuada gestión de los reclamos y adoptar medidas en caso de reclamos fundados.

- 7.6 Prestador de los servicios de Salud. Personal de salud involucrado, a quien debe emitir el descargo correspondiente y de cumplir con las medidas adoptadas en caso de reclamos fundados.

## VIII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

### 8.1 Atención del Reclamo:

El proceso de atención de reclamos considera las siguientes etapas:

- i. Admisión y registro.
- ii. Evaluación e Investigación.
- iii. Resultado y notificación.
- iv. Archivo y custodia del expediente.

#### 8.1.1. Plazo de Atención del reclamo:

El plazo máximo de atención de los reclamos no deberá exceder de los treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción en el Hospital San Juan Bautista Huaral.

#### 8.1.2. ADMISIÓN Y REGISTRO:

- a) Todo usuario o tercero legitimado tiene derecho a presentar su reclamo, por la insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud.
- b) Los reclamos presentados en el Hospital San Juan Bautista Huaral por cualquier medio deberán ser canalizados por estas al Libro de Reclamaciones en Salud.
- c) Los reclamos para su atención deben ser presentados mediante el llenado del Libro de Reclamaciones en Salud que se encuentra a disposición del usuario en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS, en el horario de 7:30 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:00 pm, de lunes a viernes; y en área de admisión del servicio de Emergencia las 24 hrs los días sábados y domingos.
- d) En caso de que el usuario se encuentre hospitalizado o tenga limitaciones en su movilidad, deberá disponerse las medidas necesarias para facilitar el acceso al Libro de Reclamaciones en Salud.
- e) En caso se produzca identidad respecto a un reclamo anteriormente resuelto y notificado, se procede a archivar el reclamo presentado, comunicando dicha situación al reclamante en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes.
- f) La Hoja de Reclamación tiene un número correlativo, para los fines de descargo, medidas adoptadas, y seguimiento respectivo por parte del reclamante.
- g) La atención del reclamo en todos los casos es gratuita y no puede rechazarse por falta de pruebas y/o peritajes técnicos que lo suscriban.
- h) El procedimiento para la admisión del reclamo es:



Paso N° 01: El usuario o tercero legitimado afectado, puede presentar su reclamo acercándose a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS.

Paso N°02: El usuario o tercero legitimado es derivado con el responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, quien facilitará el Libro de Reclamaciones en Salud y se asegura de que el reclamante consigne toda la información mínima requerida en la hoja de reclamaciones.

Paso N°03: Cada Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones en Salud cuenta con tres (3) hojas desglosables, una (1) original y dos (2) autocopiativas. La original es entregada al usuario o tercero legitimado, que formuló el reclamo al momento de presentarlo; la primera y segunda hoja autocopiativa queda en el libro de reclamaciones en salud.

Paso N° 05: El responsable del Libro de Reclamaciones en Salud procede con la correcta clasificación del reclamo y registra el reclamo en la base de datos de seguimiento de la situación del reclamo.

### 8.1.3. EVALUACIÓN E INVESTIGACIÓN:

#### a) Evaluación.

El responsable del Libro de Reclamaciones en Salud al tomar conocimiento de los hechos que motivan el reclamo, decide la adopción de acciones inmediatas para su atención. El análisis del reclamo registrado permite dilucidar posibles escenarios:

#### Acumulación del reclamo en trámite

En los casos que se presente más de un reclamo en los que coincidan el sujeto del reclamo, la institución reclamada, la causa y la fecha de ocurrencia, la IPRESS los acumula 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.

#### Duplicidad de reclamo

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 (5) días.

#### Traslado de reclamos

- a) En caso de presentarse un reclamo cuya competencia corresponda a una IAFAS o IPRESS, debe trasladar el reclamo a aquélla, siempre que exista vínculo entre éstas, sea contractual o con relación a la insatisfacción del usuario, mediante los canales que se encuentren a disposición, sin perjuicio de la remisión formal del reclamo, comunicando de dicho traslado al reclamante y declinando competencia bajo responsabilidad. Dicho traslado no debe exceder el plazo máximo de dos (2) días hábiles posterior a su recepción, a partir de la cual comenzará a correr el plazo para la atención del reclamo.



- b) En el caso que el usuario o tercero legitimado presente un reclamo, y de la descripción del reclamo se aprecie que la insatisfacción no sólo debe ser atendida por el Hospital San Juan Bautista Huaral, sino también por la IAFAS, con la que mantiene vínculo o viceversa, se debe informar al reclamante, bajo responsabilidad, en el plazo de dos (2) días hábiles que el reclamo ha sido trasladado a la IAFAS, para su atención en lo que corresponda.
- c) El Hospital San Juan Bautista de Huaral debe solicitar a la IAFAS a la cual se le trasladó el reclamo una copia del informe del resultado del reclamo notificado para conocimiento.
- d) En el caso que se evidencie que la IAFAS al que trasladó el reclamo no ha dado respuesta al usuario puede comunicar a SUSALUD dicha situación, a efectos que IPROT inicie las acciones correspondientes.

Trato Directo:

El Hospital San Juan Bautista Huaral, puede convocar de oficio o a solicitud de parte, en cualquiera de las etapas, al usuario o tercero legitimado a fin de propiciar una solución al reclamo. En caso de llegar a un acuerdo se configura la conclusión anticipada del mismo, este debe ser 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. Seguidamente:

- 8.2. Procede a llenar el ítem 6 de la Hoja de Reclamaciones en Salud, detallando la solución brindada a su reclamo,
- 8.3. Solicitar al usuario la firma para dar por concluida la atención a su reclamo,
- 8.4. Finalmente, el responsable del Libro de Reclamaciones en Salud registra su firma para dar por concluido el reclamo.
- 8.5. En caso no se resuelva el reclamo por medio del trato directo, se procede con la investigación.

**b) Investigación:**

En esta etapa se realizan las actuaciones necesarias para dilucidar los hechos que generaron la insatisfacción del usuario o tercero legitimado, respecto a los servicios de salud, prestaciones o coberturas, cuando la naturaleza y complejidad del reclamo lo requiera.

- a. El responsable del Libro de Reclamaciones en Salud inicia el procedimiento de la atención del reclamo remitiendo el informe a la jefatura de la unidad/Oficina/Área/Servicio/direcciones/Departamento/Servicio involucrado, solicitando el descargo correspondiente.
- b. La plataforma de atención al usuario efectúa se encarga de la conducción y/o coordinación del proceso de atención.
- c. Las Jefaturas de Dirección/Oficinas/Áreas/Unidades/Departamentos/Servicios emiten respuesta al descargo solicitado por la PAUS en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles; asimismo y de corresponder, adoptarán las medidas necesarias para mitigar el motivo de la reclamación.
- d. El personal de salud, prestador del servicio, en caso resultara involucrado, emite el descargo correspondiente a la jefatura inmediata en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles.



### Actuación probatoria

Según la necesidad o complejidad del caso, el Hospital San Juan Bautista Huaral puede practicar la actuación de pruebas documentales, testimoniales y/o auditorías de caso, de procesos, de salud y médica que estimen pertinentes, asumiendo el costo de las mismas.

#### **8.1.4. RESULTADO Y NOTIFICACIÓN:**

##### **Del Resultado del Reclamo:**

Concluida la Investigación, se procede con la elaboración del informe del resultado del reclamo, el mismo que debe consignar lo siguiente:

- a) Canal de ingreso del reclamo.
- b) Identificación del usuario afectado y de quien presente el reclamo.
- c) Descripción y causa del reclamo.
- d) Análisis de los hechos que sustentan el reclamo, conteniendo las investigaciones realizadas, así como las actuaciones probatorias practicadas, de ser el caso.
- e) 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 cuando no corresponde la atención del mismo por no acreditar la legitimidad para obrar; no existir conexión lógica entre los hechos expuestos y el reclamo; o, carecer de competencia del El Hospital San Juan Bautista Huaral.
  - ✓ Infundado: Declaración de resultado del reclamo cuando no se acreditan los hechos que sustentan el mismo.
- f) Medidas a adoptar o adoptadas según corresponda, cuando se declare fundado el reclamo.

##### **La comunicación del resultado del reclamo:**

- a) Concluida la investigación, se remite la comunicación al usuario o tercero legitimado, adjuntando el informe del resultado del reclamo en un plazo máximo de cinco (5) 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 el caso de haberlo autorizado expresamente.
- b) Se debe consignar en el último párrafo de la comunicación que contiene el informe del resultado del reclamo, 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".*



### La conclusión del reclamo:

El reclamo puede concluir:

- a) Con la comunicación del informe de resultado del mismo.
- b) Acuerdo de Trato Directo sobre los mismos hechos que motivaron el reclamo. Se puede consignar su conformidad en la Hoja de Reclamación en Salud del Libro de Reclamaciones en Salud, o en cualquier otro documento o comunicación escrita que acredite la conformidad del usuario.
- c) Desistimiento por escrito del reclamo por parte del usuario o tercero legitimado, con o sin expresión de causa.
- d) Acuerdo conciliatorio o transacción extrajudicial que resuelve la controversia entre el Hospital San Juan Bautista Huaral con el reclamante y sobre los mismos hechos que motivan el reclamo.

### 8.1.5. ARCHIVO Y CUSTODIA:

- Todas las actuaciones, documentos y/o pruebas que sustenten la recepción, procesamiento y atención de los reclamos, deben encontrarse contenidas en un expediente único que refleje el cumplimiento de las etapas señaladas en el presente Reglamento.
- El responsable del Libro de Reclamaciones es responsable del archivo y custodia del Expediente de Reclamo por un periodo mínimo de cuatro (4) años desde su conclusión.

### 8.2. Atención de consultas

- 8.2.1. Las consultas de los usuarios referidas a la prestación del servicio de salud, de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, incluida las acciones para su acceso, podrán ser presentadas ante la PAUS según corresponda, para su debida atención.
- 8.2.2. La atención de consultas es gratuita y el plazo máximo para la atención es de cinco (05) días hábiles posterior a su recepción.
- 8.2.3. El responsable de la PAUS realiza la conducción y/o coordinación para la atención de la consulta.
- 8.2.4. El personal asignado a la Plataforma de Atención al Usuario o el responsable del Libro de Reclamaciones en Salud son encargados de absolver la consulta al usuario o tercero legitimado de manera inmediata, teniendo en consideración el orden de llegada y/o turno, según corresponda.
- 8.2.5. En caso el usuario o tercero legitimado requiera mayor especificidad en la respuesta, el personal asignado a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud recomendará el ingreso de la consulta respectiva por el canal escrito.
- 8.2.6. El Hospital San Juan Bautista Huaral a fin de atender las consultas (solicitud de información, de orientación) de los usuarios o terceros legitimados implementa un registro en la que deben consignar, como mínimo, la siguiente información:
  - a) Fecha
  - b) Identificación del usuario o tercero legitimado (*Nombre o razón social, Documento Nacional de Identidad, dirección domicilio real o correo electrónico al cual solicita hacer llegar la respuesta, número de teléfono*)



- c) Detalle de la consulta efectuada
- d) Detalle de la solución a la consulta
- e) Firma del reclamante o tercero legitimado *(solo en caso de realizarse la consulta de manera física o presencial)*
- f) Responsable de la atención de la consulta

8.2.7. La notificación de las respuestas de las consultas escritas está a cargo de la PAUS. En el caso de las consultas ingresadas mediante correo electrónico, serán notificadas por el mismo medio al correo electrónico indicado por el Usuario.

El procedimiento de notificación deberá realizarse conforme a lo previsto en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

8.2.8. El responsable de la PAUS elevará un reporte mensual de la atención de consultas a la dirección del Hospital San Juan Bautista Huaral para la toma de decisiones.

#### IX. DISPOSICIONES FINALES:

Todo aquello que no esté normado en la presente normativa, será regulado de forma supletoria por las disposiciones emitidas por el Hospital San Juan Bautista Huaral sobre la materia, aquellas relacionadas con el reglamento del D.S N° 002-2019-SA Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias y el TUO de la ley 27444, Ley de procedimiento administrativo general, así como la normatividad legal nacional que resulte aplicable.

La presente normatividad entrara en vigencia al día siguiente de su aprobación.

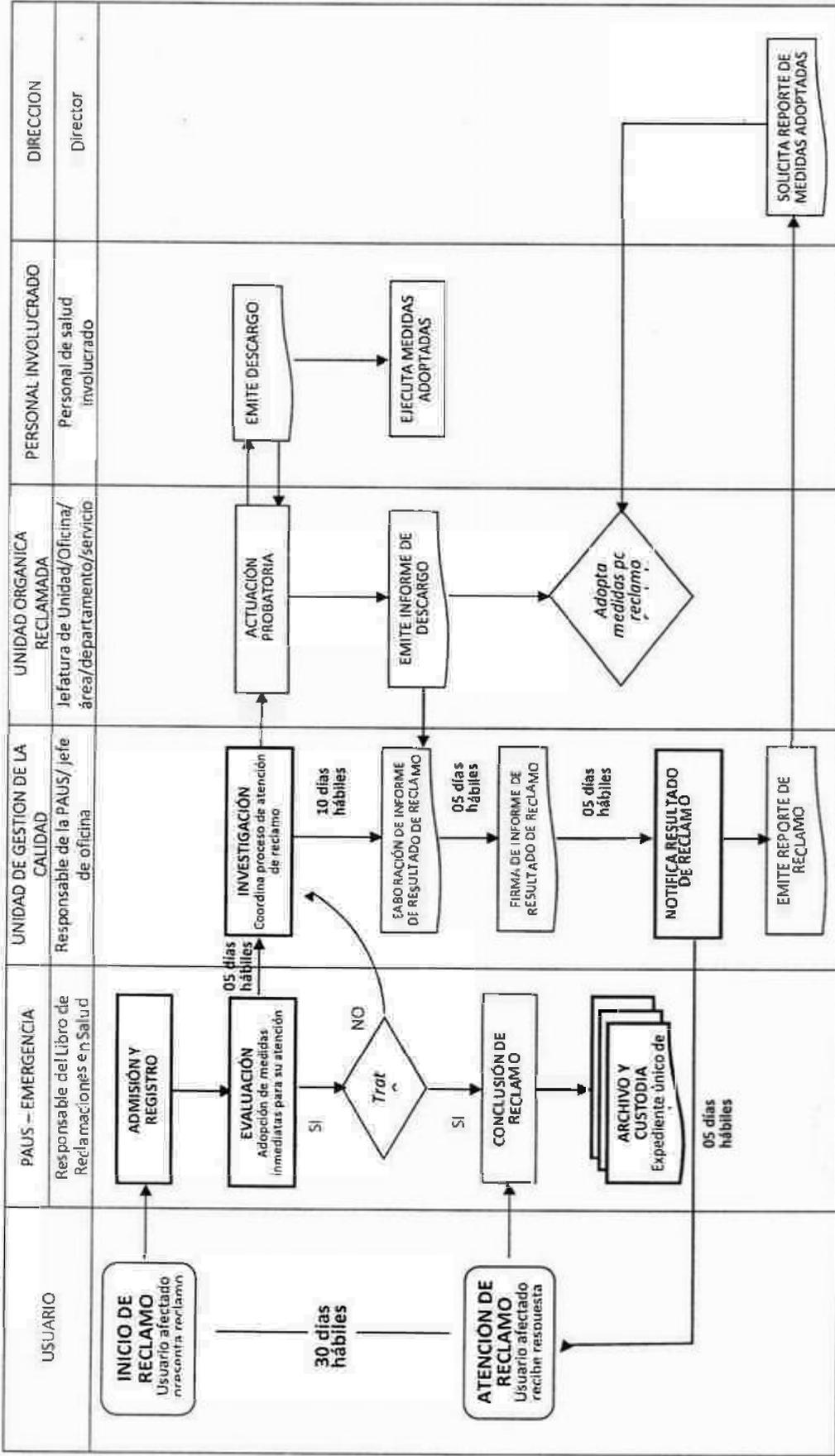
#### X. ANEXOS

1. Flujograma para la atención de reclamos
2. Flujograma para la atención de consultas
3. Hoja de Libro de Reclamaciones en Salud
4. Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud
5. Modelo de informe de resultado de reclamo



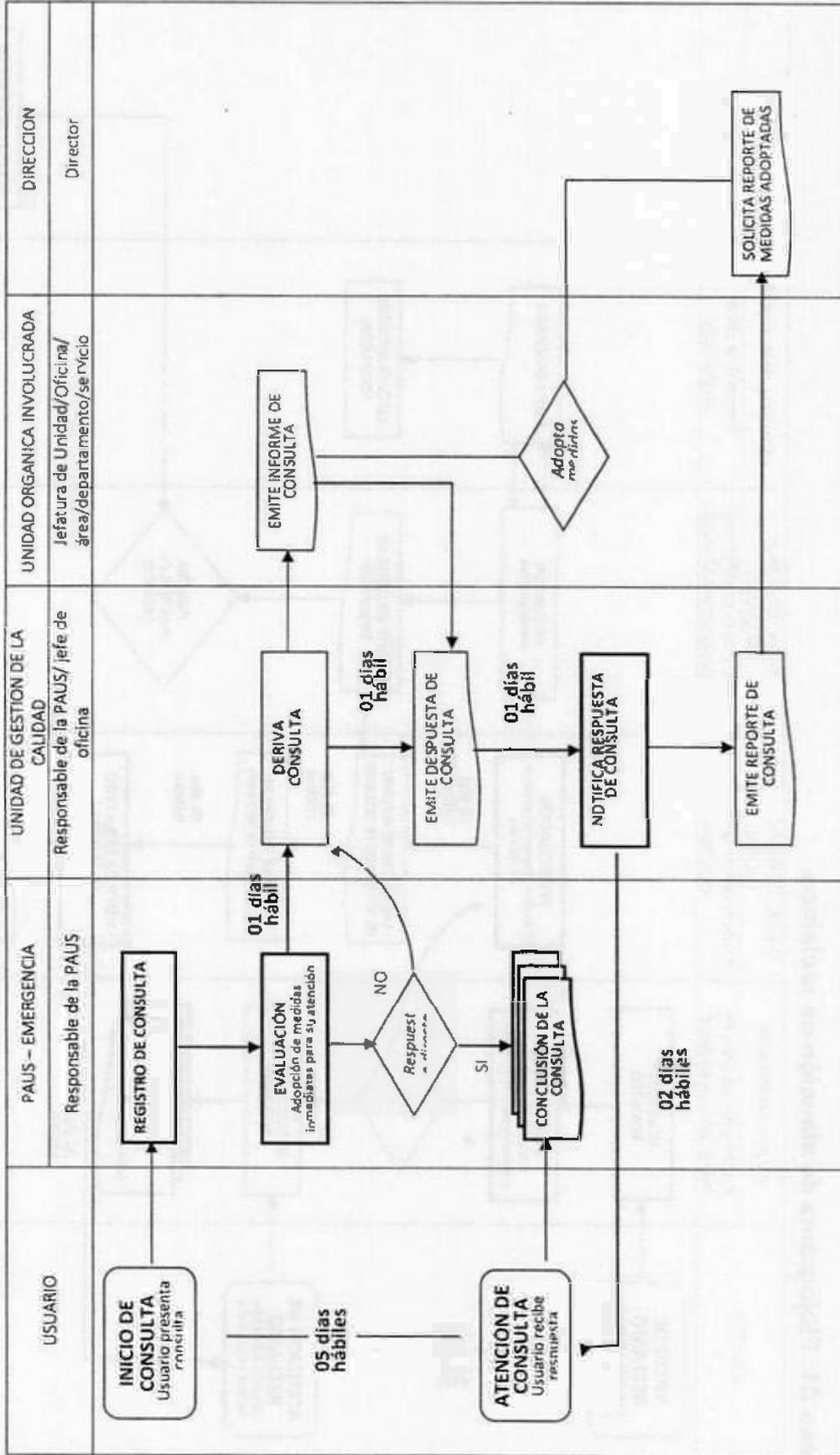


### Anexo 01: Flujoograma de atención de reclamos





### Anexo 02: Flujoograma de atención de consultas



# Anexo 03: Hoja de Reclamaciones en Salud

ANEXO N° 1

LOGO DE LA IPRESS, IAFAS O UCIPRESS



[NOMBRE DE LA IAFAS, IPRESS O UCIPRESS]

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

FECHA: / /

## HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD

N° [ ]  
- 0000 0000001

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

E-MAIL:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: [ ] DNI [ ] CE [ ] PASAPORTE [ ] RUC

N° DOCUMENTO:

### 2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su Estado)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

E-MAIL:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

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 SELLO DE LA IPRESS, IAFAS O UCIPRESS  
EN CASO DE SER PERSONA  
FÍSICA

[ ]



### 6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO CORRECTO

DETALLE DE LA SOLUCIÓN	RECLAMANTE	RESPONSABLE DE LEER DE RECLAMACIONES EN SALUD
[ ]	[ ]	[ ]

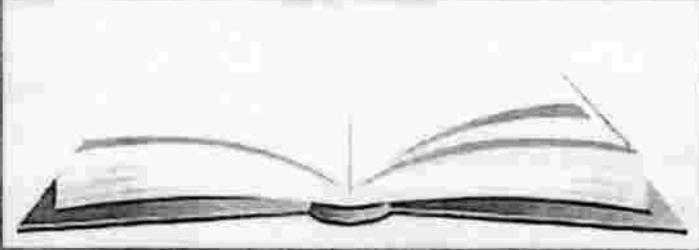
Las IAFAS, IPRESS O UCIPRESS deben atender el reclamo en un plazo de 30 días hábiles.

\*Cualquier usuario afectado puede presentar su queja ante SUSALUD ante hechos o actos que vulneren o pudieran vulnerar el derecho a la salud, o cuando no le hayan brindado los servicios, prestaciones o cuidados saludables o recibidos de las IAFAS O IPRESS, o que dependan de las UCIPRESS públicas, privadas o mixtas, también ante la negativa de atención de su reclamo, irregularidad en su inscripción e inscripción de su reclamo o haber sido víctima de las mencionadas alternativas de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje - CECODAR de SUSALUD.

## Anexo 04: Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud

LOGO DE  
IPRESS/UGIPRESS

SUSALUD



**LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD**

Conforme a lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas, este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones en Salud a tu disposición. Solicítalo para registrar el reclamo que tengas.



## Anexo 05: modelo de informe de resultado de reclamo

INFORME DE RESULTADO DEL RECLAMO N° \_\_\_\_\_:

a) Canal de ingreso del reclamo.

Libro de Reclamaciones en Salud físico o virtual y número de reclamo

b) Identificación del usuario afectado y de quien presente el reclamo.

Según corresponda, Nombre completo y número de DNI

c) Descripción y causa del reclamo.

Según corresponda, registrado en el Libro de Reclamaciones físico o virtual

d) Análisis de los hechos:

Los hechos que sustentan el reclamo, conteniendo las investigaciones realizadas por la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, así como las actuaciones probatorias practicadas, de ser el caso).

e) Conclusiones:

Donde se emite pronunciamiento motivado respecto a los hechos que sustentan el reclamo, declarándolo según corresponda:

i. Fundado : ( ) Declaración de resultado del reclamo cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante.

ii. Improcedente: ( ) Declaración de resultado del reclamo cuando no corresponde la atención del mismo por no acreditar la legitimidad para obrar; no existir conexión lógica entre los hechos expuestos y el reclamo; o, carecer de competencia la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS recurrida, salvo las excepciones del artículo 20.

iii. Infundado : ( ) Declaración de resultado del reclamo cuando no se acreditan los hechos que sustentan el mismo.

f) Medidas a adoptar o adoptadas:

Según corresponda, cuando se declare fundado el reclamo, así como el plazo razonable para su implementación.

Fecha, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 2020

Sello y Firma del jefe  
IPRESS/ UGIPRESS

