



N° 0166-2023 -DRSL -RL -HH - SBS/DE

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Huaral, 05 de Abril del 2023

VISTO el Expediente N° 02627827, que contiene la Nota Informativa N° 030- 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° 121 - UE.407-RL-HH -SBS - AL-03-2023;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N°26842, Ley General de Salud, señalan 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, 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, habiéndose evaluado 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, se 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, así como la gratuidad de la tramitación de consultas, información, orientación y reclamos el cual se encuentra alineado a las disposiciones de la presente norma, y ser difundido al personal. En el caso de las IPRESS del primer nivel de atención que dependan de una UGIPRESS, la elaboración y aprobación del procedimiento se encuentra a cargo de esta última. En ese sentido es necesario aprobar el Manual de Procedimiento Administrativo para la Gestión de la Atención de Consultas y Reclamos de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención de la Red de Salud Huaral - Chancay;

Que, con Nota Informativa N° 030 - UE.407-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 Procedimiento Administrativo para la Gestión de la Atención de Consultas y Reclamos de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención de la Red de Salud Huaral - Chancay;

Que, mediante Informe Legal N° 121 - UE.407 -RL - HH - SBS - AL -03 - 2023, de fecha 28 de marzo del 2023, declara procedente el acto resolutorio;

Que, mediante Oficio N° 099 -UE.407-RL-HH-OPE-03-2023, de fecha 31 de Marzo del 2023, la Oficina de Planeamiento Estratégico a través del Área de Organización, con Informe N° 080 -UE-407-RL-HH-SBS-OPE/AP-03-2023, emite opinión favorable a la aprobación del Manual de Procedimiento Administrativo para la Gestión de la Atención de Consultas y Reclamos de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención de la Red de Salud Huaral - Chancay;



Nº – 2023 – DRSL – RL – HH – SBS/DE

Que, mediante Ordenanza Regional Nº 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 Nº 008-2014-CR-RL;

De conformidad con lo dispuesto por la Resolución Directoral Nº 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.- APROBAR el documento técnico "Manual de Procedimiento Administrativo para la Gestión de la Atención de Consultas y Reclamos de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención de la Red de Salud Huaral – Chancay", el cual forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER que la Unidad de Gestión de la Calidad en coordinación con la Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad del Primer Nivel de Atención de la Red de Salud Huaral Chancay, son responsables de la difusión e implementación del documentos técnico aprobado en el artículo precedente.

ARTÍCULO TERCERO.- 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 Díaz Amado
C.M.P. 015139 - RNE 019943
DIRECTOR EJECUTIVO



J.D.RSV/cmss
DIRESA
Sub Dirección Ejecutiva
c.c. Oficina de Planeamiento
c.c. Oficina de Salud Integral
c.c. Unidad de Gestión de la Calidad
c.c. Interesados
c.c. Archivo

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA
GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS
DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL PRIMER
NIVEL DE ATENCIÓN DE LA
RED DE SALUD HUARAL - CHANCAY.**

D.S. N° 002-2019-SA



INTRODUCCION

1.	FINALIDAD	4
2.	OBJETIVO	4
3.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
4.	BASE LEGAL	4
5.	DISPOSICIONES GENERALES	5
	5.1 Definiciones Operativas	5
	5.2 Gestión de la Atención de Reclamos	6
	5.2.1. Acciones obligatorias para la gestión de la atención de reclamos	6
6.	RESPONSABILIDADES	7
7.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	7
	7.1. Atención del Reclamos	7
	7.2. Plazo de Atención del reclamo	7
	7.2.1. ADMISIÓN Y REGISTRO	7
	7.2.2. EVALUACIÓN E INVESTIGACIÓN	8
	7.2.3. RESULTADO Y NOTIFICACIÓN	8
	7.2.4. ARCHIVO Y CUSTODIA	9
8.	DISPOSICIONES FINALES	9
9.	ANEXOS	9
	9.1. Anexo 01: Instructivo para el llenado del Libro de Reclamaciones	10
	9.2. Anexo 02: Flujograma de atención en IPRESS del Primer Nivel	11
	9.3. Anexo 03: Hoja de Reclamaciones en Salud	12
	9.4. Anexo 04: Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud	13
	9.5. Anexo 05: modelo de informe de resultado de reclamo	14
	9.6. Anexo 06: modelo de Carta de Respuesta al Usuario	15



MANUAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DE LA RED DE SALUD HUARAL - CHANCAY

INTRODUCCION

La Constitución Política del Perú de 1993 - Artículo 7°. Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del media familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. (...) Ley General de Salud – Artículo 15°, Título Preliminar y artículos del Título I de la Ley. "La Calidad de Atención es un Derecho Ciudadano: ...la persona es considerada como un ser integral, con problemas reales y potenciales, poseedora de derechos que deben ser respetados y de obligaciones con la colectividad, que debe asumir de forma responsable..."

Actualmente la Ley 24414 establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y el DS 002 -2019 SA aprueba el Reglamento para la gestión de Reclamos y denuncias de los Usuarios en ese contexto se ha elaborado el presente Manual de procedimiento administrativo para la gestión de la atención de consultas y reclamos en los establecimientos de salud de la Red de Salud Huaral Chancay con la finalidad de normar el procedimiento para la atención de los reclamos de pacientes que no se encuentran satisfechos de atención recibida.

1. 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 en los Establecimientos de salud del Primer Nivel de Atención

2. 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 Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención

Objetivos Específicos:

- 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
- 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 los establecimientos de la Red de Salud Huaral Chancay

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente Manual es de aplicación en los establecimientos de la Red de Salud Huaral Chancay alcanza al personal asistencial y administrativo, que se encuentra involucrado en la prestación de servicios asistenciales y/o administrativos.

4. BASE LEGAL.

- 4.1. Ley N°26842, Ley General de Salud.
- 4.2. Ley N°29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- 4.3. Ley N° 27444. Ley Del Procedimiento Administrativo General



- 4.4. 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.
- 4.5. Decreto Supremo N° 031-2014-SA, Aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.
- 4.7. 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.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Definiciones Operativas

- 5.1.1. **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 en los establecimientos de la Red de Salud Hualal Chancay o ante SUSALUD, a fin que sea atendida.
- 5.1.2. **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.
- 5.1.3. **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.
- 5.1.4. **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.
- 5.1.5. **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).
- 5.1.6. **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 los establecimientos de la Red de Salud Hualal Chancay. 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 establecimientos de la Red de Salud Hualal Chancay y, la segunda hoja autocopiativa, es entregada a SUSALUD, cuando sea solicitada por esta.
- 5.1.1. **Libro de Reclamaciones en Salud:** Registro de naturaleza física o virtual provisto por establecimientos de la Red de Salud Hualal Chancay, 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.
- 5.1.2. **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 establecimientos de la Red de Salud Huaral Chancay.

- 5.1.3. **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita, efectuada ante establecimientos de la Red de Salud Huaral Chancay 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.
- 5.1.4. **Reclamo Fundado:** Declaración de Resultado del Reclamo cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante o quejoso.
- 5.1.5. **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 establecimientos de la Red de Salud Huaral Chancay.
- 5.1.6. **Reclamo Infundado:** Declaración de Resultado del Reclamo cuando no se acredita los hechos que sustentan el mismo.
- 5.1.7. **Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una reclamación.
- 5.1.8. **Respuesta Diligente:** La recepción de cada reclamación debería ser reconocida al reclamante inmediatamente. Los reclamos deberán ser tratados 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.
- 5.1.9. **Satisfacción del Usuario:** Percepción del Usuario, sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y se satisficieron sus necesidades.
- 5.1.10. **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.
- 5.1.11. **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.
- 5.1.12. **Trato Directo:** Es la negociación directa entre establecimientos de la Red de Salud Huaral Chancay y los usuarios sin la intervención de un tercero, con la finalidad de resolver un conflicto que origina un reclamo o denuncia.
- 5.1.13. **Usuario:** Persona natural que requiere o hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por establecimientos de la Red de Salud Huaral Chancay. 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.

5.2. 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 establecimientos de la Red de Salud Huaral Chancay.

5.2.1. 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 establecimientos de la Red de Salud Huaral Chancay el caso del Libro de Reclamaciones, su disponibilidad y accesibilidad es de acuerdo al horario de atención del establecimiento del primer nivel.
- b. Adoptar medidas para garantizar el respeto al enfoque de interculturalidad para el acceso del Libro de Reclamaciones en Salud, así como para aquellas personas iletradas.



- c. 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
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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.
- g. Cumplir con los plazos de atención de consultas y reclamos.
- h. Exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al público, el Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud.
- i. Informar a los usuarios sobre el derecho que les asiste para acudir en Denuncia ante SUSALUD.
- j. 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. RESPONSABILIDADES

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

- i. Jefe de Oficina Salud Integral
- ii. Jefe de la Microred y/o Establecimiento de salud
- iii. Coordinador de Calidad
- iv. Responsable del Libro de Reclamaciones en salud:
- v. El prestador de los servicios de salud:

7. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

7.1. 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.

7.2. 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.

7.2.1. 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 establecimientos de la Red de Salud Huaral Chancay por cualquier medio deberán ser canalizados por estas al Libro de Reclamaciones en Salud.



- c) 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.
- d) La Hoja de Reclamación tiene un número correlativo, para los fines de descargo, medidas adoptadas, y seguimiento respectivo por parte del reclamante.

7.2.2. EVALUACIÓN E INVESTIGACIÓN:

Del Libro de Reclamaciones:

- ✓ El Libro de Reclamaciones en Salud es de naturaleza física, debiendo de ser provisto por las IPRESS o UGIPRESS públicas, privadas o mixtas.

De la Hoja de Reclamación:

- ✓ Cada número de folio de Reclamación del Libro de Reclamaciones en Salud cuenta con tres hojas desglosables: Una original y dos autocopiativas.
- ✓ La hoja original ("USUARIO") es entregada al usuario reclamante o al tercero legitimado que formuló el reclamo al momento de presentarlo.
- ✓ La primera hoja autocopiativa, ("IPRESS" hoja color rosada) queda en posesión del Establecimiento de Salud, en el Libro de Reclamaciones.
- ✓ La segunda hoja autocopiativa ("SUSALUD" hoja color verde), queda también en el Libro de Reclamaciones y es entregada a SUSALUD, cuando durante la supervisión que realice al Establecimiento de Salud, lo solicite.

De las obligaciones establecidas

- ✓ Poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud, en lugar visible y de fácil acceso al público, durante el horario de atención de la IPRESS.
- ✓ Exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al público el Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud.
- ✓ Informar al público en general sobre el derecho que le asiste para acudir a los canales de atención de reclamos disponibles a través de avisos físicos de forma permanente en lugar visible.
- ✓ Mediante Anexo N° 01 se establece el "instructivo" para el llenado de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones en Salud (Instructivo que debe estar publicado para la guía u orientación al usuario en salud).
- ✓ El Anexo N° 02, se establece el "flujograma" para la atención de reclamos del usuario externo en las IPRESS del primer nivel de atención. (Flujograma que debe estar publicado visible para la orientación al usuario en salud).
- ✓ Visibilidad del listado de derechos de los usuarios.
- ✓ Cumplir con los plazos establecidos de acuerdo a los documentos normativos para el procedimiento de atención de reclamos dando un plazo máximo que no debe exceder los **TREINTA DÍAS (30)** hábiles para todo el proceso, contados desde el día siguiente de su recepción por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, según corresponda.
- ✓ El proceso de atención de reclamos tiene las siguientes etapas:
 1. Admisión y registro.
 2. Evaluación e investigación.
 3. Resultado y notificación.
 4. Archivo y custodia del expediente.



- ✓ El reclamo **CONCLUYE** con la notificación o Carta de Respuesta del Informe de Resultado de Reclamo, (Anexo 3 y 4) dirigida al usuario se efectuará luego de concluida la etapa de la evaluación o investigación en el domicilio consignado en el Libro de Reclamaciones en Salud o a la Dirección Electrónica en caso que el usuario o tercero legitimado, lo haya autorizado expresamente.
- ✓ Poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud, en lugar visible y de fácil acceso al público, durante el horario de atención de la IPRESS.
- ✓ Exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al público el Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud.
- ✓ Contar con el acervo documental, (físico), de los expedientes de consultas y reclamos, los cuales contienen toda la documentación que sustenta la atención y seguimiento en cada caso en particular, incluyendo la respuesta entregada al usuario. (En caso de los reclamos virtuales que llegan de otras instituciones el tratamiento o gestión de reclamo es el mismo, solo que este debe permanecer separado en otro archivador, de los expedientes que corresponden al libro físico, LA RED HUARAL CHANCAY solo pedirá información del Libro de Reclamaciones físico.
- ✓ Informar a los Usuarios en Salud sobre los temas de Deberes y Derechos en Salud, Gestión de Reclamos, así como al Personal de Salud.

8. ANEXOS

1. Instructivo para el llenado de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones en Salud
2. Flujograma para la atención de reclamos del Primer Nivel
3. Flujograma para la atención de consultas
4. Hoja de Libro de Reclamaciones en Salud
5. Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud
6. Modelo de informe de resultado de reclamo
7. Modelo de carta al Usuario.



ANEXO (01)

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

I. Campos para ser para ser registrados por las IPRESS, IAFAS o UGIPRESS en la Hoja de Reclamación:

- ✓ **Logo** de las IPRESS, IAFAS o UGIPRESS
- ✓ **Nombre o razón social** de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS
- ✓ **Dirección** del Establecimiento de Salud
- ✓ Hoja de Reclamación (**cuya numeración ya viene impresa**) se consigna el código de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS registrado en SUSALUD.
- ✓ En caso el espacio para el detalle del reclamo no sea suficiente, y el reclamante llene al reverso de la Hoja de Reclamación, se deberá sacar copia de dicho detalle y adjuntar a cada hoja autocopiativa.
- ✓ **Detalle de la solución del reclamo** registrar en la zona inferior de la Hoja de Reclamación cuando se trate de un acuerdo por el **Trato Directo**.
- ✓ **Firma del responsable del Libro de Reclamaciones en Salud** en caso de solución del reclamo por Trato Directo. (Libro de Reclamaciones en Salud Físico)

II. Los siguientes campos deben ser llenados por el (la) reclamante:

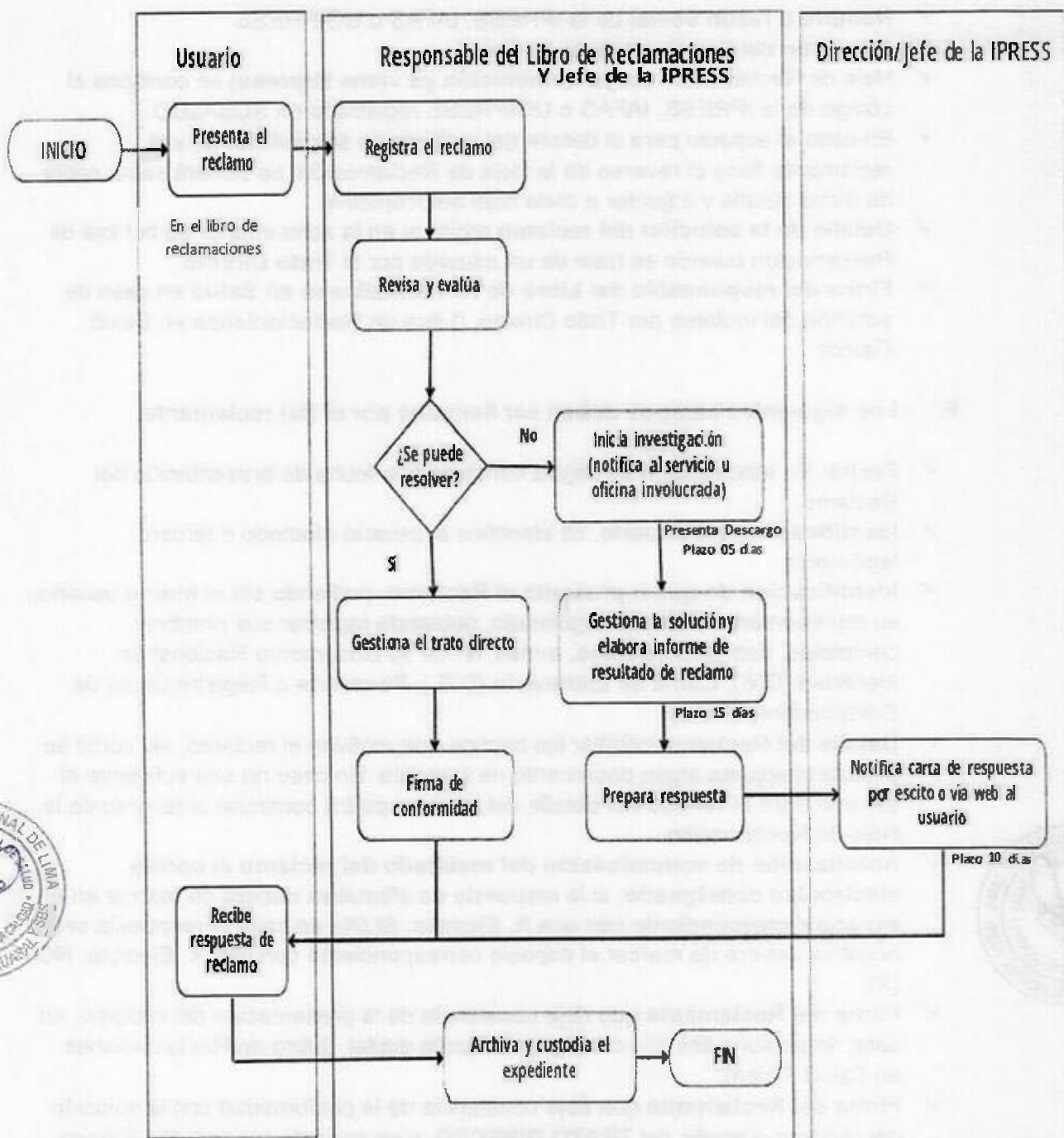
- ✓ **Fecha:** En este renglón se dejará constancia la fecha de presentación del Reclamo.
- ✓ **Identificación del Usuario,** se identifica al usuario afectado o tercero legitimado.
- ✓ **Identificación de quien presenta el Reclamo,** pudiendo ser el mismo usuario, su representante o tercero legitimado, debiendo registrar sus nombres completos, domicilio, teléfono, e-mail, N° de su Documento Nacional de Identidad (DNI), Carné de Extranjería (C.E.), Pasaporte o Registro Único de Contribuyente (RUC).
- ✓ **Detalle del Reclamo,** detallar los hechos que motivan el reclamo, así como se precise si adjunta algún documento de sustento. En caso no sea suficiente el espacio para el llenado del detalle del reclamo podrá continuar al reverso de la Hoja de Reclamación.
- ✓ **Autorización de comunicación del resultado del reclamo al correo electrónico consignado,** si la respuesta es afirmativa deberá de Marcar en el espacio correspondiente con una X, Ejemplo: SI (X); en caso la respuesta sea negativa deberá de marcar el espacio correspondiente con una X, Ejemplo: NO (X)
- ✓ **Firma del Reclamante** que deje constancia de la presentación del reclamo, en caso de persona iletrada consignar la **huella digital**. (Libro de Reclamaciones en Salud Físico).
- ✓ **Firma del Reclamante** que deje constancia de la conformidad con la solución del reclamo a través del **TRATO DIRECTO**, y en caso de ser persona iletrada el responsable del Libro de Reclamaciones en Salud orientará al usuario para la consignación de la huella digital. (Libro de Reclamaciones en Salud Físico).



ANEXO (02)



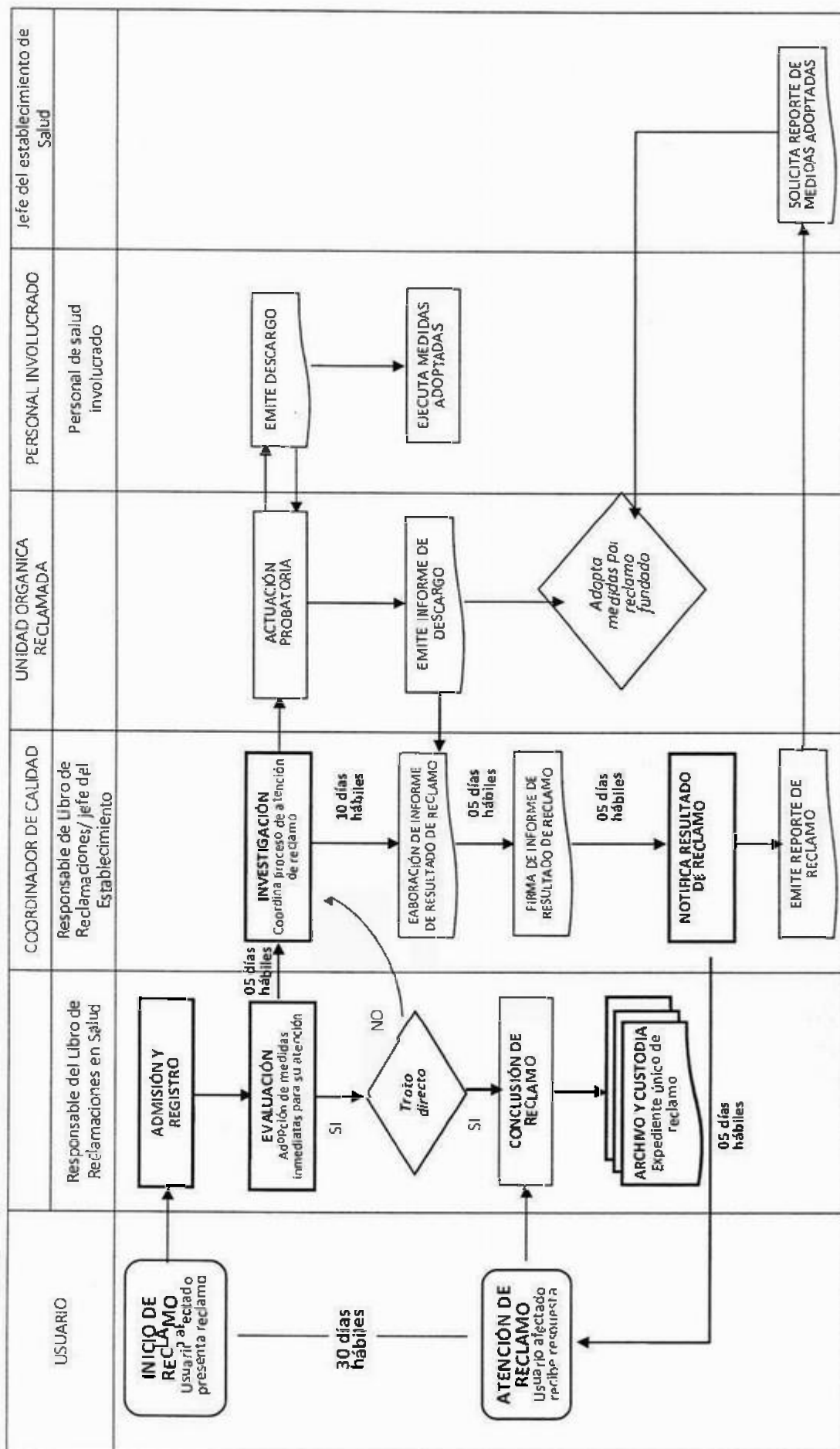
Flujograma de Atención de Reclamos en IPRESS del Primer Nivel de Atención



Todo trámite es gratuito



Anexo 03: Flujograma de atención de Consultas



Anexo 04: Hoja de Reclamaciones en Salud

NÚMERO:

LOGO DE LA IPRESS, IAFAS O UGIPRESS

SUSALUD
Superintendencia Nacional de Salud

[NOMBRE DE LA IAFAS, IPRESS O UGIPRESS]

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

N°

FECHA: / /

-000000000000

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

DOMICILIO

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: [] DNI [] CIE [] PASAPORTE [] OTR

N° DOCUMENTO

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

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

DOMICILIO

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: [] DNI [] CIE [] PASAPORTE [] OTR

N° DOCUMENTO

3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar el 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 AUSELLA DIGITAL
EN CASO DE SER PERSONA
FÍSICA

6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRÁMITE DIRECTO

DETALLE DE LA SOLUCIÓN	RECLAMANTE	RESPONSABLE DE LÍNEA DE RECLAMACIONES EN SALUD
(DETALLE)	FIRMA O AUSELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA FÍSICA	FIRMA O AUSELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA FÍSICA



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

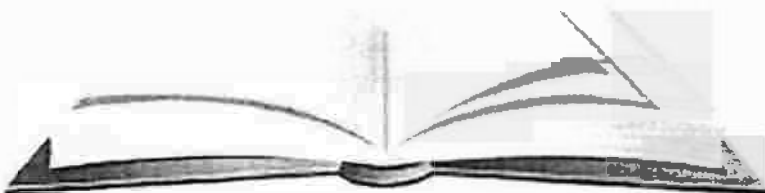
*El usuario afectado puede presentar su queja ante SUSALUD ante hechos o actos que violen o puedan violar el derecho a la salud, o cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o cobertura sanitaria o resultado de las IAFAS o IPRESS, a que dependan de las UGIPRESS públicas, privadas o mixtas. También ante la negativa o el retraso de su reclamo, tras haberse en su tramitación a elevar información con el resultado del mismo o hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje - CACONAR de SUSALUD.

Anexo 05: Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud

LOGO DE
IPRESS/UGIPRESS



SUSALUD
Superintendencia Nacional de Salud



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 06: 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



ANEXO (06.1)

MODELO DE INFORME DEL RESULTADO DEL RECLAMO

Huara, de Febrero del 2023.

Señor:

César Antonio Valverde Acosta

ASUNTO: Informe de Hoja de Reclamación en Salud N°000042

Mediante el presente lo saludo cordialmente y a la vez en atención al reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones en Salud.

Descripción y causa del Reclamo: Demora en la atención del paciente César Antonio Valverde Acosta, después de tres horas de haber sido citado, dado que la M.C. Mercedes Choquehuanca Tito se encontraba en emergencia.

Análisis de los hechos: Revisión de la Historia Clínica, revisión del Libro de Emergencias, descargo de la médico que atendió al paciente Cesar Antonio Valverde Acosta.

Conclusiones: Por los hechos revisados y analizados, se declara **FUNDADD** su reclamo, debido a que no se le informo oportunamente la causa de la demora en la atención médica.

Medidas a Adoptar: De otro lado, agradecemos su manifestación respecto al servicio recibido, que nos permitirá adoptar medidas de mejora en cuando a la organización de los horarios del personal médico en lo sucesivo.

Firma



ANEXO (07)

MODELO DE CARTA AL USUARIO

Huaral, de Febrero del 2023.

CARTAN° - UE.407-RL-HH-SBS-LR/CSP-02-2023

Señor:

César Antonio Valverde Acosta

Dirección: xxxxxxxx

Cel. xxxxxxxx

Presente.-

Estimado (a) Sr.(a).

Sirva la presente para saludarlo (a) e informarle que comprometidos con la transparencia en nuestras comunicaciones, hemos revisado su reclamo (N° de reclamo), efectuado el (fecha del reclamo), en relación a su atención en nuestra institución. Respuesta que realizamos conforme a los indicado en el informe de resultado del reclamo adjunto.

Asimismo, le informamos que en nuestra institución nos esforzamos día a día por brindar a nuestros pacientes un servicio de calidad y excelencia, contando con personal médico y administrativo altamente calificado y con gran vocación de servicio.

En ese sentido, quedo a su disposición y le informo que: de conformidad con lo dispuesto en el Art. 24°, numeral 24.3 del Decreto Supremo N°002-2019-SA, señala: *"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"*.

Sin otro particular, me suscribo de usted,

Atentamente,

