

GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS
HOSPITAL SANTA ROSA



"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE
NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACIÓN
DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"
"Madre De Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"



RESOLUCION DIRECTORAL

Nº 156 -2024-GOREMAD/HSRPM

PUERTO MALDONADO, 30 JUL. 2024

VISTOS:

El Memorando Nº 00488-2024-GOREMAD/HSRPM-DE, de fecha 08 de julio de 2024, por medio del cual, el Director Ejecutivo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, autoriza proyectar la **Resolución Directoral de Aprobación de la Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado y;**

CONSIDERANDO:

Que, el numeral VI del Título Preliminar de la Ley Nº 26842- Ley General de Salud, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garantizaron una cobertura adecuada de prestaciones de salud a la población, en términos sociales aceptables de seguridad, oportunidades y calidad;

Que, en el marco de los Lineamientos de Políticas Sectoriales, el Ministerio de Salud, en el año 2006 aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, el cual en su componente de información para la calidad establece que la satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de la atención, usando instrumentos de medición aplicables a los usuarios en las diferentes etapas de los procesos de atención de salud entre los cuales está la recepción, procesamiento y atención de reclamos y sugerencias;

Que, el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM, se establece la obligatoriedad de que toda Entidad del sector público cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios pueden registrar su reclamo y el Órgano de Control institucional de la entidad es la competente de supervisar su adecuado funcionamiento;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 030-2016-SA, se aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRES), públicas, privadas y mixtas, el cual dispone la derogatoria de la Resolución de Superintendencia Nº 160-2011-SUNASA/CD;

Que, el literal c) del Artículo 7º de la norma acotada, establece que las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), 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; y, debe ser difundido al personal de Su Institución;

Que, a través de la Resolución Ministerial Nº 826-2021/MINSA se resuelve aprobar las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de salud", la cual, "establece las disposiciones relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los Documentos Normativos, que expanden el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectoras";

Que, mediante Oficio Nº 040-2024-GOREMAD/HSRPM-UADI, de fecha 05 de Julio de 2024, el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad remite (3) ejemplares de la **Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado** para su aprobación mediante acto resolutivo;

Que, mediante Memorando Nº 0488-2024-GOREMAD/HSRPM-DE de fecha 08 de julio del 2024, el Director Ejecutivo del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, autoriza la proyección del presente acto resolutivo;

Que, estando a lo dispuesto por el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS, y en uso de las facultades conferidas mediante Ley Nº 27783 -Ley de Bases de Descentralización y sus modificatorias; Ley Nº 27867 -Ley Orgánica de Gobiernos Regionales con sus modificatorias; y, las facultades Administrativas delegadas mediante Resolución Ejecutiva Regional Nº 209-2023-GOREMAD/GR, de fecha 26 de Julio de 2023; y,

Con las visaciones del Jefe de la Oficina de Administración, Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad y Abogado del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR, la Resolución Directoral de Aprobación de la Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, la misma que se adjunta y forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- ENCARGAR, a la Unidad de Gestión de la Calidad, adopte las acciones administrativas para el cumplimiento del presente Plan.

Artículo 3.- ENCARGAR, al Responsable del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la publicación de la presente Resolución en cumplimiento de la Ley Nº 27806 "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública" y sus modificatorias, en el Portal Institucional: www.hospitalsantarosa.gob.pe

DISTRIBUCIÓN:
AUTOGRAFIA (02)
DE/HSRPM (01)
OA/HSRPM (01)
USC/HSRPM (01)
UE/HSRPM (01)
USC/OFICIA (01)
SMIZ/LHP (01)
Fecha 15 de julio de 2024

"REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE"
DIRECCIÓN REGIONAL MADRE DE DIOS
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL SANTA ROSA
DIRECTOR
Dr. Luis Humberto Chávez Celis
DIRECTOR HOSPITAL SANTA ROSA
MÉDICO ANESTESIOLOGÍA
www.hospitalsantarosa.gob.pe

Teléfonos (051) (082) 571019 y 974944702 ANEXOS 114-115-111
Jirón Cajamarca Nº 171 - Puerto Maldonado

LIBRO DE RECLAMACIONES



**HOSPITAL SANTA ROSA
DE PUERTO MALDONADO**



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA
ATENCIÓN DE CONSULTAS Y
RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS
SERVICIOS DE SALUD**

**UNIDAD DE
GESTIÓN DE LA
CALIDAD**

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

Contenido

1.	FINALIDAD	3
2.	OBJETIVOS	3
3.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
4.	BASE LEGAL	3
5.	DISPOSICIONES GENERALES	4
4.1	Listado de Acrónimos	4
4.2	Definiciones Operativas	4
4.3	De las competencias del HSRPM	8
6.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	8
6.1.	Del Procedimiento de Atención de Consultas	8
6.2.	Del Procedimiento de Atención de Reclamos en el HSRPM	9
6.3.	Etapas del proceso de la gestión de reclamos	10
6.4.	Del reporte de información a SUSALUD	15
6.5.	Del sistema de remisión de información a SUSALUD	15
6.6.	De los plazos de remisión de información a SUSALUD	15
6.7.	De la remisión de información de reclamos a SUSALUD	15
6.8.	Presentación extemporánea de la información a SUSALUD	15
6.9.	Declaración rectificatoria	16
6.10.	Seguimiento, Análisis y Mejora	16
6.11.	Mejora Continua	16
7.	RESPONSABILIDADES	16
8.	DISPOSICIONES FINALES	19
9.	ANEXOS	19

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

1. FINALIDAD

La presente Directiva tiene por finalidad establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud de los usuarios a través de la atención de los reclamos, sugerencias y consultas interpuestos por usuarios externos o terceros legitimados, que deseen expresar sus necesidades de atención y su insatisfacción por los servicios, prestaciones o coberturas brindadas en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

2. OBJETIVOS

Establecer los procedimientos para la gestión de los reclamos formulados por los usuarios por presunta vulneración del derecho a la salud de la IPRESS Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

Objetivos Específicos

- 2.1. Establecer los procesos para la atención de las consultas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción respecto a los servicios brindados en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.
- 2.2. Establecer responsabilidades, plazos, acciones de verificación y control, relacionadas con la atención de consultas y reclamos en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.
- 2.3. Establecer los mecanismos para el registro, sistematización y difusión de la información respecto a consultas y reclamos para mejorar los servicios de salud que brinda el hospital.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Directiva Administrativa, es de aplicación y cumplimiento obligatorio por todo el personal asistencial y administrativo, en lo que corresponde a sus competencias técnicas y administrativas del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

BASE LEGAL

- Ley N°26842, Ley General de Salud.
- Ley N°29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Ley N° 27806 "Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública". Ley N° 29733 "Ley de Protección de Datos Personales y sus modificatorias"
- Ley N° 27658 "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado".
- Ley N° 30023 "Ley que establece el Día Nacional de la Salud y El Buen Trato al Paciente"
- Ley 28683 Ley que Modifica la Ley N° 27408 Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Ley N° 27444. Ley Del Procedimiento Administrativo General
- 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.
- Decreto Supremo N° 031-2014-SA, Aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.
- 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

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

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.

- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud"
- Resolución de Superintendencia N°030-2020-SUSALUD/S "Clasificación. Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS".
- Resolución de la Superintendencia de Salud N° 030-2020-SUSALUD/s "Clasificación, lineamientos y aplicativo informático para la remisión de la información de reclamos de los usuarios".

DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Listado de Acrónimos

- **HSRPM:** Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado
- **IAFAS:** Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud.
- **IFIS:** Intendencia de Fiscalización y Sanción.
- **IID:** Intendencia de investigación y Desarrollo.
- **IPRESS:** Institución Prestadora de Servicios de Salud.
- **IPROM:** Intendencia de Promoción de Derechos en Salud.
- **IPROT:** Intendencia de Protección de Derechos en Salud.
- **ISIAFAS:** Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.
- **ISIPRESS:** Intendencia de Supervisión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
- **PAS:** Procedimiento Administrativo Sancionador.
- **PAUS:** Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
- **SADERECHOS:** Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud.
- **SAREFIS:** Superintendencia Adjunta de Regulación y Fiscalización.
- **SETI-RECLAMOS:** Sistema Electrónico de Transferencia de Información de Reclamos en Salud administrado por SUSALUD.
- **SUSALUD:** Superintendencia Nacional de Salud.
- **TUO LPAG:** Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- **UGIPRESS:** Unidad de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
- **UGC:** Unidad de Gestión de la Calidad

4.2 Definiciones Operativas

5.2.1. Consulta

Solicitud de información y/o orientación relacionada a los derechos de los usuarios de los servicios de salud, presentada por una persona natural o jurídica ante el Hospital Santa Rosa

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

de Puerto Maldonado, a través de los canales dispuestos o que se pongan a disposición. La atención de las consultas no puede exceder del plazo máximo de cinco (05) días hábiles, salvo los casos en que la normativa específica vigente prevea un plazo menor.



5.2.2. Credenciales

Combinación de código de acceso y clave que permite a las responsables designados por la IPRESS acceder a la plataforma SETI - RECLAMOS con niveles de seguridad que garantizan su identidad.

5.2.3. Denuncia

Manifestación expresa presentada ante SUSALUD sobre acciones u omisiones del HSRPM respecto a 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 del HSRPM



5.2.4. 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.

5.2.5. Tercero Legitimado

Persona natural o jurídica que puede actuar en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios. Los requisitos concurrentes para ser tercero legitimado son:

- Asociación constituida de acuerdo a lo señalado en el Código Civil.
- Estar inscrita en el Registro de Personas Jurídicas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP.
- 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

5.2.6. Expediente Único de Reclamo

Contiene todas las actuaciones, documentos y/o pruebas que sustenten la recepción, procesamiento, y atención de los reclamos, las cuales reflejan las etapas señaladas en el numeral 6.2. del Procedimiento de Atención de Reclamos del HSRPM.

5.2.7. Reclamo Fundado

Declaración de resultado del reclamo cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante.

5.2.8. Reclamo Infundado

Declaración de resultado del reclamo cuando no se acredita los hechos que sustentan el mismo.

5.2.9. Reclamo Improcedente

Declaración de resultado del reclamo cuando no corresponde la atención del mismo por no acreditar la legitimidad para obrar, por no existir conexión lógica entre los hechos expuestos y el reclamo, o cuando el HSRPM carezca de competencias para resolver el reclamo.

5.2.10. Reclamo No Admisible



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

Es cuando el usuario que presenta su reclamo en el libro de reclamaciones, los datos no se encuentran completos tales, como su identificación teléfonos, domicilio claro, N° de DNI. Es decir cuando falta información y el usuario no contesta la llamada para ampliar información se dará por no admisible el reclamo y quedará archivado.



5.2.11. Reclamo Anulado

Es cuando el usuario ha interpuesto el reclamo en el Libro de Reclamaciones, y luego el usuario decide la anulación del reclamo, quedando sin efecto lo descrito. También es un reclamo anulado cuando el usuario decide por voluntad propia retirarse y no concluir con el registro del reclamo, la misma que no conlleva a respuesta alguna.

5.2.12. Reclamo Atendido

Es cuando se otorga respuesta al usuario por vía telefónica, o correos electrónicos, o por escrito, que puede ser entregado de manera personal en el establecimiento o a su domicilio.



5.2.13. Reclamo

Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante el HSRPM 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.

5.2.14. Usuario

Persona natural que requiere o hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por el HSRPM.



5.2.15. Libro de Reclamaciones

Es un registro de naturaleza física o virtual provisto que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a 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

5.2.16. Incidente

Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por la persona.



5.2.17. Mejora continua

Se refiere a la aplicación sistémica y recurrente de un conjunto de acciones por parte de las entidades que buscan cambios y mejoras en la calidad de la prestación de los bienes y servicios.

5.2.18. Acción correctiva

Es la acción que consiste en identificar y eliminar la causa raíz que originó el reclamo registrado en el libro de reclamaciones, y evitar que vuelva a ocurrir.

5.2.19. Acción preventiva

Es la acción que consiste en eliminar la causa raíz de los problemas potenciales identificados y vinculados a la gestión de reclamos.

5.2.20. Sistema Electrónico de Transferencia de información de Reclamos (SETI-RECLAMOS)

Es la plataforma dispuesta por SUSALUD para que las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS remitan la información relacionada los reclamos presentados por un usuario o tercero legitimado por la presunta vulneración del derecho a la salud.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

5.2.21. Trato Directo

Es la negociación directa entre el HSRPM y los usuarios sin la intervención de un tercero, con la finalidad de resolver un conflicto que origina un reclamo o denuncia.



5.2.22. Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)

Es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios del HSRPM, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud. Para dicho fin, se emplea recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos, siendo la máxima autoridad del HSRPM o a quien designe, el responsable de la implementación, operatividad y seguimiento de la PAUS, a fin de promover la mejora continua de los servicios de salud.



5.2.23. Motivos del reclamo

Son aquellos aspectos sobre los cuales versan los reclamos, y están directamente relacionados con los conductores de calidad, los mismos que están presentes en la atención y provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, y que su ausencia o inadecuado desarrollo, potencialmente los convierten en reclamos, conforme se señala a continuación:

- a. **Trato profesional durante la atención.** Se refiere a las acciones que asume el/la servidor/a civil y la actitud que muestra al momento de brindar o entregar un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención con los que cuente la IPRESS. De modo que la persona considera aspectos que están relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, conocimiento, entre otros.
- b. **Información.** Se refiere a la capacidad de brindar información adecuada a las personas, tanto en los contenidos como en la forma de entrega. Por lo que la persona considera elementos como el uso de un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como a la actitud de permitir una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, los horarios y plazos de atención, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio.
- c. **Tiempo de atención.** Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad o empresa pública, es decir, desde la espera por parte de la persona antes de ser atendido hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la entidad o empresa pública. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.
- d. **Acceso a la prestación de los bienes y servicios.** Se refiere al conjunto de condiciones que proporciona la entidad o empresa pública para entregar el bien o servicio a todas las personas de manera fácil e inclusiva, a través de diferentes canales de atención con los que cuente la entidad o empresa pública. En ese sentido la persona evalúa aspectos como: la Infraestructura, seguridad, disponibilidad de los canales y horarios de atención, entre otros.
- e. **Resultado de la gestión o atención.** Referido a la capacidad de la entidad de prestar un bien o un servicio de forma correcta. Esto depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, los cuales deben tener correlato con la facilidad que las personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.
- f. **Confianza de la entidad ante las personas.** Referido a situaciones que afectan la legitimidad que la entidad o empresa pública genera en las personas. Las personas



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

evalúan aspectos como: la transparencia en los actos del servicio; la integridad alineada al cumplimiento de los valores, principios y normas éticos compartidos; entre otros.

4.3 De las competencias del HSRPM

El HSRPM a través de su PAUS, es competente para la recepción, procesamiento y atención de los reclamos generados por la insatisfacción, presentados por los usuarios o terceros legitimados; así como para la atención de las consultas sometidas a su consideración.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. Del Procedimiento de Atención de Consultas

Toda persona natural o jurídica tiene derecho a realizar consultas ante el HSRPM, y con la finalidad de brindar una oportuna atención, se deben considerar los siguientes aspectos.

6.1.1 Canales de atención

6.1.1.1 **Presencial:** En la PAUS, el personal responsable debe atender las consultas presentadas por los usuarios de manera ágil y oportuna registrando la atención en el Formato de consultas (Anexo N° 04).

6.1.1.2 **Telefónico:** A través de la línea telefónica y/o anexos disponibles en la PAUS del hospital se brinda una atención adecuada de las consultas en el ámbito de su competencia. Este canal dispone de los recursos necesarios a fin de garantizar la grabación del mismo e implementar mecanismos para preservar el adecuado trato de la información sensible del consultante. Asimismo, recibida la consulta esta es registrada en el Formato de Consultas (Anexo N° 04) el cual no requiere la firma del consultante.

6.1.1.3 **Virtual:** A través de la página web institucional del HSRPM, debe permitir el acceso al Libro de Reclamaciones Virtual para los usuarios o tercero legitimados podrán realizar consultas a través del Formato de consultas (Anexo N° 04) el cual no requiere de firma. El responsable de RR.PP en caso reciba consultas a través de las redes sociales oficiales del HSRPM deriva a la PAUS, para que sea atendida en el ámbito de su competencia.

6.1.2 Plazo de atención

La atención de las consultas no puede exceder del plazo máximo de cinco (05) días hábiles, salvo los casos en que la normativa específica vigente prevea un plazo menor.

6.1.3. Toda información que posea el Estado se presume pública, puede estar contenida en documentos, escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro tipo de formato. Los usuarios (persona natural y jurídica) tienen derecho a solicitar la mencionada información. Las excepciones y el proceso de atención están determinadas en la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

6.1.4. Atención de Consultas

a) Las consultas de los usuarios referidas a la prestación del servicio de salud, de los

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

derechos de los usuarios de los servicios de salud, incluida las acciones para su acceso, podrán ser presentadas ante la PAUS para su debida atención.

- 
- 
- 
- 
- b) La atención de consultas es gratuita y el plazo máximo para la atención es de cinco (05) días hábiles posterior a su recepción.
 - c) El responsable de la PAUS realiza la conducción y/o coordinación para la atención de la consulta.
 - d) El personal asignado a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud será el encargado de absolver la consulta al usuario o tercero legitimado de manera inmediata, teniendo en consideración el orden de llegada y/o turno, según corresponda.
 - e) En caso el usuario o tercero legitimado requiera mayor especificidad en la respuesta, el personal asignado a la PAUS recomendará el ingreso de la consulta respectiva por el canal escrito a la PAUS.
 - f) A fin de atender las consultas que requieran mayor especificidad y/o complejidad debe implementar un registro (formato) en la que deben consignar, como mínimo, la siguiente información
 1. Fecha
 2. Identificación del usuario o tercero legitimado (Nombre o razón social, Documento Nacional de Identidad, dirección domicilio real o correo electrónico al cual solicita hacer llegar la respuesta, número de teléfono)
 3. Detalle de la consulta efectuada
 4. Detalle de la solución a la consulta
 5. Firma del reclamante o tercero legitimado *(solo en caso de realizarse la consulta de manera física o presencial)*
 6. Responsable de la atención de la consulta
 - g) Las etapas para la atención de Consultas Escritas son:
 - Registro de la Consulta
 - Evaluación de la Consulta
 - Conclusión de la Consulta
 - Notificación de la Consulta
 - h) La notificación de las respuestas de las consultas escritas está a cargo de la PAUS. En el caso de las consultas ingresadas mediante correo electrónico, serán notificadas por el mismo medio al correo electrónico indicado por el Usuario.
 - i) El responsable de la PAUS elevará un reporte mensual de la atención de consultas de mayor especificidad y/o complejidad a la Dirección Ejecutiva de la IPRESS para la toma de decisiones y/o acciones de mejora que se requieran.

6.2. Del Procedimiento de Atención de Reclamos en el HSRPM

El plazo máximo para la atención de reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción o presentación en la PAUS.

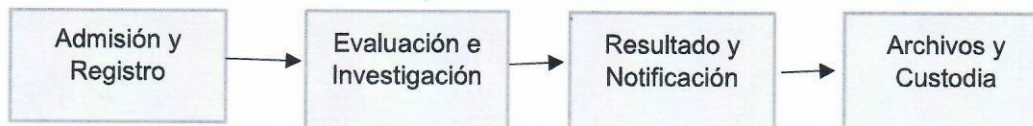
El HSRPM a través de la PAUS de la UGC, propicia en cualquiera de las etapas del reclamo, el trato directo entre la institución y los usuarios, a fin de llegar a un acuerdo que permita la conclusión del mismo. En el caso que se configure la solución inmediata del reclamo interpuesto a través del trato directo, este es detallado en la hoja de reclamaciones o en cualquier otro documento o comunicación que acredite la conformidad del usuario o tercero

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

legitimado, dándose por atendido el reclamo.

La PAUS para la atención de los reclamos considera las siguientes etapas:



6.3. Etapas del proceso de la gestión de reclamos

La gestión de reclamos tiene las siguientes etapas:



6.3.1. Admisión y Registro del reclamo

6.3.1.1. De la Admisión de Reclamos

Todo usuario o tercero legitimado tiene derecho a presentar su reclamo ante el HSRPM a través de la PAUS, por la insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud.

Los canales de atención para la presentación de reclamos son:

- Presencial:** Deben ser presentados mediante el llenado del Libro de Reclamaciones en Salud del HSRPM, que se encuentra disponible en el Módulo de la PAUS, durante el horario de lunes a viernes de 07:00 hrs. a 19:00 hrs. y sábados de 08:00 hrs. a 13:00 hrs., luego de esos horarios el Libro de Reclamaciones en Salud se encuentra disponible con el personal de vigilancia de la Institución.
En el caso que el usuario se encuentre hospitalizado o tenga limitación en su movilidad, se debe gestionar (excepcionalmente) el desplazamiento del Libro de Reclamaciones en Salud hasta el ambiente (dentro del HSRPM) donde se ubique el usuario, el personal de seguridad debe brindar el apoyo para el registro del reclamo en el formato de la hoja de reclamación en los casos que el paciente tenga impedimentos para su registro.
- Telefónico:** A través de la línea telefónica y/o anexos que dispone la PAUS del HSRPM se brinda la adecuada atención del reclamo en el ámbito de su competencia. Este canal dispone de los recursos necesarios a fin de garantizar la grabación del mismo e implementar mecanismos para preservar el adecuado trato de la información sensible del reclamante. Asimismo; recibido el reclamo, este es registrado en el Libro de Reclamaciones en Salud Virtual.
- Virtual:** A través de la página de inicio del portal web institucional del HSRPM, se podrá acceder al llenado del Libro de Reclamaciones en Salud de forma virtual, el cual está disponible las 24 horas y no es exigible la firma del reclamante. La presentación está acreditada con el número del documento de identificación. El área funcional de RRPP y/o UEI, en caso reciba un presunto reclamo a través de las redes sociales oficiales del HSRPM, podrá invitar al usuario o tercero legitimado a presentar su reclamo mediante el llenado del Libro de Reclamaciones en Salud físico o virtual, para que sea atendida por la PAUS en el ámbito de su competencia.
- La atención del reclamo en todos los casos es gratuita y no puede condicionarse o rechazarse por falta de pruebas y/o peritajes técnicos que lo sustenten.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

- 
- 
- 
- 
- e) **Si cuenta con la información necesaria:** Verifica que la información consignada en la hoja de reclamación cuente con los datos que permitan atender el reclamo, es decir, que la descripción del hecho, así como otros datos estén completos y claros, que permitan el entendimiento y atención del reclamo. En caso se determine que no cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se le notifica a la persona que presentó el reclamo, para que, en un **plazo de dos (02) días hábiles, subsane aquella información omitida o precise la descripción del hecho**, mientras tanto se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con dicho requerimiento en el plazo establecido, se archiva el reclamo y se notifica el hecho, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa
 - f) Cada reclamo presentado debe tener un número 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.
 - g) **Duplicidad de reclamos resueltos**, es cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en hospital, servicio, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se dé siempre que el reclamo más antiguo haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención. En este caso, se procede a archivar el segundo reclamo, comunicando dicha situación a la persona en un **plazo no mayor a cinco (05) días hábiles posterior al archivo**.
 - h) **Acumulación de reclamos en trámite**, se puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la hospital, servicio, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos. Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.
 - i) **Desistimiento del reclamo**, hasta antes de la notificación de la respuesta, la persona puede desistirse de continuar con su reclamo, dejando constancia de dicha situación en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones". Ante ello, el reclamo es archivado por el/la responsable del proceso.
 - j) La interposición del reclamo no constituye vía previa para acudir en denuncia ante SUSALUD.

6.3.1.2. Del Formato de la Hoja de Reclamación en Salud

- 
- a) El Formato de la Hoja de Reclamación en Salud, que forma parte del Libro de Reclamaciones en Salud del HSRPM, se encuentra establecido en el Anexo N° 05 de la presente Directiva en concordancia con la normativa vigente..
 - b) Cada Hoja de Reclamación en Salud del Libro de Reclamaciones en Salud de naturaleza física debe contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas. La original es entregada al usuario o tercero legitimado que formuló el reclamo al momento de presentarlo. La primera hoja autocopiativa queda en posesión del HSRPM, y la segunda hoja autocopiativa se encontrará disponible para efectos de las acciones de supervisión a cargo de SUSALUD.
 - c) El Libro de Reclamaciones en Salud virtual contiene como mínimo los campos señalados para el formato de la Hoja de Reclamaciones en físico, acreditándose su presentación con el registro del número del documento de identificación. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo por parte del usuario o tercero legitimado, le permite la impresión de la Hoja de Reclamación, además será enviado

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

automáticamente al correo electrónico indicado por el reclamante, dejando constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo.

6.3.2. Evaluación e Investigación de Reclamos

- 
- 
- 
- 
- a) La PAUS del HSRPM al tomar conocimiento de los hechos que motivan el reclamo, dispone/coordina la adopción de medidas inmediatas para su atención.
- b) Finalizada la etapa de admisión y registro del reclamo presentado por el usuario o tercero legitimado; se procede a clasificar el reclamo a partir de la identificación de su(s) causa(s) en la etapa de evaluación y previo a la investigación, conforme a la Clasificación de Reclamos señalada en la normativa vigente. Concluida la etapa de evaluación, la clasificación del reclamo realizada por la PAUS no puede ser modificado.
- c) Derivación a la (s) unidad (es) de organización reclamada (s), el/la responsable del proceso de gestión de reclamos, deriva el reclamo a la o las unidades de organización vinculadas al mismo.
- d) Esclarecimiento y análisis de los hechos: El/la servidor/a responsable de la unidad de organización vinculada al bien o servicio reclamado efectúa acciones para comprender y dilucidar los hechos y analizar la información asociada al reclamo. Se deben efectuar las diligencias necesarias para dilucidar los hechos que generaron la insatisfacción del usuario o tercero legitimado respecto de los servicios de salud, prestaciones o coberturas, cuando la naturaleza y complejidad del reclamo lo requiera.
- e) Asimismo, según la necesidad o complejidad del caso, la PAUS comunica a la Unidad de Gestión de la Calidad la necesidad de que a través de la Dirección Ejecutiva se disponga practicar la actuación de pruebas documentales, testimoniales y/o auditorías del caso, auditorías de procesos, auditorías de salud y/o auditorías médicas que se estimen pertinentes.
- f) De la competencia y traslado de reclamos:
- **Si corresponde por competencia:** Verifica si el reclamo es de competencia de la IPRESS HSRPM. En caso de que no lo fuera, se efectúa la derivación externa a la entidad/es competente/s, notificando de ello a la persona que presentó el reclamo, de manera que la entidad a quien fue derivada continúe con su atención, dicho traslado no debe exceder el **plazo máximo de dos (02) días hábiles** posterior a su recepción, a partir de la cual comenzara a correr el plazo para la atención del reclamo. La última entidad que recibió el reclamo debe proceder a su clasificación utilizando el clasificador de reclamos de acuerdo a la normativa vigente.
 - En caso el HSRPM recepcione un reclamo mediante el traslado de una de las IAFAS o IPRESS, el plazo para atender dicho reclamo correrá a partir del día de la recepción formal de dicho reclamo.
 - En el caso que el usuario o tercero legitimado presente un reclamo ante el HSRPM; y de la descripción del reclamo se aprecie que la insatisfacción no sólo debe ser atendida por el HSRPM, sino también por alguna de las IAFAS o IPRESS, con la que mantiene vínculo, deberá informar al reclamante, bajo responsabilidad, en el plazo de dos (02) días hábiles posterior a su recepción, que el reclamo ha sido trasladado a la otra entidad, para su atención en lo que corresponda. El HSRPM debe atender el reclamo según la competencia, de acuerdo a los plazos y procedimientos establecidos en la normativa vigente.
 - La institución que recibió el reclamo debe proceder a su clasificación utilizando el clasificador de reclamos de acuerdo a la normativa vigente. En caso las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS compartan competencia entre sí, respecto a la atención del reclamo; la primera institución que recibió el reclamo realiza su clasificación en relación a la materia de su competencia conforme a la normativa vigente;

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

procediendo a trasladar lo correspondiente a la otra institución para su clasificación y debida atención.

- En caso que la PAUS evidencie la falta de atención del reclamo trasladado a la IPRESS o IAFAS competente, comunica a SUSALUD dicha situación, a efecto que SUSALUD inicie las acciones correspondientes.
- g) Se deben efectuar las diligencias necesarias para dilucidar los hechos que generaron la insatisfacción del usuario o tercero legitimado respecto de los servicios de salud, prestaciones o coberturas, cuando la naturaleza y complejidad del reclamo lo requiera.
- h) Asimismo, según la necesidad o complejidad del caso, la PAUS comunica la UGC la necesidad de que a través de la Dirección Ejecutiva se disponga practicar la actuación de pruebas documentales, testimoniales y/o auditorías del caso, auditorías de procesos, auditorías de salud y/o auditorías médicas que se estimen pertinentes, asumiendo la institución de ser necesario el costo de las mismas.

6.3.3. Resultado del Reclamo y Notificación

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos revisa y consolida, de ser el caso, el proyecto de respuesta de la o las unidades de organización vinculadas al bien o servicio reclamado. Si el proyecto de respuesta no recibe comentarios u observaciones, elabora la respuesta.

Contenido del Informe de Resultado de Reclamos:

- a) Concluida la etapa de evaluación e investigación, se debe remitir una comunicación al usuario o tercero legitimado, adjuntando el Informe de Resultado del Reclamo, documento que como mínimo considerará lo siguiente:
 - Canal de ingreso del reclamo.
 - Identificación del usuario afectado y de quien presente el reclamo.
 - Descripción y causa del reclamo.
 - Análisis de los hechos que sustentan el reclamo, conteniendo las investigaciones realizadas por la PAUS de la UGC, así como las actuaciones probatorias practicadas, de ser el caso.
 - Conclusiones, donde se emite pronunciamiento motivado respecto a los hechos que sustentan el reclamo, declarándolo: fundado, infundado, improcedente, según corresponda.
 - Medidas adoptadas o por adoptar por el HSRPM, según corresponda
- b) En los casos en que el reclamo sea declarado fundado, debe indicarse las medidas adoptadas o por adoptar en el HSRPM, así como el plazo razonable para su implementación.
- c) La PAUS está obligado a comunicar el resultado del reclamo, asimismo acredita la recepción de dicha comunicación por el usuario o tercero legitimado. Concluida la investigación, la PAUS remite la comunicación al usuario o tercero legitimado, adjuntando el informe del resultado del reclamo en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contando desde el día siguiente de emitido este, al domicilio consignado en el Libro de Reclamaciones en Salud y/o a su dirección electrónica, en caso de haberlo autorizado expresamente. Es responsabilidad del reclamante comunicar la variación de los datos de contacto consignados en su reclamo a efectos de notificársele la resolución del mismo.
- d) En el último párrafo de la comunicación que contiene el informe de resultado del reclamo, se consigna de acuerdo a la normativa vigente el siguiente texto:
"De no encontrarse de acuerdo, o disconforme con el resultado del reclamo, o ante la negativa de atención o irregularidades en su tramitación, puede acudir en denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD; o hacer uso de los

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje - CECONAR de SUSALUD".

De la conclusión del reclamo

- a) El reclamo concluye con comunicar el Informe del resultado al usuario.
- b) El reclamo puede concluir en los siguientes supuestos:
 - **Acuerdo de Trato Directo**, sobre los mismos hechos que motivaron el reclamo. Se podrá consignar su conformidad explícitamente en la Hoja de Reclamación en Salud del Libro de Reclamaciones en Salud, o en cualquier otro documento o comunicación escrita que acredite la conformidad del usuario.
 - **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 las controversias entre el HSRPM con el reclamante y sobre los mismos hechos que motivan el reclamo.

Plazo para notificación

Concluida la investigación el HSRPM remite la comunicación/notificación al usuario o tercero legitimado, el Informe de Resultado de Reclamo en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles dentro del plazo máximo de atención del reclamo:

Domicilio físico: Se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta, y por única vez.

- En el caso que no haya completado la dirección o no exista, se toma en cuenta aquella que figura en el documento nacional de identidad - DNI o carné de extranjería.
- Si la dirección del domicilio no está en el territorio nacional, se debe enviar al correo electrónico consignado en la hoja de reclamación.
- La notificación puede ser recibida por cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio.

Sede de la entidad: Se realiza a partir del día siguiente de expedida la respuesta.

La persona tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo señalado.

Correo electrónico: Se realiza el mismo día de expedida la respuesta.

Servicio de mensajes cortos (SMS): Se realiza el mismo día de expedida la respuesta.

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

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta del reclamo a la persona, según el medio elegido en la hoja de reclamación.

6.3.4. Archivo y custodia del expediente

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 de la atención del reclamo señaladas en la presente Directiva.
- La PAUS del HSRPM es responsable del archivo y custodia del expediente único del reclamo por un período de cuatro años desde su conclusión.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

6.4. Del reporte de información a SUSALUD

El reporte de reclamos se encuentra a disposición de la más alta autoridad administrativa y/o médica del INEN, según corresponda, a fin que proceda de acuerdo a sus atribuciones. La obligación de remitir la información a SUSALUD recae en el Director Ejecutivo.



Del sistema de remisión de información a SUSALUD

- La información de reclamos a remitir a SUSALUD se compone de los reclamos presentados por el usuario y/o tercero legitimado, medidas adoptadas o por adoptar y el responsable de la PAUS.
- El envío de la información de reclamos requerida por SUSALUD será a través de SETI - RECLAMOS. Cualquier envío de información de reclamos realizada a través de un medio o mecanismo distinto no se considera recibida por SUSALUD.
- La información que se remite a SUSALUD en cumplimiento de la presente Directiva y normativa vigente, tiene carácter de Declaración Jurada y por tanto está sujeta a fiscalización posterior.



6.6.

De los plazos de remisión de información a SUSALUD

La PAUS tiene la obligación de remitir a través de SETI - RECLAMOS, a SUSALUD dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al término de cada mes, la información de los reclamos presentados en el mes previo por un usuario o su tercero legitimado; así como, los reclamos que estén en trámite y los trasladados a otra administrada, hasta que hayan sido resueltos y comunicados al usuario o tercero legitimado. Asimismo, deben remitir la información de las medidas adoptadas o por adoptar cuando tenga conocimiento de algún reclamo cuyo resultado se haya considerado fundado.



6.7.

De la remisión de información de reclamos a SUSALUD

La remisión de la información de los reclamos del HSRPM, se realiza mediante el envío de archivos planos utilizando el SETI - RECLAMOS y el Manual Técnico del SETI - RECLAMOS. Los datos en los campos asociados al Documento Nacional de Identidad (DNI), carné de extranjería o pasaporte del reclamante usuario o tercero legitimado deben corresponder a los datos declarados en los documentos oficiales o en su defecto a la consignada por el usuario o tercero legitimado en la hoja de reclamación.

En caso que el usuario, representante o tercero legitimado cuente con más de un documento de identificación, el PAUS lo debe identificar con uno de ellos de acuerdo con el siguiente orden de prelación:

- a) Documento Nacional de Identidad.
- b) Carné de Extranjería.
- c) Pasaporte.
- d) Otros.

6.8.

Presentación extemporánea de la información a SUSALUD

El reporte presentado con posterioridad a la fecha de vencimiento indicado en el numeral 6.6 de la presente Directiva, es considerado información extemporánea, pasible de una sanción administrativa.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

6.9. Declaración rectificatoria

La PAUS puede presentar declaración rectificatoria que reemplaza a la anterior.

SUSALUD realiza evaluaciones periódicas de la información cargada a la base de datos, aplicando criterios adicionales a los establecidos en el Manual Técnico del SETI - RECLAMOS. En caso de encontrar inconsistencias a la citada información, SUSALUD comunica a la PAUS para que corrija dicha información en un plazo no mayor de siete (07) días hábiles de recibida la comunicación. La información es remitida como declaración rectificatoria.



6.10. Seguimiento, Análisis y Mejora

Resultados y análisis de los reclamos

El/la responsable del proceso de gestión de reclamos utiliza y consolida la información alojada en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", a fin de elaborar un informe de resultados detallado que permita ser utilizado como insumo para las acciones de mejora del HSRPM. El informe en mención debe ser dirigido al Equipo de Mejora Continua, con copia a la Dirección Ejecutiva.



6.11. Mejora Continua

El Equipo de Mejora Continua, en coordinación con las unidades de organización involucradas, implementa las acciones de mejora que correspondan; para ello puede tomar como referencia las disposiciones de la Norma Técnica de Gestión de Calidad de Servicios y las de la Norma Técnica de Gestión por Procesos en la Administración Pública.



7. RESPONSABILIDADES

8.1. De la Obligaciones de la Jefatura Institucional del HSRPM

La Dirección Ejecutiva del HSRPM debe cumplir las siguientes obligaciones:

- Designar mediante acto resolutivo al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud quien tiene a su cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo.
- Designar mediante acto resolutivo al responsable de la PAUS en el HSRPM, quien 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 del HSRPM. La designación del responsable se registra en el aplicativo informático que implemente SUSALUD.
- Garantizar el funcionamiento de la PAUS para la atención de consultas y reclamos.
- Disponer la dotación de los recursos humanos, materiales, físicos y tecnológicos adecuados e idóneos para el funcionamiento de la PAUS en el HSRPM.
- Disponer la ejecución de medidas para facilitar el acceso de las personas con discapacidad al Libro de Reclamaciones en Salud.
- Disponer que se remita 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.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

7.2. De las Obligaciones de la Unidad de Gestión de la Calidad

La Unidad de Gestión de la Calidad, debe cumplir las siguientes obligaciones:

- Proponer a la Dirección Ejecutiva al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y al responsable de la PAUS en el HSRPM, para su designación mediante acto resolutivo.
- Gestionar (recepcionar, analizar, coordinar) a través de la PAUS, las consultas y reclamos de los usuarios de los servicios de salud del HSRPM.
- Realizar a través de la PAUS el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas, propuestas o implementadas por los órganos y unidades orgánicas del HSRPM.
- Asesorar y/o formular proyectos, planes y acciones de mejora para disminuir los reclamos de usuarios del HSRPM a través del responsable de la PAUS y proponer capacitaciones en áreas estratégicas del HSRPM a fin de fortalecer la atención y disminuir las consultas y reclamos.
- Coordinar y validar con la PAUS, la implementación en la Institución de afiches que contengan el listado de derechos de los usuarios de los servicios de salud, en lugares visibles y de fácil acceso al público, conforme a la normativa vigente.
- Gestionar ante la Dirección Ejecutiva la dotación de los recursos humanos capacitados y acreditados en la atención de consultas y reclamos, materiales, físicos, tecnológicos e infraestructura/ambientes adecuados para el funcionamiento de la PAUS en el HSRPM.
- Brindar asistencia técnica, monitorizar, supervisar y evaluar el funcionamiento de la PAUS para la gestión de consultas y reclamos.
- Gestionar la capacitación para el personal que brinda atención en la PAUS con la finalidad de contar con una atención idónea en la gestión de consultas y reclamos.
- Presentar oportunamente a la Dirección Ejecutiva, la información remitida por la PAUS, a solicitud de SUSALUD, respecto a los reclamos presentados y la situación de los mismos en la periodicidad y por los medios que esta establezca.

7.3. De las Obligaciones de la Unidad de Servicios Generales y Mantenimiento

La Unidad de Servicios Generales y Mantenimiento en coordinación con el/la responsable de la PAUS, a través del personal de vigilancia, debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- Custodiar el Libro de Reclamaciones en Salud, en los horarios en que no se encuentre laborando el personal de atención de la PAUS, para ello, el personal de la PAUS entrega el Libro de Reclamaciones en Salud a través de un cuaderno cargo diario dado al personal de vigilancia que se encuentre de turno en el Hall principal.
- Informar las incidencias relacionadas con el deterioro y/o pérdida del Libro de Reclamaciones en Salud.
- En caso ocurriera la pérdida del Libro de Reclamaciones en Salud, o de una o varias de sus hojas, debe gestionar el trámite ante la comisaría de la Policía Nacional del Perú, para la denuncia correspondiente.

7.4. De las Obligaciones de la Unidad de Funcional de RRPP

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

- Diseñar, previa coordinación, piezas comunicacionales para informar a los usuarios de los servicios de salud respecto de sus derechos y deberes, así como el llenado del Libro de reclamaciones.
- Difundir, previa coordinación, a través de los medios de comunicación disponibles los canales de atención de consultas y reclamos por los servicios que brinda el HSRPM.



7.5. De las Obligaciones de la Unidad de Estadística e Informática

- Diseñar y brindar el soporte informático para el Libro de Reclamaciones virtual y la plataforma de consultas; asimismo el soporte para la grabación de las llamadas telefónicas de los usuarios.

7.6. De las obligaciones de los Órganos y Unidades Orgánicas (Direcciones Departamentos, Unidades Funcionales, Equipos Funcionales y Servicios)

- Atender en el ámbito de sus competencias, las consultas y reclamos de los usuarios y canalizar la información dentro del plazo correspondiente (consultas dos días hábiles y reclamos diez días hábiles) a fin de dar cumplimiento a la normativa vigente. En aquellos casos que debido a la complejidad del reclamo se requiera mayor tiempo, la UGC establecerá un plazo mayor de forma excepcional al Órgano y Unidad Orgánica.
- Informar a la PAUS, según sea el caso, las acciones correctivas y preventivas relacionadas a las consultas y reclamos recibidos en sus áreas.
- Formular proyectos, planes y acciones de mejora para disminuir la insatisfacción de los usuarios que generen consultas y reclamos.



12.7. Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) en el HSRPM

La Unidad de Gestión de la Calidad monitorea y evalúa, de acuerdo a sus competencias, que la PAUS cumpla las siguientes funciones:

- Garantizar las condiciones de privacidad para la atención del usuario en el Módulo de la PAUS.
- Disponer la señalización (colocar letrero de identificación), indicando el horario de atención en un lugar visible, tanto en el área física del PAUS como en otros ambientes o accesos del HSRPM.
- Colocar en coordinación con el área funcional de RRPP, afiches que contengan el flujograma y los plazos de los procedimientos de atención de consultas y reclamos, los mismos que deben encontrarse en lugares visibles y de fácil acceso al público.
- 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 normativa vigente.
- Desarrollar acciones de difusión a los usuarios, respecto a sus derechos (Ver Anexo N° 03) y el proceso de atención de consultas y reclamos, en el marco de la normatividad vigente (Ver Anexo N° 01).
- Contar con personal capacitado y acreditado en la atención de las consultas y reclamos de los usuarios. El personal debe portar permanentemente su fotocheck (identificación institucional) en un lugar visible.
- Garantizar la atención de consultas y reclamos en la PAUS y cumplir con los plazos de atención de consultas y reclamos.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

- Informar sobre la gratuidad de la tramitación de consultas y reclamos.
- Poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud, durante el horario de atención.
- Proponer medidas para garantizar el acceso de las personas con discapacidad al Libro de Reclamaciones en Salud.
- 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 los canales de atención de reclamos disponibles, a través de medios idóneos y de forma permanente.
- Contar con el acervo documental (físico o virtual) de los expedientes de consultas y reclamos, los cuales deberán contener toda la documentación que sustenta la atención y seguimiento brindado en cada caso en particular, hasta la respuesta entregada al usuario.
- Informar a los usuarios sobre el derecho que les asiste para acudir en DENUNCIA ante SUSALUD.
- Brindar inducción y capacitación oportuna al personal de vigilancia que se encargue de la custodia del Libro de Reclamaciones en Salud, en los horarios en que no se encuentre laborando el personal de atención en la PAUS.
- El personal de la PAUS debe registrar en el Aplicativo del Sistema de Seguimiento y Control de Consultas y Reclamos, así como la emisión de reportes detallados.
- Contar con la asistencia y/o personal con dominio de las lenguas originarias que se hablan en el Perú, garantizando el enfoque intercultural.
- Presentar oportunamente a la UGC, 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.

8. DISPOSICIONES FINALES

En el caso de emergencia sanitaria donde se disponga el distanciamiento social, la PAUS debe gestionar prioritariamente la atención de las consultas y reclamos a través de los canales de atención virtuales y/o telefónicos establecidos en la presente normativa.

9. ANEXOS

- **Anexo N° 01:** Afiche de Procedimiento de atención de reclamos y consultas
- **Anexo N° 02:** Flujograma del Proceso de atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el HSRPM.
- **Anexo N° 03:** Modelo de Afiche que contiene el Listado de Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud.
- **Anexo N° 04:** Formato de consulta.
- **Anexo N° 05:** Formato de Hoja de Reclamación en Salud del Libro de Reclamaciones en Salud.
- **Anexo N° 06:** Formato del informe de resultado del reclamo

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

- **Anexo N° 07:** Formato del Carta de respuesta al usuario
- **Anexo N° 08:** Registro de reclamaciones en salud
- **Anexo N° 09:** Clasificación de reclamos
- **Anexo N° 10:** Indicadores



ANEXO N° 01

AFICHE DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS

Nuestros pacientes tienen derecho de acudir ante SUSALUD a presentar su denuncia, así como acudir al Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR) de la Superintendencia Nacional de Salud.

En adición, tienen el derecho de solicitar el Libro de Reclamación en Salud o realizar la consulta que requieran en nuestra Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), ubicado en el lado derecho al ingreso del Hospital, donde podrá ser atendido por la responsable de Gestión de Reclamos.

Le recordamos que ejercer su derecho de presentar su Reclamo, Consultas y/o Denuncias es Gratuito.



Paso 1: ADMISION



- Paciente realiza su consulta y/o reclamo.
- Libro de Reclamaciones en salud.

Paso 2: REGISTRO



- Registra el reclamo y/o consulta. El personal de la plataforma verificará el registro y hará entrega de la hoja de reclamación original.

Paso 3: EVALUACIÓN E INVESTIGACIÓN



- Si el reclamo es procedente, se evalúa y realiza la investigación correspondiente con las áreas involucradas.

Paso 4: RESULTADO



- Área Involucrada genera descargos y sustenta la respuesta para luego determinar si se trata de un caso FUNDADO o INFUNDADO.

Paso 5: NOTIFICACIÓN



- Se notifica la respuesta del reclamo o consultas al usuario de acuerdo a lo estipulado en el Decreto Supremo N° 002-2019-SA (RECLAMOS 30 días hábiles, CONSULTAS 5 días hábiles).

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

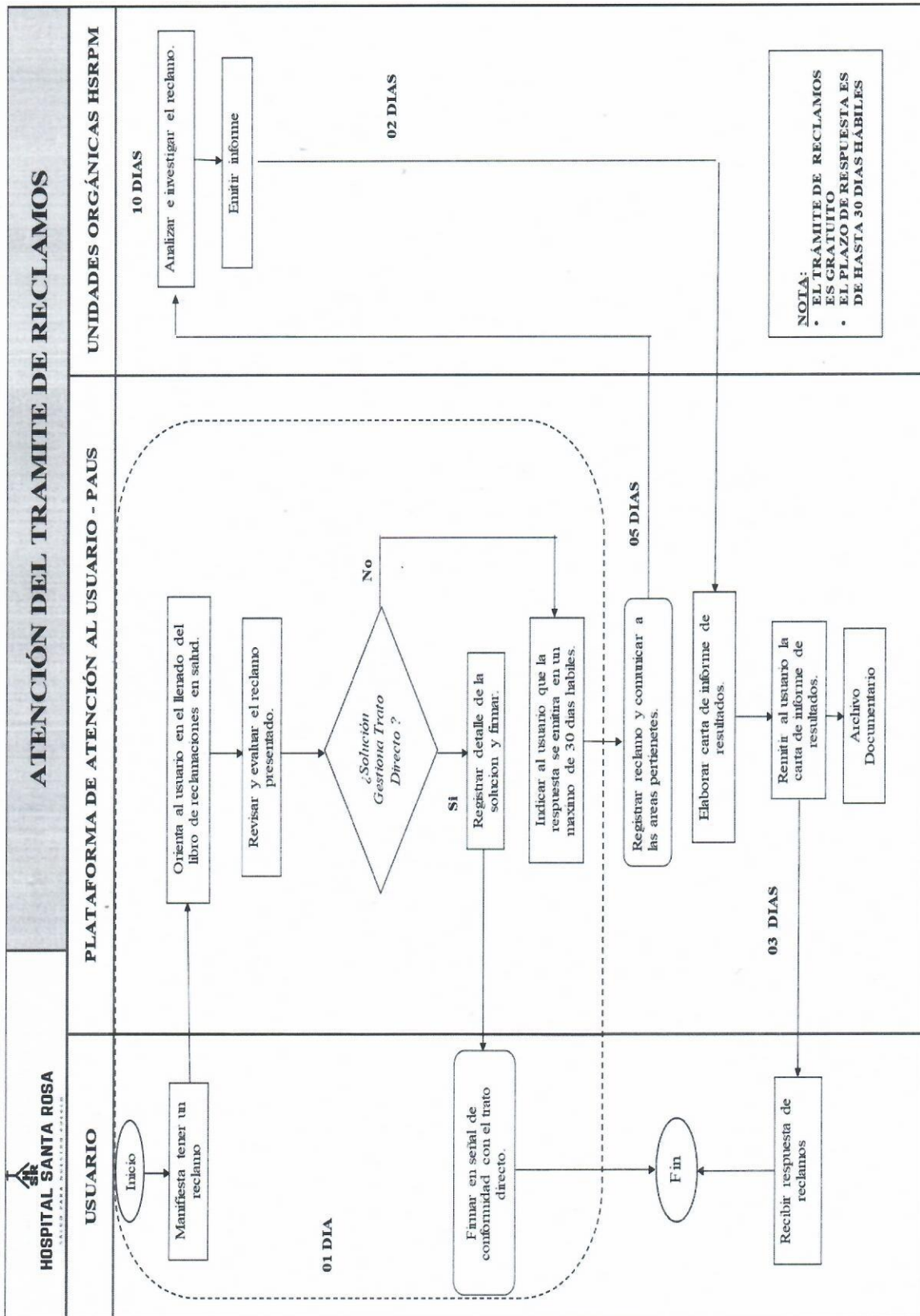


ANEXO N° 02



**FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE
LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL HSRPM**





DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado



ANEXO N° 03

MODELO DE AFICHE QUE CONTIENE EL LISTADO DE DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado



DERECHOS EN SALUD     				
*LEY N° 29414 *DS N° 027 – 2015 – SA				
Derecho al Acceso a los Servicios de Salud	Derecho al Acceso a la Información	Derecho a la Atención y Recuperación de la Salud	Derecho al Consentimiento Informado	Protección de Derechos
1. A la atención de emergencia, sin condicionamiento a la presentación de documento alguno. 2. A la libre elección del médico o IPRESS. 3. A recibir atención con libertad de juicio clínico. 4. A una segunda opinión médica. 5. Al acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios.	1. A ser informado adecuadamente y oportunamente de sus derechos en calidad de persona usuaria. 2. A conocer el nombre del médico responsable de su atención, así como de los profesionales a cargo de los procedimientos. 3. A recibir información necesaria y suficiente, con amabilidad y respeto, sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud, previo a recibir la atención. 4. A recibir información necesaria y suficiente sobre su traslado dentro o fuera de la IPRESS; así como otorgar o negar su consentimiento, salvo justificación del representante de la IPRESS. 5. A recibir de la IPRESS información necesaria y suficiente, sobre las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas vinculadas a su atención. 6. A recibir de su médico tratante y en términos comprensibles, información completa, oportuna y continuada sobre su propia enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento. 7. A decidir su retiro voluntario de la IPRESS expresando esta decisión a su médico tratante. 8. A negarse a recibir o continuar un tratamiento. 9. Derecho a ser informado sobre la condición experimental de productos o procedimientos, así como de sus riesgos y efectos secundarios.	1. A ser atendido por personal de la salud autorizados por la normatividad vigente. 2. A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación. 3. A recibir tratamientos científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos. 4. A su seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas a la IPRESS. 5. A autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía, previa conformidad del médico tratante. 6. Al respeto del proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.	1. Al consentimiento informado por escrito en los siguientes casos: a. Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas, anticoncepción quirúrgica o procedimientos que puedan afectar su integridad, salvo caso de emergencia. b. Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes. c. Antes de ser incluido en un estudio de investigación científica. d. Cuando reciba la aplicación de productos o procedimientos en investigación. e. Cuando haya tomado la decisión de negarse a recibir o continuar el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo su vida o la salud pública. f. Cuando el paciente reciba cuidados paliativos.	1. A ser escuchado y recibir respuesta de su Queja o Reclamo por la instancia correspondiente, cuando se encuentre disconforme con la atención recibida. 2. A recibir tratamiento inmediato y solicitar reparación en la vía correspondiente, por los daños ocasionados en la IPRESS. 3. A tener acceso a su historia clínica y epicrisis. 4. Al carácter reservado de la información contenida en su historia clínica.

NOTA: En caso que sus derechos sean vulnerados pueden acudir a SUSALUD para orientación y apoyo, así como para presentar su denuncia.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado



ANEXO N° 04

FORMATO DE CONSULTA

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

REGISTRO DE CONSULTA DE USUARIO EN SALUD

NOMBRES Y APELLIDOS			
DNI N°			
CARNET EXTRANJERÍA			
EDAD			
FECHA DE CONSULTA	/ /		

MOTIVO DE CONSULTA	
MOTIVO DE CONSULTA	FECHA: / /
FIRMA DEL USUARIO	HUELLA DIGITAL

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado



ANEXO N° 05

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado



ESTABLECIMIENTO DE SALUD U OFICINA DE SEGUROS*
SELECCIONE DIRECCIÓN

FECHA
30/08/2024

HORA
07:48:18

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

DOCUMENTO DE IDENTIDAD *
☒ DNI ☐ CE ☐ PASAPORTE ☐ RUC

N° DOCUMENTO *

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL *

E-MAIL

DOMICILIO *

TELÉFONO *

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

DOCUMENTO DE IDENTIDAD *
☐ DNI ☐ CE ☐ PASAPORTE ☐ RUC

N° DOCUMENTO *

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL *

E-MAIL

DOMICILIO *

TELÉFONO *

3. DETALLE DEL RECLAMO

ÁREA *
SELECCIONE

SERVICIO*

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS * (Máximo 900 caracteres)

4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCAR)

☐ SI ☐ NO

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado



ANEXO N° 06

FORMATO DEL INFORME DE RESULTADO DEL RECLAMO



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

INFORME DE RESULTADO DEL RECLAMO N° XXXXXXXX:

Señor (a)(ita) : **NOMBRES Y APELLIDOS del destinatario**
(Completo en mayúsculas precedido de formación profesional de corresponder)
Cargo que posee (minúsculas)
Asunto : (Breve resumen que origina el documento)
Referencia : (Documentos que constituyan antecedentes directos y relevantes del Informe. de existir varios se consignarán de manera cronológica)
Fecha : Puerto Maldonado, 30 de Junio del 2024

Me dirijo a usted, en atención a (breve preámbulo que caracteriza la situación), para informar según detalle;

I. CANAL DE INGRESO DEL RECLAMO

Libro de Reclamaciones en salud físico o virtual y número de reclamo.

II. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO AFECTADO Y DE QUIEN PRESENTE EL RECLAMO.

Según corresponda, nombre completo y número de DNI

III. DESCRIPCIÓN Y CAUSA DEL RECLAMO

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

IV. 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.

V. CONCLUSIONES

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

a. **FUNDADO** : ()

Declaración de resultado del reclamo cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

b. **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 competencias la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS recurrida, salvo las excepciones del artículo 20.

c. **INFUNDADO** : ()

Declaración de resultado del reclamo cuando no se acreditan los hechos que sustentan el mismo.

VI. MEDIDAS A ADOPTAR O ADOPTADAS

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

VII. DISPOSICION FINAL

De conformidad con lo dispuesto en el artículo N° 24 del "Reglamento para la atención de reclamos y denuncias de los usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas" 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 SUSALUD; o hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante CECONAR de SUSALUD.

Es cuanto informo a su despacho.

Atentamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
(cargo o profesión según corresponda)

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado



ANEXO N° 07:

FORMATO DEL CARTA DE RESPUESTA AL USUARIO



Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

Puerto Maldonado, 02 de julio del 2024

SEÑOR(A)
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Jr. XXXXXXXXXXXXXXXX N° XXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX.-

**Nombre y dirección
del reclamante**

Tengo a bien dirigirme a Ud. Para saludarlo (a) cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que, en relación a la reclamación N° XXXX en el Libro de Reclamaciones (físico o virtual) de nuestra institución, se ha actuado siguiendo los procedimientos establecidos para su atención según la normatividad vigente.

En ese sentido, informamos a usted que, el xxxxxxxxxxxxxxxx (personal involucrado), ha informado que,
xx
XX(aquí se
debe brindar la explicación correspondiente y las medidas adoptadas al respecto).

Al respecto, debo manifestar que su reclamo ha sido atendido, por lo que declaramos el reclamo con Fundado, Infundado o Improcedente.

En referencia a la oportunidad de mejora asumida, por el establecimiento, se han realizado las siguientes acciones de mejora:

- 1.-
- 2.-

Expresándole nuestras disculpas por las molestias que esto le hubiera ocasionado, aprovecho la oportunidad para manifestarle que el suscrito, así como la PAUS se ponen a su disposición para cuando usted lo requiera, comunicándole asimismo que para cualquier información adicional puede comunicarse al teléfono xxxxxxxxxxxx correos: xxxxxxxxxxxxxxxxx.

Finalmente, debo hacerle llegar las disculpas por las situaciones de incomodidad originadas y mencionarle que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo N° 24 del "Reglamento para la Atención 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 "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 en particular, me despido de Ud.

Atentamente,

C.c.
Arch.
LHChC/
SMLZ

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado



ANEXO N° 08

REGISTRO DE RECLAMACIONES EN SALUD



Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

REGISTRO DE RECLAMACIONES EN SALUD

Nombre de la IPRESS :
Periodo 2024

Nº Hoja Reclamo	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	IDENTIFICACION DEL RECLAMANTE	OFICINA O SERVICIO QUE DEJO QUERIDO	DERECHO VINCULADO	ITEM ESPEC	ASUNTO O MOTIVO DEL RECLAMO	ACCIONES TOMADAS	RECLAMO DECLARADO COMO	ESTADO	FECHA DE RESPUESTA O CONCLUSION	DOCUMENTO CON QUE SE CONCLUYE	MODALIDAD DE ENVIO DE RPTA	OBSERVACION
1024	06/06/24	HERIBerto PEREZ	INMUNIZACION			NEGATIVA DE ATENCION EN CAMPAÑA VACUNAL PERSONAL DE SALUD CONFINADO A LA POBLACION QUE SOLO SE VACUNAN A SUS PERSONAS		FUNDADO	CONCLUIDO	14/06/2024	CARTA N° 004/2024-130009 (GOBERNAD) HOSPMI TUC. PAUS	Facebook	NO SE ACREDITAN LOS HECHOS DURANTE LA CAMPAÑA SE ATENDERON 1000 PERSONAS
1025	22/06/24	FABIAN PEREZ CASTRO	FARMACIA			NO QUISIERON ATENDER RECETA PORQUE ESTABA MAL ESCRITO POR EL MEDICO Y NO QUISIERON HACERLA DE NUEVO POR MAL ESCRITO O PORQUE EL USUARIO LO SEYO INCORRECTO	SE CONJUNTO CON MEDICO PARA QUE RECONTELA RECETA	FUNDADO	CONCLUIDO	22/06/2024	TRATO DIRECTO		
1026	ANULADO												
1027	22/06/24	MANUEL CESAR SOTO	MEDICINA			EL MEDICO XXXX NO QUISO ATENDER AL PACIENTE CITADO		FUNDADO	PENDIENTE				
1028	25/06/24	MARIA SCALA SANCHEZ	MEDICINA			NEGATIVA PARA REFERENCIA A HOSPITAL	SE CITÓ A LA PACIENTE PARA SU REFERENCIA	FUNDADO	EN TRAMITE	30/06/2024	CARTA N° 004/2024-130009 (GOBERNAD) HOSPMI TUC. PAUS		SE USANDO LLAMADA PARA BRINDARLE CITA CON MEDICINA
1029	06/07/24	ESTRELLA DEL MAR	NINGUNO			GERIA A MI DOMICILIO ESTÁN QUEMANDO BASURA Y LE ESTA AFECTANDO A MI HIJO		IMPROCEDENTE	CONCLUIDO	18/07/2024	CARTA N° 004/2024-130009 (GOBERNAD) HOSPMI TUC. PAUS		SE PRESTA A LA USUARIA QUE ES COMPLETARIA DE LA MUNICIPALIDAD LOCAL



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado



ANEXO N° 09

CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N°030-2020-SUSALUD/S CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS

N°	DERECHOS EN SALUD	Item específico	CAUSA ESPECÍFICA
1	Acceso a los Servicios de Salud	1	Emitir recetas farmacológicas sin la denominación genérica internacional, datos erróneos o incompleta
		2	Dispensar medicamentos y/o dispositivos médicos de manera insatisfecha
		3	No cumplir o no acceder a hacer el procedimiento de referencia o contrareferencia
		4	Direccionar al usuario a comprar medicamentos o dispositivos médicos fuera del establecimiento de salud
		5	Negar o condicionar al usuario a realizarse procedimientos de apoyo al diagnóstico
		6	Demorar en el otorgamiento de citas o en la atención para la consulta externa
		7	Demora para la Hospitalización
		8	Demora en el otorgamiento de prestaciones de salud durante la Hospitalización
		9	Demorar en la atención de emergencia de acuerdo a la prioridad
		10	Demorar en la atención de paciente obstétrica
		11	Demorar en el otorgamiento o reprogramación de cupo para el procedimiento quirúrgico
		12	Negar la atención en situaciones de emergencia
		13	Encontrar IPRESS y/o unidades prestadoras de salud cerradas en horario de atención o no presencia del personal responsable de la atención
		14	No acceso a la historia clínica
		15	Reclamos relacionados a la infraestructura de la institución
		16	No cumplir o no acceder a hacer el procedimiento de referencia o contrareferencia
		17	Demorar en la toma o entrega de exámenes de apoyo diagnóstico
		18	Cobrar indebidamente
2	Acceso a la información	19	No cuentan con ventanilla preferencial
		20	Incumplimiento en la programación de citas
		21	Incumplimiento en la programación de intervenciones quirúrgicas
		22	No brindar información de los procesos administrativos de la IPRESS
		23	No recibir de su médico y/o personal de salud tratante información comprensible sobre su estado de salud o tratamiento
		24	No recibir de su médico y/o personal de salud trato amable
3	Atención y Recuperación de la Salud	25	No recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso
		26	No brindar el procedimiento médico o quirúrgico adecuado
		27	No brindar un trato acorde a la cultura, condición y género del usuario
		28	Presunto error en los resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico
		29	No brindar atención con pleno respeto a la dignidad del usuario
		30	Retener al usuario de alta o al cadáver por motivo de deuda, previo acuerdo de pagos o trámites administrativos
		31	No brindar atención con respecto a la dignidad del usuario
		32	No solicitar al usuario o su representante legal el consentimiento informado por escrito de acuerdo a los requerimientos de la normatividad vigente
		33	Negar o demorar en brindar al usuario el acceso a su historia clínica y a otros registros clínicos solicitados y no garantizar su carácter reservado
		34	No realizar la gestión del reclamo de forma oportuna y adecuada
4	Consentimiento Informado	35	No contar con Plataforma de Atención al Usuario en Salud de acuerdo a la normatividad vigente
5	Protección de Derechos	36	Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2024-GOREMAD/HSRPM-DE-UGC

Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado

ANEXO N° 10

INDICADORES

INDICADOR	ESTÁNDAR
Porcentaje de Reclamos resueltos en ≤ 30 días hábiles	$>80\%$
Porcentaje de Reclamos notificados en ≤ 05 días hábiles	$>90\%$
Porcentaje de Reclamos resueltos por trato Directo	$\geq 25\%$
Porcentaje de Consultas atendidas en menos de 48 horas	$>80\%$
Porcentaje de Reclamos trasladados < 02 días hábiles	$\geq 90\%$