GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRION"

R.D. N° 362 - 2019 - DG (OESI)
H. N. D. A. C

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRION"
OFICINA DE ESTADISTICA
Y SISTEMAS INFORMATICOS
23 OCT 2019
RECEPCION
Hora: 10:52 Folio: 1
Firma:

REPUBLICA DEL PERU

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRION"
CERTIFICO: Que el presente es copia fiel del original
23 OCT 2019
Julio C. Pajada Benavente
FEDATARIO

Resolución Directoral

Callao, 21 de Octubre de 2019

M.G. CANCINO H.

VISTOS:

El Informe N° 010-2019-PAUS-HNDAC, de la Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario, el Memorando N° 023-2019-HNDAC/OGC, Informe N° 106-2019-HNDAC/OGC, Informe N° 124-2019-HNDAC/OGC y Memorándum N° 240-2019-HNDAC-OGC, de la Oficina de Gestión de la Calidad, el Memorando N° 081-OEPE-UO-HNDAC-2019, Memorando N° 093-2019-HNDAC/OEPE-UO, Memorando N° 1027-2019-UO-OEPE-HNDAC y Memorando N° 1198-2019-UO-OEPE-HNDAC, de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, el Memorando N° 233-2019-HN-DAC-OAJ, Informe N° 311-2019-HN-DAC-OAJ, Informe N° 342-2019-HN-DAC-OAJ, Memorando N° 304-2019-HN-DAC-OAJ y el Informe Nº 286-2019-OAJ-HNDAC, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

R. HERRERA M.

CONSIDERANDO:

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

Que, el literal f) del Artículo 4° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 0000006, refiere que es función del hospital, mejorar continuamente la calidad, productividad, eficiencia de la atención a la salud, estableciendo las normas y los parámetros necesarios, así como generando una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su entorno familiar;

EFATURI

Que, el Artículo 28 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° 027-2015-SA, señala que toda persona que se encuentra disconforme con la atención recibida, tiene derecho a ser escuchada y recibir respuesta, debiendo presentar su reclamo ante las instancias competentes de la IAFA o IPRESS, sin perjuicio de acudir en vía de queja ante SUSALUD para el inicio del procedimiento administrativo que pudiere corresponder, según la normatividad que sobre la materia emite SUSALUD. La IPRESS debe exigir de manera visible y de fácil acceso, el procedimiento para la atención de reclamos de las personas usuarias así como la posibilidad de acudir a SUSALUD en instancia de queja;

J. BRICEÑO

Que, el literal c) del Artículo 7 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, establecía que las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS deben "contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo de atención, los responsables y los plazos para atender las consultas y reclamos, el cual debe encontrarse alineado a las disposiciones de la presente norma, y ser difundido al personal de su institución (...)."

Que, con el objetivo de establecer y estandarizar los mecanismos para la atención de reclamos de los usuarios del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, mediante Resolución Directoral N° 246-2016-DG-H.N.D.A.C, de fecha 02 de Agosto de 2016, se aprobó el Manual para la Atención de Reclamos – 2016 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao;

Que, posteriormente, con fecha 31 de enero de 2019, se promulgó en el Diario Oficial El Peruano, el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas;

Que, la Única Disposición Complementaria Final del precitado dispositivo normativo, refiere que "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 entra en vigencia a los sesenta días hábiles, contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano";

Que, es pertinente indicar que el literal c) del Artículo 7° del 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, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019-SA, señala que la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, tiene la obligación de 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 de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS. 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;

Que, en virtud a ello, mediante documento de vistos se elevó a la Dirección General, la propuesta de Manual para la Atención de Consultas y Reclamos del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión", siendo que la misma recibió aportes de la Oficina de Gestión de la Calidad, Oficina de Asesoría Jurídica y Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, respectivamente;

Que, cabe señalar que la precitada propuesta de manual, tiene por finalidad optimizar la atención de las consultas y reclamos, a través de procedimientos eficaces y medibles que garanticen la satisfacción de los usuarios, con énfasis en la protección de los Derechos de la personas usuarias de los Servicios de Salud de nuestro Hospital;

Que, al respecto, mediante Memorando N° 1127-2019-UO-OEPE-HNDAC y Memorando N° 1198-2019-UO-OEPE-HNDAC, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, órgano asesor encargado de brindar asistencia técnica en la formulación y actualización de los documentos de gestión en cumplimiento a las normas vigentes, emitió opinión técnica favorable para la aprobación en la propuesta de Manual para la Atención de Consultas y Reclamos;

Que, por consiguiente, ante la existencia de un nuevo marco normativo que establece los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud y los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por la presunta vulneración del derecho a la salud, resulta viable aprobar la propuesta de Manual para la Atención de Consultas y Reclamos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas al Director General en el literal j) del Artículo 8° del "Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión", aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000006;

Con las visaciones de la Dirección Adjunta de Gestión en la Producción de Servicios de Salud, Oficina de Gestión de la Calidad, Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y la Oficina de Asesoría Jurídica;

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRION"

R.D. N° 362- 2019 - DG
H. N. D. A. C

REPUBLICA DEL PERU

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRION"
CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original
23 OCT 2019
Julio C. Pajada Benavente
FEDATARIO

M.G. CANCINO H.

Resolución Directoral

Callao, 21 de Octubre de 2019

De conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 26842, Ley General de Salud y modificatorias, la Ordenanza Regional N° 000006, Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, el Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud y el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas;

R. HERRERA M.

SE RESUELVE:

Artículo 1.-DEJAR SIN EFECTO, la Resolución Directoral N° 246-2016-DG-H.N.D.A.C, de fecha 02 de agosto de 2016, que aprueba el Manual para la Atención de Reclamos – 2016 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de Callao, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 2.-APROBAR el Manual para la Atención de Consultas y Reclamos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión", MANUAL-DG-PAUS-001, Edición N° 002, contenido en trece (13) folios, que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 3.-NOTIFICAR la presente Resolución, a los integrantes de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), Oficinas y Departamentos, para los fines pertinentes.

Artículo 4.- PUBLICAR la presente resolución en el Portal Institucional (www.hndac.gob.pe), en cumplimiento a la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su modificatoria.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión
Dr. Yoni Daniel Gómez Arenas
DIRECTOR GENERAL
CMP: 43701 RNE: 22912

J. BRICEÑO V.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"

Elaborado por:	PAUS	ABOG.	ROSA NELIDA ALAGÓN OROS
	OGC	LIC.	ROSA ELENA ARROYO ALFARO
Revisado por:	DAGC	MC.	Jesús Américo Briceño Vicuña
	OGC	MC.	Cecilia Mena Saavedra
	OS	MC.	José Luis Villegas Ignacio
	OII	Lic.	Luis Armando Guerra Nuñez
	OAJ	Abg.	Rubén Armando Herrera Mestanza
	OEPE	Lic.	Milton Gustavo Cancino Hernández
	OEPE-UO	Sra.	Silvana Piscoya Gamarra
	OEA	Abg.(e)	Roberto Alejandro Medina Riveros
Aprobado por:	DG	MC.	YONI DANIEL GÓMEZ ARENAS

Resolución Directoral Nº Fecha: ___ / ____ / ____

R. HERRERA M.

M.G. CANCINO H.

U. ORGANIZACIÓN

J. BRICEÑO V.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original

23 OCT 2019

Julio C. Pujada Benavente
FEDATARIO

INDICE

I.	**INTRODUCCION**	**Pag.**	**03**
II.	**FINALIDAD**	**Pag.**	**04**
III.	**BASE LEGAL**	**Pag.**	**04**
IV.	**OBJETIVOS**	**Pag.**	**05**
4.1.	Objetivo General		
4.2.	Objetivo Especifico		
V.	**AMBITO DE LA APLICACIÓN**	**Pag.**	**05**
VI.	**DISPOSICIONES GENERALES**	**Pag.**	**05**
6.1.	Aspectos Generales	Pag.	05
	6.1.1. Visión		
	6.1.2. Misión		
	6.1.3. Principios Institucionales		
	6.1.4. Valores Institucionales		
	6.1.5. De los acrónimos		
	6.1.6. De las definiciones operativas		
6.2.	De la Plataforma de Atención al Usuario	Pag.	09
	6.2.1. Representante de la plataforma de Atención al Usuario		
	6.2.2. Representante de la oficina de Imagen Institucional		
	6.2.3. Representante de la oficina de Seguros		
	6.2.4. Representante de la oficina de Asesoría Jurídica		
	6.2.5. Secretaria y/o personal administrativo		
6.3.	De la Implementación	Pag.	11
VII.	**DISPOSICIONES ESPECIFICAS**	**Pag.**	**12**
7.1.	De la Consulta	Pag.	12
	7.1.1. Admisión, registro y trámite de la consulta		
7.2.	Del Reclamo	Pag.	13
	7.2.1. Admisión, registro y trámite		
VIII.	**PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN FR LA CONSULTA Y EL RECLAMO**	**Pag.**	**18**
8.1.	Procedimiento para la Atención de las consultas	Pag.	18
8.2.	Procedimiento para la Atención de los Reclamos in situ	Pag.	19
8.3.	Procedimiento para la Atención de Reclamos Via Web	Pag.	19
IX.	**RESPONSABLES**	**Pag.**	**20**
X.	**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIA FINAL**	**Pag.**	**20**
XI.	**ANEXOS**	**Pag.**	**21**
11.1.	Anexo 01: Flujograma para la Atención de Consultas del Usuario Externo	Pag.	21
11.2.	Anexo 02: Flujograma para la Atención de Reclamos del Usuario Externo	Pag.	22
11.3.	Anexo 03: Formato de la Hoja de Reclamación	Pag.	23
11.4.	Anexo 04: Libro de Reclamaciones	Pag.	24
11.5.	Anexo 05: Instructivo para el Llenado de la Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones en Salud	Pag.	25

R. HERRERA M.

M.G. CANCINO H.

U. ORGANIZACIÓN

J. BRICEÑO V.

I. INTRODUCCION

Desde el año 2004 el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao con la finalidad de mejorar la eficiencia en los procesos de atención, dispone de un Sistema de Atención de Quejas y Sugerencias para los usuarios externos, y posterior a ello, implementó el "Comité de Quejas, Sugerencias y Defensa del Paciente" conformado por profesionales de la salud involucrados en la coordinación, análisis y toma de decisiones respecto a los reclamos y sugerencias para la mejora continua de la calidad de atención de los usuarios.

En el año 2011, mediante Resolución de Superintendencia Nº 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 en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-IPRESS", 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 Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramientos en Salud (IAFAS) o IPRESS. El referido dispositivo normativo, establece como obligación de las IPRESS, contar con una Plataforma de Atención al Usuario para la tramitación de los reclamos y consultas que efectúen los usuarios.

En ese contexto mediante Resolución Directoral N 349-2015-DG-HNDAC la referida Plataforma fue implementada en nuestra institución, conformada por siete (7) integrantes y posteriormente con la finalidad de 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 este Hospital, se aprueba con Resolución Directoral N° 246-2016-DG-HNDAC el Manual para la atención de reclamos del HNDAC.

El Decreto Supremo N° 030-2016-SA aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios para las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestados de servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas, estableciendo el procedimiento para la atención de los reclamos y quejas presentados por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS, IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS; así como establecer las disposiciones aplicables para la atención de consultas en las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS y de denuncias presentadas ante la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD. Finalmente 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 para la Atención de Consultas y Reclamos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, a fin de canalizar y atender de manera más eficiente las consultas y 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.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original
23 OCT 2019
Julio C. Pajada Benavente
FEDATARIO

OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACION HNDAC REGION CALLAO

OFICINA DE ASESORIA JURIDICA HNDAC REGION - CALLAO
R. HERRERA M.

OF. EJECUTIVO DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO H.N.D.A.C. REGION CALLAO
M.G. CANCINO H.

OF. EJECUTIVO DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO H.N.D.A.C. REGION CALLAO
U. ORGANIZACIÓN

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD REGION - CALLAO

OF. DE SEGUROS Y CONVENIOS HNDAC V°B° AUDITORIA MEDICA

JEFATURA DIRECTOR ADJUNTO DE GESTION CLINICA H.N.D.A.C. REGION - CALLAO
J. BRICEÑO V.

II. FINALIDAD

La finalidad de este Manual es optimizar la atención de las consultas y reclamos, a través de procedimientos eficaces y medibles que garanticen la satisfacción de los usuarios, con énfasis en la protección de los Derechos de la personas usuarias de los Servicios de Salud de nuestro Hospital.

III. BASE LEGAL

- Ley General de Salud Nº 26842, artículo VI del Título Preliminar, sobre la responsabilidad del Estado de garantizar la calidad de las prestaciones de salud, Título I, art. 2º, "sobre el derecho de las personas a exigir que los bienes destinados a la atención de salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación".
- Ley Nro. 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Ley N°27444 Ley general del Procedimiento Administrativo.
- Ley N°27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Ley N°29344 Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud

Constitución Política del Perú, art. 1º sobre dignidad de la persona; art. 2º numerales 4 y 5 "sobre la libertad de expresión y a solicitar la información que requiera".

- Ordenanza Regional Nro. 000006, que aprueba el reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Decreto Supremo Nro. 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo y modificatorias.
- Decreto Supremo Nro. 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo Nro. 042-2011-PCM, que establece la Obligación de las Entidades del Sector Publico de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo Nro. 031-2014-SA, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD.
- Decreto Supremo Nro. 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 1158.
- Decreto Supremo Nro. 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley Nro. 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo Nro. 002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
- Resolución Ministerial Nro. 519-2006-MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial Nº 850-2016/MINSA "Normas para la Elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud".
- Resolución Jefatural N° 039-2014/SIS. Reglamento para la atención de Reclamos de los Usuarios del Seguro integral de Salud y sus Anexos.

- Resolución Directoral 296-2019-DG.HNDAC, que implementa la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Daniel Alcides Carrión.

IV. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Establecer y estandarizar los mecanismos para la atención de consultas y reclamos de los usuarios del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

4.2 Objetivos Específicos

- Establecer el procedimiento para la atención de las consultas de los usuarios del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Establecer el procedimiento para la atención y solución oportuna de los reclamos de los usuarios del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Realizar el monitoreo y supervisión del cumplimiento del procedimiento de atención de reclamos.

V. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual es de aplicación en todas las Oficinas, Departamentos, Servicios y Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Aspectos Generales

6.1.1 Visión

El Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión es una institución acreditada, reconocida por su excelencia en el manejo especializado de la salud, con talento humano capacitado y recertificado; con una cultura organizacional proactiva, gestión eficiente e innovadora, desarrollando procesos de mejora continua y que ha logrado la satisfacción de los usuarios.

6.1.2 Misión

Somos un Hospital Nacional, categoría III-1, en la Región Callao, comprometidos con la salud de la población, que brinda atención especializada e integral con trato digno, solidario y respetuoso de la interculturalidad e igualdad de género; con equipos multidisciplinarios altamente capacitados y tecnología moderna; que desarrolla actividades de docencia e investigación.

6.1.3 Principios Institucionales

- Respeto a la Vida, Dignidad Humana y Cultura de Paz
- Equidad y Solidaridad
- Calidad y Calidez en la atención
- Compromiso Social
- Eficacia y Proactividad

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original 23 OCT 2019 Julio C. Pajada Benavente FEDATARIO

- Transparencia y Eficiencia
- Trabajo en Equipo
- Comunicación Efectiva y Asertiva
- Enfoque al Usuario

6.1.4 Valores institucionales

- Responsabilidad
- Honradez y Humildad
- Ética y Moral
- Pertenencia
- Liderazgo
- Innovación
- Civismo
- Orientación a Resultados

6.1.5 De los acrónimos

IAFAS: Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud.

IPRESS: Institución Prestadora de Servicios de Salud.

ISIAFAS: Intendencia de Supervisión de instituciones Administradoras de Fondos de Salud.

PAUS: Plataforma de Atención al Usuario en Salud

SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud.

UGIPRESS: Unidad de Gestión de IPRESS.

6.1.6 De las definiciones operativas

a) **Atención de un reclamo:** Es el conjunto de acciones que implica: recabar la descripción de los hechos, procesarla y dar una respuesta al usuario externo que presenta el reclamo, efectuando el registro correspondiente.

b) **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 las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, o ante SUSALUD, a fin que sea atendida.

SUSALUD encauza las consultas que correspondan ser atendidas por la IAFAS, IPRES o UGIPRESS según su competencia, debiendo comunicar estas a SUSALUD la respuesta a solicitante.

La atención de las consultas no puede exceder del plazo máximo de cinco días hábiles, salvo los casos en que la normativa específica vigente prevea un plazo menor.

c) **Denuncia:** Manifestación expresa presentada ante SUSALUD sobre acciones u omisiones de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS respecto a los hechos o actos que pudieran constituir presunta vulneración de los derechos de los ciudadanos 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.

Sin perjuicio de ello, SUSALUD puede intervenir de oficio en caso de tomar conocimiento de hechos o actos que pudieran constituir presunta vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud.

d) **Documento de identificación:** Entiéndase como tal al Documento Nacional de Identidad, carné de Extranjería, Pasaporte, registro Único de Contribuyente, o cualquier otro medio físico que permita identificar al usuario.

e) **Enfoque intercultural:** Herramienta de análisis que propone el reconocimiento de las diferencias culturales, sin discriminar ni excluir, buscando generar una relación recíproca entre los distintos grupos étnicos culturales que cohabitan en un determinado espacio. Esto implica para el estado, incorporar y asimilar como propias las diferentes concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnicos – culturales en la prestaciones de sus servicios, así como adaptar los mismos a las particularidades socio-culturales de los mismo.

f) **Formato de hoja de reclamación**: Es el documento que forma parte del libro de reclamaciones en salud en el que se registran los reclamos sobre los servicios de salud recibidos.

g) **Informe técnico de las Reclamos:** Es el documento que contiene el análisis obtenido del reporte o consolidado de los reclamos y sugerencias, en el cual se detalla los resultados, conclusiones y recomendaciones, a fin de tomar las acciones de mejora continúa. Este documento se elaborará semestralmente el cual se enviará a la DG, para que en conjunto con los directores adjuntos implementen las recomendaciones del caso con los jefes de departamentos y/u oficinas, en plazo perentorio.

h) **Interés público:** Es todo aquello que beneficia a la comunidad en general. Su satisfacción constituye uno de los fines del Estado y justifica la organización administrativa.

i) **Libro de Reclamaciones en Salud:** Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con las mismas, de acuerdo a la normativa vigente.

El Libro de Reclamaciones, deberá ser puesto en un lugar visible y a disposición de los usuarios.

j) **Libro de registro de consulta:** Es un elemento o medio físico o virtual donde se registran las consultas (solicitud de información y/u orientación) realizadas por el usuario para ser atendidas.

CERTIFICO, que el presente es
23 OCT 2019
Julio C. Pajada Benavente
FEDATARIO

k) **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita, efectuada ante la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de estas, relacionadas a su atención en salud.

l) **Reclamos de solución inmediata:** Reclamos cuya solución se realiza en el turno presentado.

m) **Reclamos de solución mediata:** Reclamos cuya respuesta al usuario o solución requiere de trámite administrativo.

n) **Tercero:** Es la persona natural o jurídica distinta del usuario o tercero legitimado - Comprende también a los medios de comunicación masiva.

o) **Tercero legitimado**: Persona natural o jurídica que puede 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.

Los requisitos concurrentes para ser tercero legitimado son:

1. Asociación constituida de acuerdo a lo señalado en el Código Civil.
2. Estar inscrita en el Registro de Personas Jurídicas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP.
3. Tener como finalidad proteger, defender, informar y representar a usuarios de servicios de salud.

En caso de intereses colectivos, deben acreditar un vínculo jurídico con los integrantes del colectivo determinado.

p) **Término de la distancia**: Lapso de tiempo que se concede, cuando el lugar en que se ubica la IAFAS, IPRESS, UGIPRESS o SUSALUD ante la cual debe efectuarse el acto procedimental para la atención de reclamos y denuncias, es diferente de aquél donde domicilia la parte que debe practicarlo y que se suma al plazo ordinario fijado en el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas. El término de la distancia se aplica conforme al Cuadro General de Términos de la Distancia del Poder Judicial.

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

r) **Usuario:** Persona natural, que hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS. Se considera también como usuario al representante del mismo. La representación del usuario se ejerce conforme a lo establecido en el Código Civil y lo establecido en el Reglamento de la Ley Nº 29414; Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado con Decreto Supremo Nº 027-2015-SA y su modificatoria. Así mismo se considera como usuario a la entidad empleadora en la contratación de cobertura de aseguramiento en salud para sus trabajos frente a una IAFAS.

6.2 DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO:

La PAUS es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o cobertura relacionada con su atención en salud. Para dicho fin se emplean recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos, a fin de promover la mejora continua de los servicios de salud.

Son funciones y obligaciones de los integrantes de la Plataforma de Atención al Usuario, según corresponde:

6.2.1. Representante de la Plataforma de Atención al Usuario

- 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, Departamento 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.

6.2.2. Representante de la Oficina de Imagen Institucional

- Participar en la absolución de las consultas y reclamos que no pudieran ser resueltas por la PAUS.
- Interponer sus buenos oficios para la obtención de respuestas gestionadas por la PAUS con respecto a las consultas y reclamos.
- Revisar y analizar mensualmente los informes de los reclamos que la PAUS emite, con el fin de determinar el grado de complejidad y proponer acciones de mejora.
- Colocar en lugar visible el flujograma del procedimiento para la atención de los reclamos en coordinación con el PAUS.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original 23 OCT 2019 Julio C. Pajada Benavente FEDATARIO

- Publicar en lugar visible el Horario de Atención del personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
- 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.

6.2.3 Representantes de la Oficina de Seguros

Apoyar en la absolución de los reclamos referentes al Seguro Integral de Salud, notificados a la Plataforma.

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.

6.2.4. Representante de la Oficina de Asesoría Jurídica

R. HERRERA M.

- 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 en los casos que por su naturaleza lo amerite.
- Apoyar en la elaboración del Informe de Resultado del Reclamo en los casos que por su naturaleza lo amerite.

M.G. CANCINO H.

- Asistencia legal en la conclusión anticipada del procedimiento de reclamo en los casos que por su naturaleza lo amerite.

6.2.5 Secretaria y/o personal administrativo

U. ORGANIZACIÓN

- 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.
- Recepcionar y registrar la documentación que se encuentre dirigida a la Plataforma de Atención al Usuario.
- Verificar que el reclamo presentado contenga la información mínima del usuario, de conformidad a lo establecido en el Manual de Atención de Consultas y Reclamos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.
- 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.

JEFATURA

- Revisar y preparar la documentación e informes para la firma respectiva.

J. BRICEÑO V.

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

6.3 DE LA IMPLEMENTACIÓN

Para la puesta en marcha e implementación de la PAUS, IPRESS tiene la responsabilidad de cumplir con lo siguiente:

- Respetar el enfoque de interculturalidad.
- Designar mediante documento formal, emitido por la máxima autoridad de la IPRESS al responsable de la PAUS que tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos. En ausencia del responsable de la PAUS, el rol es asumido por la persona que este delegue formalmente, para asegurar la atención en el horario de funcionamiento de la IPRESS. La designación del responsable se registra en el aplicativo informático que implemente SUSALUD.
- Contar con personal capacitado en la atención de las consultas y reclamos de los usuarios. El personal porta permanentemente su identificación institucional en un lugar visible.
- Desarrollar acciones de capacitación al personal respecto a los derechos y deberes de los usuarios y del proceso de atención de consultas y reclamos.
- 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.
- Publicar en lugares visibles y de acceso al público los procesos de atención de consultas y reclamos, los mismos que son de fácil entendimiento.
- 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 durante su horario de atención, debiendo prever un espacio en condiciones de privacidad para la atención al usuario que lo requiera.
- Señalizar el ambiente destinado para la atención y recepción de las consultas y reclamos e indicar su horario de atención en un lugar visible, tanto en el área física como en otros accesos de la IPRESS.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original
23 OCT 2019
Julio C. Pajada Benavente
FEDATARIO

OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN HNDAC REGIÓN CALLAO
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA HNDAC REGIÓN - CALLAO
R. HERRERA M.
OF. EJECUTIVO DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO H.N.D.A.C. REGIÓN CALLAO
M.G. CANCINO H.
OF. EJECUTIVO DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO H.N.D.A.C. REGIÓN CALLAO
U. ORGANIZACIÓ
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD REGIÓN - CALLAO
OF. DE SEGUROS Y CONVENIOS HNDAC V°B° AUDITORIA MEDICA
JEFATURA
DIRECTOR ADJUNTO DE GESTIÓN CLÍNICA H.N.D.A.C. REGIÓN CALLAO
J. BRICEÑO V.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 DE LA CONSULTA

7.1.1 Admisión, registro y trámite de la consulta

7.1.1.1 De las Vías de canalización de consultas

Las vías de canalización son las siguientes:

- Plataforma de Atención al Usuario (Libro de Consulta en Salud o formato Virtual).
- Unidad de Trámite Documentario.

7.1.1.2 De las Etapas de Atención de la consulta:

- Admisión y registro de la consulta
- Evaluación de la consulta
- Resultado y notificación

a) <u>Admisión y registro</u>

La Plataforma de Atención al Usuario (PAUS), es responsable de la admisión y registro de la consulta presentada por la persona usuaria.

El usuario es responsable de proporcionar de manera adecuada la información relativa a su consulta. Los trámites para la atención son gratuitos. Los requisitos para proceder al registro y atención de la consulta son:

- Fecha de presentación de la consulta.
- Nombres y Apellidos completos del usuario.
- Tipo de Documento de Identidad Vigente.
- Número de teléfono y correo electrónico (opcionales).
- Motivo de la Consulta

b) <u>Evaluación de la consulta</u>

Luego de admitida y registrada la consulta se procede a efectuar la evaluación de la misma, con los siguientes criterios:

- La PAUS evalúa la consulta, y examina la posibilidad de darle la solución, o de ser necesario coordina con el Departamento, Servicio u Oficina involucrada, para proporcionar respuesta a la consulta.
- Si no depende de la PAUS absolver la consulta, esta gestionará las diligencias correspondientes con el Departamento, Servicio u Oficina.

c) <u>Resultado y notificación</u>

De ser necesario la PAUS prepara la respuesta y notifica al usuario por escrito o por vía web, dándose por concluida la atención de la consulta.

7.1.1.3 De los Plazos

Los plazos máximos para la atención de consulta serán hasta 05 días hábiles, a partir del día siguiente de recibida la consulta, salvo los casos en que la normativa específica vigente prevea un plazo menor.

7.2 DEL RECLAMO

7.2.1 Admisión, registro y trámite

7.2.1.1 De las Vías de canalización de los Reclamos

Las vías de canalización son las siguientes:

- Plataforma de Atención al Usuario (Hoja de Reclamación en Salud, en formato físico o Virtual).
  Unidad de Trámite Documentario

7.2.1.2 De las Etapas de Atención del reclamo:

- Admisión y registro del reclamo
- Evaluación e investigación
- Resultado y notificación
- Archivo y custodia del expediente

a) <u>De la Admisión y registro de Reclamos</u>

La Plataforma de Atención al Usuario, es responsable de la admisión y correcta tramitación del reclamo presentado, en ningún caso podrá negar la admisión de un reclamo por no estar acompañado de pruebas y/o peritajes que los sustenten.

❖ **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:

- Servicio o Área donde ocurre el reclamo.
- Nombres y Apellidos completos del usuario.
- Tipo de Documento de Identidad Vigente.
- Fecha de Nacimiento y Sexo.
- Dirección o domicilio real. Referencia.
- Número de teléfono y correo electrónico (opcionales).
- Fecha de ocurrencia del evento que genera el reclamo.
- Fecha de presentación del reclamo.
- En el caso del libro de Reclamaciones en salud virtual, no es exigible la firma del reclamante.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original 23 OCT 2019 Julio C. Pajada Benavente FEDATARIO

Su presentación está acreditada con el número del documento de identificación.
La recepción del reclamo no puede rechazarse por falta de pruebas que lo sustenten.

❖ **Trámite del reclamo**

Luego de admitido el reclamo se procede a efectuar la evaluación, con los siguientes criterios si es competencia de la IPRESS y por ende de la Plataforma de Atención al Usuario - PAUS:

- Se evalúa tiempo de solución (inmediata o mediata)
- Se gestiona la solución y se elabora el informe.
- Absolución de reclamo y se da respuesta al usuario.

❖ **Del Libro de reclamaciones en salud**

El Hospital nacional Daniel A. Carrión, tiene la responsabilidad de cumplir con lo siguiente:

- Poner a disposición de los usuarios el libro de reclamaciones en Salud físico, garantizando la accesibilidad y disponibilidad en el horario de funcionamiento de la respectiva IPRESS. Para el caso del libro de Reclamaciones en Salud virtual, su disponibilidad y accesibilidad es las veinticuatro horas de cada uno de los siete días de la semana.
- Adoptar medidas para garantizar el acceso del libro de Reclamaciones en Salud físico o virtual a las personas con discapacidad u otras limitaciones físicas.
- Adoptar medidas para garantizar el respeto al enfoque de interculturalidad para el acceso del libro de Reclamaciones en Salud físico o virtual, así como para aquellas personas iletradas.
- 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 formato de Hoja de Reclamación**

- El formato de la Hoja de reclamación, que forma parte del libro de Reclamación, se encuentra establecido en el Anexo N° 1 del presente manual, debiendo ser provisto a través de medio físico o virtual por la IPRESS pública, privadas o mixtas. Mediante el Anexo N° 3 se establece el instructivo para el llenado de la Hoja de reclamación del libro de reclamaciones en Salud.
- Cada Hoja de reclamación del libro 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 del presentarlo. La primera hoja autocopiativa queda en posesión de la IPRESS; y la segunda hoja autocopiativa, es estregada a SUSALUD, cuando sea solicitada por esta.
- El Libro de Reclamaciones en Salud virtual se encuentra alojado en la página de inicio del portal web de la IPRESS contiene como mínimo los campos señalado para

el formato de la Hoja de reclamaciones en físico a excepción de la firma, acreditándose su presentación con el registro del número del documento de identificación. Asimismo al concluir el proceso de ingreso del reclamo se permite la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el reclamante, dejando constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo.

- IPRESS que cuente con libro de reclamaciones en Salud virtual cuenta adicionalmente con un libro de Reclamaciones en Salud físico, como medio alternativo para tener un respaldo conforme a las característica del Anexo N°1 el mismo que es puesto a disposición del público cuando no sea posible del Libro de reclamación ese salud virtual o a solicitud del reclamante.

❖ **De la Acumulación de reclamos 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.

❖ **De la Duplicidad de Reclamos resueltos**

En caso se produzca la identidad de un nuevo reclamo anteriormente resuelto y notificado, se procede a archivar el reclamo presentado, comunicando dicha situación al reclamante en un plazo de cinco (5) días hábiles siguientes.

❖ **Del Número correlativo del reclamo**

La IPRESS asigna a cada reclamo un numero correlativo, el mismo que es diferenciado en el caso del Libro de Reclamaciones en Salud Físico o Virtual, y es proporcionado al usuario o tercero legitimado al momento de la presentación del mismo, para los fines de seguimiento respectivo por parte del reclamante y para el reporte a SUSALUD.

❖ **De la competencia y traslado de reclamos**

- En caso de presentarse un reclamo cuya competencia corresponda a una IPRESS o IAFAS que tenga vinculación contractual entre sí o este tenga relación a la insatisfacción del usuario, se traslada el reclamo a la IAFAS o IPRESS competente que corresponda, 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 excede el plazo máximo de dos días hábiles posteriores a su recepción, a partir del cual comienza a correr el plazo para la atención del reclamo.

- En caso que el usuario o tercero legitimado presente un reclamo ante una IPRESS o IAFAS o UGIPRESS y de la descripción del reclamo se aprecie que la insatisfacción es atendida también por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS con la que mantiene vínculo, la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS a la que se presentó el reclamo informa al reclamante bajo responsabilidad en el plazo máximo de dos días posterior a su recepción, que el reclamo ha sido trasladado a la IAFAS o IPRESS o UGIPRESS,

R. HERRERA M.

M.G. CANCINO H.

U. ORGANIZACIÓ

23 OCT 2019

Julio C. Pajada Benavente
SECRETARIO

JEFATURA

J. BRICEÑO V.

para su atención en lo que corresponda. La IAFAS, IPRESS y UGIPRESS atiende en reclamo en los plazos y procedimiento establecidos.

- Las IAFAS o IPRESS o la UGIPRESS a la cual se le trasladó el reclamo comunica la atención del reclamo a aquella que lo recibió inicialmente, a fin que se dé por atendido por parte de esta.

- El traslado del reclamo también puede realizarse de una IAFAS a otra IAFAS, cuando exista un convenio o contrato de articulación entre ellas.

En caso que la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS que traslade el reclamo evidencie la falta de atención del reclamo trasladado a la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS competente, comunica a SUSALUD dicha situación a efectos que SUSALUD inicie las acciones correspondientes.

b) <u>De la evaluación e investigación</u>

La IPRESS al tomar conocimiento de los hechos que motivan el reclamo, decide la adopción de acciones inmediatas para su atención. 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.

De la actuación probatoria

Según la necesidad o complejidad del caso, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS realizará la actuación de pruebas documentales, testimoniales y/o auditorías de caso, de procesos, salud y medica que estimen pertinentes, asumiendo el costo de las mismas.

c) <u>Del resultado y notificación del reclamo</u>

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 y causa del reclamo.

- Análisis de los hechos que sustenten el reclamo, conteniendo las investigaciones realizadas por las IAFAS, IPRESS O UGIPRESS; actuaciones probatorias, de corresponder.

- Conclusiones, donde se emite pronunciamiento motivado respecto a los hechos que sustenten el reclamo, declarándolo: fundado, infundado, improcedente o la conclusión anticipada del mismo, 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 la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS recurrida, salvo las excepciones del artículo 20 del D.S. 002-2019-SA.

- ✓ **Infundado:** Declaración de resultado del reclamo cuando no se acreditan los hechos que sustentan el mismo.

- Medidas a adoptar o adoptadas por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS según corresponda, cuando se declare fundado el reclamo, así como el plazo razonable para su implementación.

❖ **De la comunicación del resultado del reclamo**

- Concluida la investigación la IPRESS **remite la comunicación** al usuario o tercero legitimado, adjuntando el informe **del resultado del reclamo** en un plazo máximo de cinco días hábiles, contado desde el día siguiente de emitido este, al domicilio consignado en el Libro de Reclamaciones en Salud o a su dirección electrónica, en caso de haberlo autorizado expresamente.

- Es responsabilidad del reclamante comunicar al reclamado la variación de los datos de contacto consignados en su reclamo, a efectos de notificársele la resolución del mismo.

- En el último párrafo de la comunicación que contiene el informe del resultado del reclamo, se consigna, el siguiente texto:

- "De no encontrarse de acuerdo, o disconforme con el resultado del reclamo, o ante la negativa de atención o irregularidad en su tramitación, puede acudir en denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD; o hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje – CECONAR de SUSALUD"

❖ **De la conclusión del reclamo**

- El reclamo concluye con la comunicación del informe del resultado del mismo.

- Asimismo, el reclamo puede concluir en los siguientes supuestos:

  - ✓ Acuerdo de trato directo sobre los mismos hechos que motivaron el reclamo. Se puede consignar su conformidad explícitamente en la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones en Salud, o en cualquier otro documento o comunicación escrita que acredite la conformidad del usuario.

  - ✓ Desistimiento por escrito del reclamo por parte del usuario o tercero legitimado, con o sin expresión de causa.

  - ✓ Acuerdo conciliatorio o transacción extrajudicial que resuelve la controversia entre las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS con el reclamante y sobre los mismos hechos que motivan el reclamo.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original 23 OCT 2019 Julio C. Pajada Benavente FEDATARIO

d) Del Archivo y custodia del expediente único de reclamo

- Todas las actuaciones, documentos y/o pruebas que sustenten la recepción, procesamiento y atención de los reclamos se encuentran contenidas en un expediente único que refleje el cumplimiento de las etapas señaladas (admisión y registro/evaluación e investigación/resultado y notificación/archivo y custodia del expediente).

- La IAFAS, IPRESS y UGIPRESS es responsable del archivo y custodia del expediente único de reclamo por un periodo de cuatro años desde su conclusión.

7.2.1.3 De los Plazos

- El plazo máximo de atención de los reclamos **no excede de treinta días hábiles**, contados desde el día siguiente de su recepción por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, según corresponda.

7.2.1.4 Del Trato directo:

- La IAFAS, IPRESS o UGIPRESS propician en cualquiera de las etapas del reclamo, el trato directo entre estas y los usuarios, a fin de llegar a un acuerdo que permita la conclusión del mismo.

- En el caso que se configure la solución inmediata del reclamo interpuesto a través del trato directo, este es detallado en la hoja de reclamación (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.

VIII. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA Y EL RECLAMO

8.1 Procedimiento para la Atención de las consultas

- El usuario manifiesta su consulta en la Plataforma de Atención al Usuario PAUS, la cual es registrado en el libro de registro de Consulta en Salud.

- La PAUS evalúa la consulta, y examina la posibilidad de darle la solución.

- Si la PAUS absolver la consulta, previa coordinación con el Departamento, Servicio u Oficina involucrada, comunica al usuario.

- El Usuario firma el libro de consultas y se da por concluida la consulta.

- Si no depende de la PAUS absolver la consulta, esta gestionará la respuesta con las instancias correspondientes (Departamento, Servicios u Oficinas).

La PAUS prepara la respuesta, luego notifica al usuario por escrito con la firma de la Dirección General o vía web.

8.2 Procedimiento para la Atención de los Reclamos in situ

- El usuario presenta su reclamo en la Plataforma de Atención al Usuario, registra su reclamo (de la acerca de la insatisfacción recibida) en la ficha y/o Libro de reclamaciones o vía web.

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

- Si el reclamo es de **solución inmediata** se procederá a coordinar con el responsable del Departamento, Servicio u Oficina para absolver el reclamo.

  Absuelto el reclamo se comunica al usuario, quien firmará la hoja de reclamación autocopiativo en señal de conformidad, otorgándosele la original de la hoja de reclamación, culminando con ello el proceso del reclamo.

- Si el reclamo es de **solución mediata** se procederá a coordinar con el responsable del Departamento, Servicio u Oficina para gestionar la solución elaborando el informe respectivo.

- Habiéndose determinado que el reclamo es mediato el usuario firma la hoja de reclamación autocopiativo, otorgándosele la original de la referida hoja, quedando pendiente la respuesta del reclamo

- Con el informe del Departamento, Servicio u Oficina involucrada la PAUS prepara, el proyecto de respuesta, la cual es firmada por la Dirección General, retornando a la PAUS para la notificación al usuario por escrito o vía web.

- La PAUS archiva el cargo de la notificación al expediente y se da por concluido el proceso de atención del reclamo.

8.3 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 Nacional Daniel Alcides Carrión.

El 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 7.2. del presente manual.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" CERTIFICO: Que el presente es copia fiel del original
23 OCT 2019
Julio C. Pajada Benavente
FEDATARIO

IX. RESPONSABLES

9.1 Los jefes de Departamentos y Oficinas socializaran el presente Manual al personal de salud que labora en sus servicios de influencia.

9.2 El personal que labora en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión es responsable de la aplicación permanente de lo establecido en el presente Manual para la Atención de Reclamos.

9.3 Los jefes de Departamentos y Oficinas, incluyendo los responsables de Comisiones, deberán remitir los descargos, las acciones correctivas que motiven el reclamo, dentro de los plazos otorgados, bajo responsabilidad.

X. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

El Responsable de la Oficina de Plataforma de Atención al Usuario en Salud dispondrá de todo lo necesario a fin de que se dé fiel cumplimento al presente Manual; lo no previsto se aplica a lo establecido en el Decreto Supremo Decreto Supremo N° 002-2019-SA, disposiciones emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD, y demás normas conexas de aplicación.

R. HERRERA M.

M.G. CANCINO H.

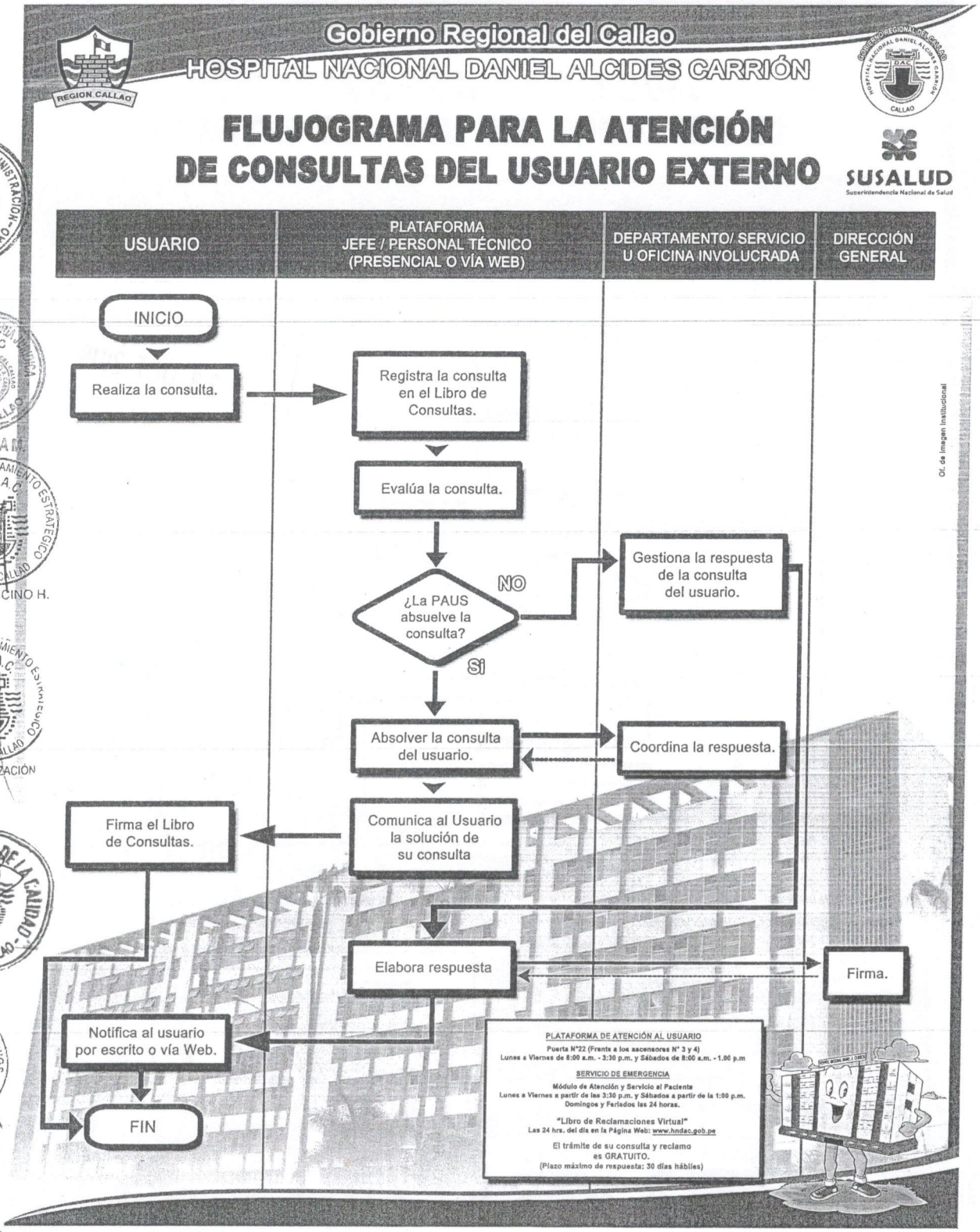
U. ORGANIZACIÓN

JEFATURA

J. BRICEÑO V.

XI. ANEXOS

11.1 Anexo 01:



R. HERRERA M.

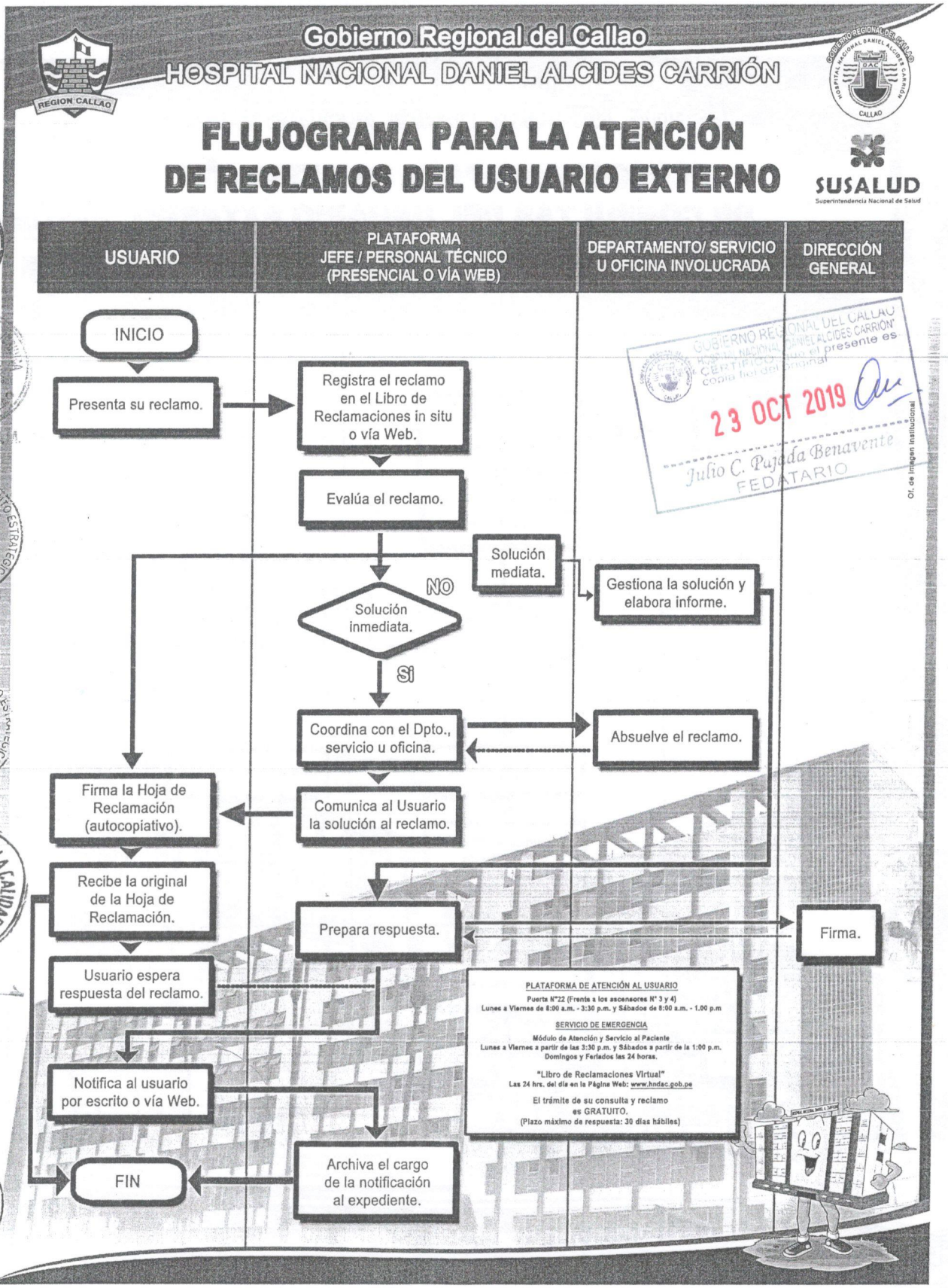
M.G. CANCINO H.

II ORGANIZACIÓN

JEFATURA

J. BRICEÑO V.

11.2 Anexo 02



OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN HNDAC REGIÓN CALLAO
R. HERRERA M.
OFICINA DE ASESORÍA HNDAC
OF. EJECUTIVO DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO H.N.D.A.C. REGIÓN CALLAO
M.G. CANCINO H.
OF. EJECUTIVO DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO H.N.D.A.C. REGIÓN CALLAO
U. ORGANIZACIÓN
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REGIÓN CALLAO -
OF. DE SEGUROS Y CONVENIOS HNDAC V°B° AUDITORIA MEDICA
JEFATURA
DIRECTOR ADJUNTO DE GESTIÓN CLÍNICA H.N.D.A.C. REGIÓN - CALLAO
J. BRICEÑO V.

11.3 Anexo 3: Formato de la Hoja de Reclamación

LOGO DE LA IPRESS, IAFAS O UGIPRESS

SUSALUD
Superintendencia Nacional de Salud

(NOMBRE DE LA IAFASS, IPRESS O UGIPRESSS)

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

HOJA DE RECLAMACION EN SALUD

Nº (CODIGO DE IAFAS, IPRESS o UGIPRESS REGISTRADO EN SUSALUD -000000000001

FECHA: _____ / _____ / _____

1. IDENTIFICACION DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:	E-MAIL:
DOMICILIO:	TELEFONO:
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: ( )DNI ( )CE ( )PASAPORTE ( )RUC	Nº DOCUMENTO:

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

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:	E-MAIL:
DOMICILIO:	TELEFONO:
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: ( )DNI ( )CE ( )PASAPORTE ( )RUC	Nº DOCUMENTO:

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

[DETALLAR]

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 HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONAL LETRADA	[FIRMA]	[HUELLA DIGITAL]

6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO

DETALLE DE LA SOLUCIÓN	RECLAMANTE	RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD
[DETALLAR]	[FIRMA O HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA ILETRADA]	[FIRMA DEL RESPONSABLE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD]

Las IAFAS, IPRESS O UGIPRESS deben atender el reclamo en un plazo de 30 días hábiles.
"Estimado usuario Usted puede presentar su queja ante SUSALUD cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o cobertura solicitada o recibida de las IAFAS o IPRESS o que dependan de las UGIPRESS públicas, privadas o mixtas. También ante la negativa de atención de su reclamo, irregularidad en su tramitación o disconformidad con el resultado del mismo"

R. HERRERA M.

M.G. CANCINO H.

U. ORGANIZACIÓ

JEFATURA

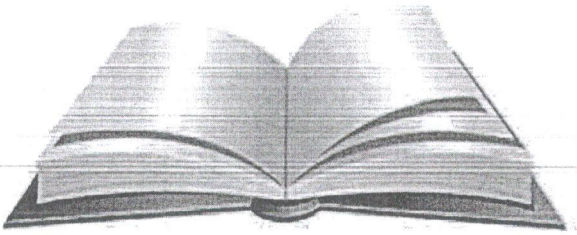
J. BRICEÑO V.

11.4 Anexo 04: Libro de Reclamaciones

Aviso de Libro de Reclamaciones en Salud

Logo de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS

SUSALUD



LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD

Conforme a lo establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas 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

Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase "Libro de Reclamaciones en Salud" deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros y las letras de la frase "Conforme a lo establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar un reclamo."

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" CERTIFICO: que el presente es
23 OCT 2019
Julio C. Pajada Benavente
FEDATARIO

OF. EJECUTIVA DE ADMINISTRACION HNDAC REGION CALLAO

OF. ASESORIA JURIDICA HNDAC CALLAO

R. HERRERA M.

OF. EJECUTIVO DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO H.N.D.A.C. REGION CALLAO

M.G. CANCINO H.

OF. EJECUTIVO DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO H.N.D.A.C. REGION CALLAO

U. ORGANIZACIÓN

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REGION - CALLAO

OF. DE SEGUROS Y CONVENIOS HNDAC V°B° AUDITORIA MEDICA

JEFATURA

DIRECTOR ADJUNTO DE GESTION CLINICA H.N.D.A.C. REGION - CALLAO

J. BRICEÑO V.

11.5 Anexo 05:

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

❖ Los siguientes datos deben ser registrados por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS:

- Logos de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS
- Dirección del Establecimiento
- Nº de Hoja de Reclamación, consignando el código de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS registrado en SUSALUD y una numeración correlativa comenzando desde el número (000001)

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 autocopitiva.

Detalle de la solución del reclamo a través de solución inmediata.

Firma del Responsable del libro de Reclamaciones en Salud en caso de solución del reclamo por Trato Directo. (Libro de Reclamaciones en Salud Físico).

❖ Los siguientes campos deben ser llenados por el reclamante:

Fecha: En este reglón se dejará constancia la fecha de presentación del Reclamo.

Identificación del Usuario, se identifica al usuario afectado o tercero legitimado.

- Identificación de quien presenta el Reclamo, pudiendo ser el usuario, su representante o tercero legitimado.

Detalle del Reclamo; Detallar los hechos que motivan el reclamo, así como se precise si adjunta algún documento de sustento. En caso no sea suficiente el espacio para el llenado del detalle del reclamo podrá continuar al reverso de la Hoja de Reclamación.

- Autorización de notificación del resultado del reclamo al e-mail consignando, si la respuesta es afirmativa deberá de marcar en el espacio correspondiente con una X, ejemplo: Si (X); en caso la respuesta sea negativa deberá de marcar el espacio correspondiente con una X, ejemplo: NO(X).
- Firma del Reclamante que deje constancia de la presentación del reclamo, en caso de persona iletrada consignar la huella digital. (Libro de Reclamaciones en Salud Físico)
- Firma del Reclamante que deje constancia de la conformidad con la solución del reclamo a través de la Solución Inmediata, en caso de persona iletrada consignar la huella digital. (Libro de Reclamaciones en Salud Físico).

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original
23 OCT 2019
Julio C. Pajada Benavente
FEDATARIO