



GUÍA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN IPROT

M2.G04 V.0

Aprobado por: Cargo: Fecha:	Carlos Alberto Mas Márquez Gerente General	Firma:
Revisado por: Cargo: Fecha:	Yenny Milagros Ávila Espinoza Director General de la OGPP	Firma:
Revisado por: Cargo: Fecha:	Erick Rómulo Muñoz Arce Superintendente Adjunto de SADERECHOS	Firma:
Elaborado por: Cargo: Fecha:	Omar Virgilio Trujillo Villarroel Intendente de IPROT	Firma:

ÍNDICE

ÍNDICE	2
TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS	3
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. BASE LEGAL	4
4. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	5
5. CONSIDERACIONES GENERALES	7
6. GUÍA PARA LA ATENCIÓN EN CANALES	9
6.1. Atención al Usuario en el Canal Presencial	9
6.1.1. Protocolo de Atención Canal Presencial en Oficina	11
6.2. Protocolo de Atención Canal Telefónico	13
6.3. Protocolo de Atención Canal Virtual	16
6.4. Pautas para brindar atención de Usuarios con Discapacidad	20
7. ANEXO	21

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
0	28/12/2023	Revisión del documento	Mariella Huánuco Toralva Luisa Elisa Albino Villanueva
	28/12/2023	Elaboración del documento	Luisa Elisa Albino Villanueva
	04/03/2024	Revisión y aportes técnicos al documento	Patricia Milusca Bravo Mori Nelly Godoy Mendoza
	02/10/2024	Modificación y aportes técnicos al documento	Nelly Godoy Mendoza Carlos Eduardo Arévalo Rodríguez
	02/10/2024	Revisión final del documento	Mariella Huánuco Toralva

1. OBJETIVO

Regular las actividades de los procesos estableciendo orden y criterios que permitan brindar los servicios de orientación y la atención al usuario a través de los canales habilitados por la Intendencia de Protección de Derechos en Salud – IPROT.

2. ALCANCE

2.1. Aplica desde el contacto del usuario/a con el personal de IPROT hasta la culminación de la atención de consultas y denuncias, a través de los canales presencial, telefónico, escrito y virtual.

2.2. Las disposiciones establecidas en la presente guía, son aplicables a los/as servidores/as de IPROT y los órganos Desconcentrados de SUSALUD.

3. BASE LEGAL

- 3.1.** Ley N° 26842, Ley General de Salud, y sus modificatoria aprobada por la Ley N° 29889.
- 3.2.** Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos, en lugares de atención al público.
- 3.3.** Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- 3.4.** Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 3.5.** Ley N° 29733 Ley de Protección de Datos Personales, y su modificatoria, Decreto Legislativo N° 1353.
- 3.6.** Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y sus modificatorias.
- 3.7.** Ley N° 31170, Ley que Dispone la Implementación de Mesas de Partes Digitales y Notificaciones Electrónicas.
- 3.8.** Decreto Legislativo N° 1158, que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, y su modificatoria aprobada con Decreto Legislativo N° 1289.
- 3.9.** Decreto Supremo N° 008-2014-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud.
- 3.10.** Decreto Supremo N° 026-2015-SA, que aprueba el Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual-INDECOPI a la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD, en el marco del Decreto Legislativo N° 1158.
- 3.11.** 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 su modificatoria.
- 3.12.** 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.

- 3.13. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y sus modificatorias.
- 3.14. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.
- 3.15. Lineamientos para la Orientación y Atención al Público en SUSALUD N° 001-2015-SUSALUD/SG.
- 3.16. Resolución de Superintendencia N° 067-2022-SUSALUD/S, que actualiza los procedimientos “M2.P01.V3 Atención en Canales en IPROT”, “M2.P03.V3 Atención de Consultas”, “M2.P06.V1 Atención de Denuncias” y “M2.P07.V1 Atención por Especialistas Delegados en Salud”.

4. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

4.1. DEFINICIONES:

- a) **Consulta:** Solicitud de orientación o información verbal o escrita (física o electrónica), efectuada por una persona natural o jurídica a SUSALUD, a través de los canales puestos a disposición por parte de la IPROT, la cual se encuentra relacionada a los derechos de los usuarios de los servicios de salud.
IPROT encauza las consultas que correspondan ser atendidas por la IAFAS, IPRESS o UGIPRES según su competencia, debiendo comunicar estas a SUSALUD la respuesta al solicitante.
- b) **Denuncia:** Manifestación expresa presentada ante SUSALUD sobre acciones u omisiones de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS respecto a los hechos o actos que pudieran constituir presunta vulneración de derechos en 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.
- c) **Diligencias de Intervención:** Actuaciones realizadas por la IPROT que tienen como finalidad atender la necesidad de protección del derecho a la salud. Estas diligencias pueden ser: recabar información documental, realizar entrevistas, realizar visitas de campo, realizar observación, así como coordinaciones directas y demás actuaciones que según el caso resulten pertinentes. Las diligencias de intervención pueden ser recabas en medios físicos, magnéticos u otros medios que la tecnología lo permita.
- d) **Encauzamiento:** Es la comunicación externa realizada por el especialista de atención al usuario en canales, cuando la solicitud de intervención efectuada se trate de un tema que debe ser atendido por una entidad ajena a SUSALUD. El encauzamiento tiene por finalidad que el

usuario o representante cuente con información inmediata para que se dirija y presente de manera directa su solicitud a la entidad competente.

- e) **Intervención:** Son las actuaciones que se realizan con el propósito de identificar los hechos materia de denuncia, realizar las diligencias que se requiera, recabar información y otros, promoviendo que se alcance alguna solución al problema planteado en el marco del derecho a la salud.
- f) **Intervención de Oficio:** Acciones de intervención que inicia SUSALUD en caso de tomar conocimiento de hechos o actos que pudieran constituir vulneración al derecho a la salud, sin intervención de parte, a través de la IPROT o los Órganos Desconcentrados de SUSALUD, procediendo de oficio conforme a lo establecido en los artículos 29, 30, 32, 33, 34 y 35 del DS. 02-2019 SA.
- g) **Libro de Reclamaciones en Salud:** Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo con la normativa vigente.
- h) **Plataforma:** La Plataforma de Orientación y Atención al Ciudadano, es un servicio que SUSALUD pone a disposición de los usuarios para brindar información, orientación y atender sus solicitudes, a través de los canales habilitados. Este servicio comprende:
- Recepción y atención de Consultas.
 - Recepción y canalización de denuncias.
 - Coordinación de acciones con el equipo de intervención para Intervención de Oficio.
- i) **Presunto hecho vulneratorio:** Es toda acción u omisión que afecte: i) el derecho a la vida, la salud, la información de las personas usuarias de los servicios de salud, cobertura prestacional o financiera de su aseguramiento; y ii) estándares de acceso, calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad con que dichas prestaciones sean otorgadas.
- j) **Remisión interna de caso por competencia:** Es la remisión que se efectúa de un caso, que ha sido ingresado por medio de algún canal de atención de la IPROT, hacia un órgano de SUSALUD. Esta remisión se realiza mediante memorándum debido a que se aprecia que la competencia específica del caso no es de la IPROT pero sí de otro órgano de SUSALUD.
- k) **Remisión externa de caso por competencia:** Es la remisión que se efectúa de un caso, que ha sido ingresado por medio de algún canal de atención de la IPROT, hacia la entidad que se estima es competente para su atención. Esta remisión se realiza a través de oficio o carta de la IPROT cuando, luego de la evaluación de competencia correspondiente realizada en los

canales de atención, se determina que SUSALUD no cuenta con competencia para atender el caso y debe ser atendida por otra entidad.

- l) Representante del usuario:** Persona natural que ejerce la representación del usuario, por autorización expresa del usuario, mandato judicial o los supuestos contemplados en el artículo 5 del Reglamento de los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud aprobado por DS N° 027-2015-SA.
- m) Tercero:** Persona natural o jurídica distinta del usuario o tercero legitimado. Comprende también a los medios de comunicación masiva.
- n) 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.
- o) 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 excepcionalmente como usuario a la entidad empleadora en la contratación de cobertura de aseguramiento en salud para sus trabajadores frente a una IAFAS. Las entidades empleadoras no tendrán acceso a información sensible sin la autorización del usuario. Para efectos del presente documento, se entenderá también como usuario al representante del mismo, siempre y cuando la representación esté acreditada conforme a la normativa vigente.

4.2. ACRÓNIMOS:

- IAFAS : Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.
- IPRESS : Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
- IPROT : Intendencia de Protección de Derechos en Salud
- ODS : Órganos Desconcentrados de SUSALUD
- SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud
- TUO LPAG: Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General
- UGIPRESS: Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud

5. CONSIDERACIONES GENERALES

- 5.1.** El Coordinador Funcional de la atención en canal virtual, presencial y escrito, y el Coordinador Funcional de la atención en el canal telefónico, deberán garantizar que el personal a cargo de la orientación y atención al usuario conoce los trámites y servicios que presta la entidad, la normativa vigente y los temas coyunturales que pueden afectar la atención.
- 5.2.** Asegurarse de contar con los recursos tecnológicos, así como, con la operatividad de los aplicativos para brindar atención a los usuarios.

- 5.3. El servicio de orientación y atención al usuario debe responder a los valores institucionales de SUSALUD: “Gestión centrada en el usuario, orientación a resultados, sentido de urgencia, integridad, confiabilidad e imparcialidad”, los que guían el desempeño de los servidores.
- 5.4. El ciclo del servicio de orientación y atención al usuario empieza en el primer contacto con la Plataforma, a través de los diversos canales que ofrece SUSALUD (telefónico, virtual, escrito y presencial).
- 5.5. Los protocolos de atención al usuario desarrollados en la presente guía se utilizan de manera secuencial, cada vez que un usuario realiza una solicitud de consulta o denuncia por presunta vulneración de sus derechos en salud a través de los canales de atención de IPROT.
- 5.6. El personal asignado a la orientación y atención al usuario debe mantener una actitud de servicio, entendida como trato digno, disposición de escuchar al usuario, ponerse en su lugar, entender sus necesidades y realizar la gestión de su requerimiento, que corresponda al ámbito de nuestras competencias y funciones.
- 5.7. En el caso que el usuario extienda la mano para un saludo más formal, el Especialista puede responder recíprocamente. Asimismo, no está permitido saludar de forma informal, tales como: Hola, ¿Qué desea?, ¿Para qué soy bueno/buena?, ¿A qué ha venido usted?, ¿Qué quiere hacer?, ¿Qué pasa señor/señora?
- 5.8. Es responsabilidad del Especialista a cargo del caso, comunicar al Inmediato superior sobre los requerimientos que presenten dificultad en ser atendidos.
- 5.9. Evitar en lo posible hacer esperar al usuario, de ser necesario explicar el motivo de la espera, al retorno agradecer al usuario por el tiempo esperado o disculparse por la demora, en caso en que se haya excedido en el tiempo.
- 5.10. Organizar bien el tiempo de atención de consultas, así como el tiempo de recepción de una denuncia, la cual no debería exceder de treinta minutos (30) y sesenta minutos (60) respectivamente; de considerarlo necesario brindar al usuario, la disposición para ampliar el relato de su denuncia mediante la Mesa de Partes Física o Virtual. En caso, el usuario no pueda expresar su voluntad de manera indubitable, de ser necesario se puede contactar al representante y/o familiar del usuario para su atención, siendo este último con el cual el especialista se comunicará.
- 5.11. En el extremo que de la revisión del caso recibido mediante los canales, se tenga claridad en la solicitud, se brindará atención al caso sin que sea necesaria la comunicación telefónica con el solicitante.
- 5.12. De acudir algún usuario que pertenezca a un grupo étnico-cultural¹, se identificará si la persona se puede comunicar en español, o si necesita intérprete, en este último caso se solicitará un intérprete, en la medida de lo posible, o el apoyo de un acompañante que hable español.
Si ninguna de las alternativas es posible:
 - Solicitar al usuario que explique con señas el requerimiento, puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.

¹ Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM.

- Solicitar los documentos por medio de señas o mediante escritura, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es el requerimiento.
- 5.13.** Cuando el usuario exprese insatisfacción por el servicio recibido de una IPRESS, IAFAS o UGIPRESS, preguntar si presentó su reclamo ante las mismas. De ser el caso, orientar acerca del procedimiento respectivo, no obstante, no se debe bajo ninguna circunstancia dar a entender al usuario que se requiera la presentación o culminación del reclamo como requisito para presentar la denuncia.
- 5.14.** El Especialista a cargo de la atención es responsable de comunicar de forma oportuna e inmediata, a la Intendencia de Investigación y Desarrollo - IID y al superior inmediato sobre las incidencias y dificultades presentadas con los aplicativos que se utilizan para la atención en los diversos canales de la IPROT.

6.1. CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN

- ✓ Gestión centrada en el usuario:

Brindamos la atención, teniendo como prioridad la necesidad que presenta el usuario, ante presuntas vulneraciones a sus derechos en salud, generando valor público en beneficio de la protección de sus derechos en salud.

- ✓ Orientación a resultados:

Realizamos gestiones ante los administrados, con eficacia, eficiencia y calidad, para brindar atención a la necesidad de protección de sus derechos en salud que presenta el usuario.

- ✓ Sentido de urgencia

Mediante nuestro servicio brindado a los ciudadanos, se busca actuar con urgencia, de acuerdo amerite el caso, para lo cual se puede priorizar las actividades a realizar.

- ✓ Integridad y ética pública

El Equipo actuará con rectitud e imparcialidad, dejando de lado intereses personales, lo cual generará un impacto positivo, valor público y confianza en la Institución.

6. GUÍA PARA LA ATENCIÓN EN CANALES

6.1. Atención al Usuario en el Canal Presencial

a) Consideraciones generales previas a la atención:

- **Presentación personal:** Formal y sobria, apropiada para el rol que desempeña. Guarde adecuadamente la imagen institucional, manteniendo su identificación visible.
- **La expresividad en el rostro:** Su expresión facial es relevante, ofrezca un rostro amable (calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a

alguien que viene a quejarse), mantener contacto visual en todo momento, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que está transmitiendo.

- **El lenguaje gestual:** debe resultar acorde con el trato educado que se le está brindando verbalmente.
- **La voz y el lenguaje:** Comuníquese en un lenguaje claro, simple, evitando usar un lenguaje técnico.
- **El tono de voz:** Adapte la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible.
- **La postura:** Mantenga una postura firme pero relajada. Evitar mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello, las manos deben estar siempre limpias y no sudorosas, actuar con diligencia y agilidad en la atención que brinda.

b) Consideraciones durante la prestación del servicio

- Al ofrecer los servicios de SUSALUD a través de los diferentes canales, explicar con claridad al usuario las actividades que hacen parte del proceso de atención, los tiempos de espera y los pasos a seguir, con el fin de garantizar una información completa y oportuna.
- Evitar entablar conversaciones casuales que puedan afectar la gestión y que prolonguen el tiempo de atención.
- Conseguir en la medida de lo posible, que el usuario comprenda la información brindada.
- Preste atención y realice preguntas orientadas a la solicitud expuesta por el usuario, a fin de aclarar la consulta o denuncia que desee presentar y brindar atención en el marco de nuestras competencias.
- Sea puntual en sus respuestas, evitando ser cortante.
- Evite contestar con preguntas.
- Ordenar bien la información y el material a ofrecer.
- Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que el usuario intervenga.

c) Consideraciones a tener en cuenta

- Informar al usuario, sobre el medio que puede usar para conocer el estado de su solicitud.
- Identificar elementos que afectan la satisfacción del usuario, actuar sobre dichos factores para mejorar la prestación del servicio.

d) Del lugar donde se ofrece la atención:

- Revise que estén disponibles los elementos necesarios para la atención (documentos, folletos informativos, computador, impresora, lapiceros, etc.).
- Mantenga las áreas de atención limpias y ordenadas.

- No debe haber elementos personales a la vista del usuario.
- Realice los momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas fuera de los puestos de trabajo. Sólo está permitido consumir alimentos en el área destinada al comedor.
- Archive los documentos diariamente.
- Procure que la papelera esté ubicada en un lugar poco visible y evite que esta se vea desbordada.
- Mantener el volumen adecuado de los teléfonos fijos y dispositivos móviles.

e) Del entorno del área de Atención al Usuario:

- Se debe ofrecer a los usuarios espacios agradables, limpios y organizados.
- En caso de disponer de equipos audiovisuales asegurar que el volumen sea adecuado para que no incomode a la interacción con los usuarios y que los contenidos estén relacionados con temas institucionales.
- Hacer uso adecuado de los espacios destinados para material informativo institucional.
- Cuando aplique, verificar que los espacios de la oficina administrativa y baños se mantengan limpios, al igual que las áreas externas.
- Procurar que la comunicación con el usuario se realice en un ambiente que permita la reserva de la intimidad de la información que nos brinda.

f) Si no se puede finalizar el servicio solicitado por el usuario

- Exponer al usuario las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento (ya sea que no pertenece a nuestra competencia o se realizará las gestiones para la atención de dicha solicitud).
- Informar sobre los procedimientos que se deben seguir.
- Informar la fecha probable y el medio utilizado para alcanzar la respuesta. Es preferible seleccionar medios que no exijan el traslado del usuario.
- Evitar comprometerse con lo que no se puede cumplir.

6.1.1. Protocolo de Atención Canal Presencial en Oficina

PASO 1 ANTES DE LA ATENCIÓN (Personal del Módulo de Atención a la Ciudadanía)	1. El personal del módulo de atención a la ciudadanía, recibe al usuario y realiza el llenado de la papeleta de Control de Visitas. 2. Seguidamente, en el caso que se cuente con alta afluencia de usuarios, podrá entregar al usuario el Formulario de datos e información para atención y/o presentación de denuncias, indicándole que efectúe el llenado de dicho formato para que lo presente al Especialista de Plataforma durante su atención. “Señor/a, por favor realice el llenado del formulario de datos, para presentarlo en su atención”
--	---

	3. Finalmente, solicitar al usuario a tomar asiento para que inicie el llenado de dicho formulario y colocar la papeleta de control de visitas en el buzón de papeletas. *Consideraciones para la atención preferencial: En caso el usuario requiera atención preferencial, se coordinará la atención preferente, asimismo se comunicará a los usuarios que se encuentren en espera de atención.
PASO 2 (Líder del canal presencial)	El líder del canal presencial se encargará de distribuir a los Especialistas, las papeletas de visitas de los usuarios que ingresaron al canal presencial, para la atención respectiva.
PASO 3 DURANTE LA ATENCIÓN (Especialista de Plataforma)	1. Iniciar el contacto manifestando la disposición para servir: <i>“Buenos días/tardes”, “Bienvenido(a) a SUSALUD”, mi nombre es...</i> (Identificarse con el primer nombre y primer apellido), <i>hoy estaré encargada de su atención.</i> 2. Iniciar con el registro de datos del usuario en el sistema de información de la IPROT. <i>“Antes de iniciar nuestra atención por favor, podría brindarme su Nro de DNI para el registro de su visita”</i> 3. Brindar al usuario, disposición de atención <i>“¿En qué le podemos servir?”.</i> Posteriormente, proceder con el Procedimiento de Atención que corresponda dependiendo del caso presentado.
TENER EN CUENTA	1. El Especialista verificará los sistemas de información para conocer si la atención corresponde a un caso nuevo. 2. Si el usuario solicita información de su caso, se consultará la siguiente información: <i>“¿Conoce el número de expediente de su caso?, e indicar “Permítame un momento, realizaré la búsqueda del expediente para brindarle la información solicitada”.</i> Se le brindará al usuario, la información que obre en el SGD, de corresponder se informará al Especialista a cargo de la denuncia, al Jefe de Intervenciones y a la Asistente de Gestión del mismo equipo, sobre la visita del usuario, para las acciones que correspondan. 3. Si el usuario solicita o requiere una entrevista con el Especialista a cargo de su caso, se le informa: <i>“Procederé a consultar la viabilidad que el Especialista a cargo de su caso, pueda brindarle una entrevista el día de hoy”.</i> De no ser viable la entrevista: a) Se informará al usuario que se comunicará su visita al especialista a cargo del caso, a fin que determine la atención. b) Si el usuario insiste ser atendido en el mismo día, indicar: <i>“Procederé a coordinar su atención con el superior inmediato”.</i> 4. Si el expediente que consulta el usuario se encontrara en otro órgano, se dirigirá al usuario al módulo de atención a la ciudadanía, a fin de coordinar la atención por la oficina correspondiente.

	5. Si la solicitud que presenta el usuario no es competencia de IPROT, orientar con amabilidad señalando: “Lo he escuchado atentamente, y por lo expuesto, permítame informarle que la Superintendencia Nacional de Salud a través de esta Intendencia realiza acciones para proteger los derechos en salud de los usuarios de establecimientos como hospitales, clínicas, centros médicos, entre otros; y fondos de aseguramiento en salud. “Por la naturaleza de su requerimiento, no podemos intervenir; sin embargo, considero importante orientarle que puede ser atendido mediante/en...”. 6. Si es caso nuevo, proceder a informar sobre el Procedimiento y acciones a realizar explicando claramente los requisitos y plazos para la atención. 7.
PASO 4 DESPUÉS DE LA ATENCIÓN (Especialista de Plataforma)	Al terminar la atención al usuario, despedirlo con un gesto amable, recordándole que su presencia ha sido importante para SUSALUD. <u>Si la atención estuvo relacionada a una Denuncia</u>, se deberá entregar un cargo de la Ficha de Intervención del BPM correspondiente, firmado por el Especialista y el usuario, asimismo se informará el medio mediante el cual puede consultar el seguimiento de la denuncia presentada. 1. Preguntar si tiene algún requerimiento adicional: ¿Hay algo más en que podamos servirle? 2. Despedir al usuario con amabilidad, expresando nuestra disposición de atenderlo en otra oportunidad. En ambas situaciones, se brindará al usuario nuestra disposición de atención. 1. “Señor” ¿Hay algo más en que podamos servirle? Finalmente, se despedirá al usuario.

Nota: El Protocolo de atención de los Especialistas Delegados en IPRESS se rige de acuerdo a la Guía Técnica del Delegado en Salud aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 067-2022-SUSALUD/S, que incluye dentro de su Anexo 1 el Protocolo del Delegado para Atención al Ciudadano.

6.2. Protocolo de Atención Canal Telefónico

- **El tono de voz:** Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **La vocalización:** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- **La velocidad:** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- **El volumen:** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el usuario podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

PASO 1 ANTES DE LA ATENCIÓN (Especialista de Plataforma)	El Especialista del Canal Telefónico al recibir las llamadas de los usuarios, debe tener presente los siguientes pasos: 1. Asegurarse de contar con los recursos tecnológicos (computador, teléfono y otros), así como con la operatividad de los aplicativos para brindar atención a los usuarios. 2. Revisar que los documentos para la atención estén disponibles. 3. Contestar la llamada antes del tercer timbre. 4. Contestar e iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: “Buenos días/tardes/noches”; e inmediatamente después dar la bienvenida “Gracias por llamar a SUSALUD. Identificarse inmediatamente con su primer nombre y primer apellido: “Mi nombre es...” 5. Solicitar datos al usuario: “¿Me brinda su nombre completo y número de DNI, por favor?” y optar por un trato de usted. Evitar en lo posible los títulos formales de presentación: señor, señora, señorita, joven, etc. No está permitido saludar de la siguiente manera: Hola, ¿Qué desea?, ¿Para qué soy bueno/buena?, ¿Para qué ha llamado usted?, ¿Qué pasa señor/señora? 6. invitar al usuario a expresar la razón de su llamada “¿En qué le podemos servir?” RECOMENDACIONES: • Evite tener dispositivos electrónicos o ruidos externos que interfieran la comunicación con el usuario. • Evite hablar con terceros cuando se está próximo a contestar el teléfono y mientras se está atendiendo una llamada. • Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como lapiceros, chicles, dulces, etc. • Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono. • Mantener una postura relajada y natural, proyecte el comportamiento mediante la voz.
TENER EN CUENTA	• Al recibir una llamada en el canal telefónico en el cual se establezca comunicación con el usuario y se obtenga su identificación, no obstante, por dificultades de conexión se corte la llamada; se procederá a reportar la incidencia a la Intendencia de Investigación y Desarrollo (IID), a través de la aplicación web Sistema de Gestión de Requerimiento e Incidentes (SGRI) o, a través del correo electrónico operaciones@susalud.gob.pe. Asimismo, la Especialista realizará la devolución de la llamada al usuario, en un lapso no mayor a treinta minutos, en cuanto se restablezcan las condiciones normales de funcionamiento. • Al recibir comunicaciones, mediante el canal telefónico, en la cual no se escuche al usuario, se procederá a cortar la comunicación, para lo cual se informará “(…) estimado usuario, ante la falta de

	<i>respuesta de la comunicación se procede a liberar la llamada”.</i> • Cuando se establece comunicación con el usuario a través de llamada telefónica, en la que el usuario no precise solicitud ante nuestra Institución, no obstante, durante la llamada se dirija al Especialista utilizando lenguaje inapropiado, se le informará que <i>“ante la no presentación de solicitud se procederá con el corte de la comunicación, procediéndose a liberar la línea”.</i>
PASO 2 DURANTE LA ATENCIÓN (Especialista de Plataforma)	Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes, dirigir la atención realizando preguntas guiadoras al usuario, a fin de atender la consulta y /o denuncia que formule el usuario. Si durante la atención se identifica que: 1. Es un caso nuevo, proceder a Informar sobre el Procedimiento y acciones a realizar, explicando claramente los requisitos y plazos para la atención. 2. Si el usuario solicita atención de denuncia, se inicia la recepción de la denuncia conforme al procedimiento vigente (Procedimiento de Atención de Canales y Procedimiento de Atención de Denuncias). 3. Si no fuera competencia de IPROT, el Especialista procederá a explicar, sin perjuicio de ello, siguiendo MAPRO se realizará encauzamiento (interno y/o externo) de solicitud: <i>“Lo he escuchado atentamente, y por lo expuesto, permítame informarle que la Superintendencia Nacional de Salud a través de esta Intendencia realiza acciones para proteger los derechos en salud de los usuarios de establecimientos como hospitales, clínicas, centros médicos, entre otros; y fondos de aseguramiento en salud.</i> <i>Por la naturaleza de su requerimiento, no podemos intervenir; sin embargo, considero importante orientarle que puede ser atendido mediante/en...”.</i> RECOMENDACIONES Si debe poner la llamada en espera: • Explicar al usuario por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. • Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta. • Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al usuario de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después; si el usuario acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada. • Cuando el usuario haya aceptado esperar, al retomar la llamada, comience siempre con el nombre del usuario. Ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora si se ha excedido en el tiempo prometido. Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta de manera inmediata: • Explicarle la razón de la demora. Informar el medio y los plazos de atención.

PASO 3 DESPUÉS DE LA ATENCIÓN (Especialista de Plataforma)	Al terminar la atención al usuario: 1. Verificar con el usuario que entendió la información y preguntar: <i>¿Hay algo más en que podamos servirle?</i> 2. Despedirse amablemente agradeciendo su llamada. <i>“Gracias por llamar a SUSALUD”</i> Puede permitir al usuario colgar primero.
---	--

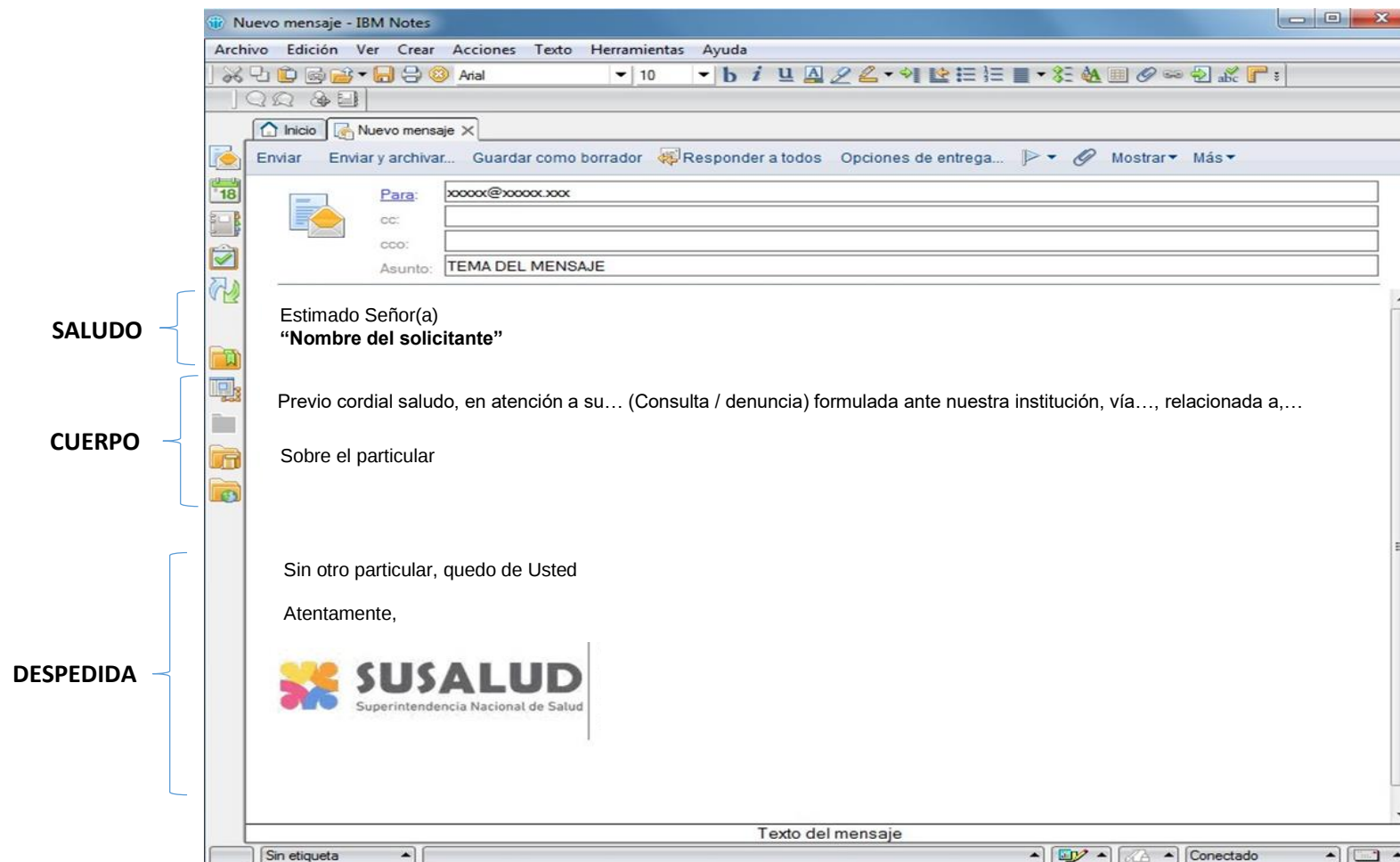
6.3. Protocolo de Atención Canal Virtual

PASO 1 ANTES DE LA ATENCIÓN (Especialista de Plataforma)	• Las consideraciones del lenguaje y la presentación de los mensajes que se transmiten por este canal deben ser consistentes con las que se presentarían por el canal escrito. • Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor. • Responder siempre desde el correo institucional. • Analizar si la solicitud compete a IPROT; de lo contrario, realizar la remisión interna o externa (al órgano de SUSALUD o entidad encargada), e informar al usuario, sobre el encauzamiento. RECOMENDACIONES: • El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, no debiendo permitir el acceso a terceros. • El correo es de uso exclusivo para la atención al usuario. • Imprimir los correos electrónicos en los casos que sea absolutamente necesario.
---	--

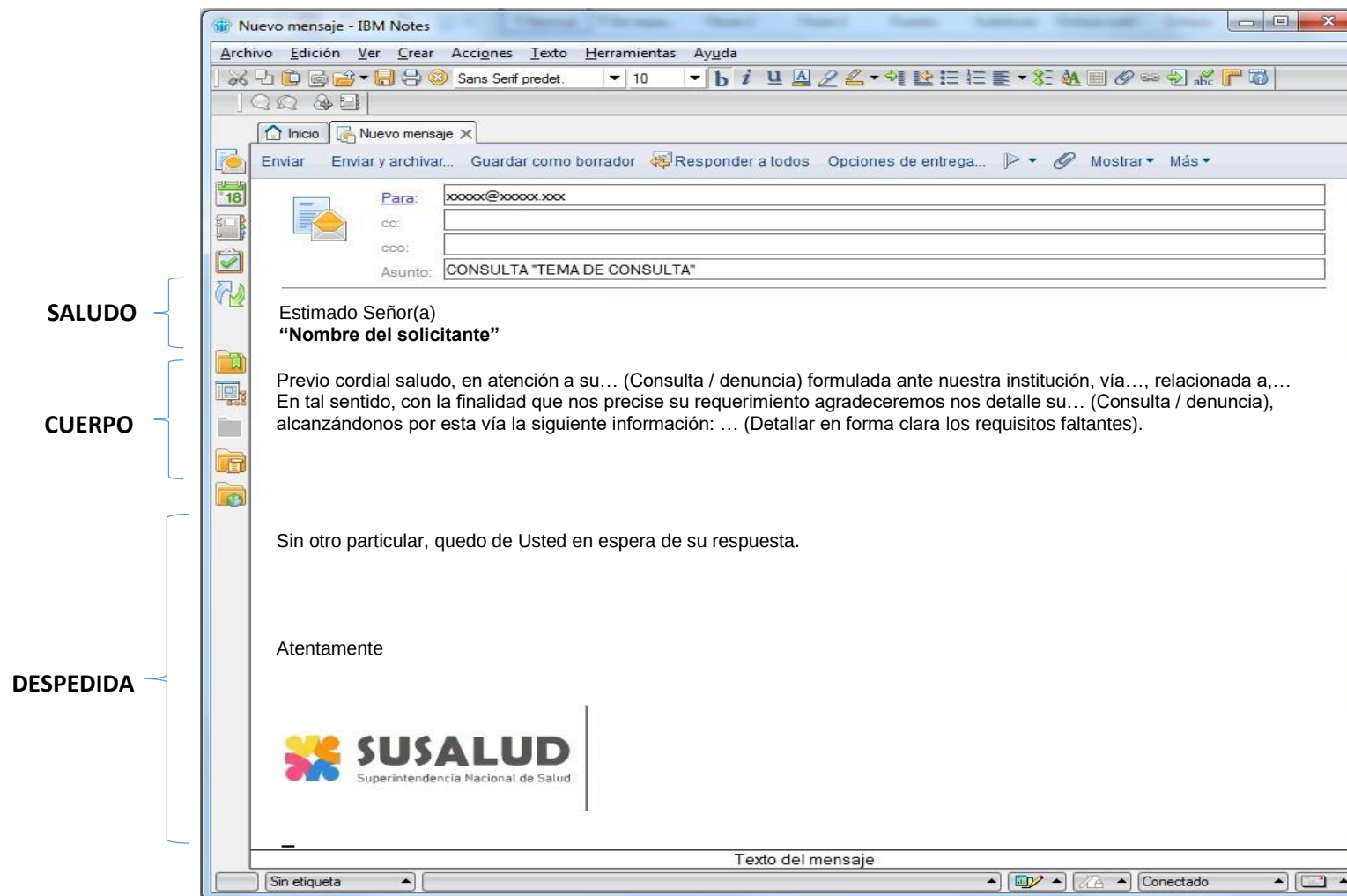
PASO 2 DURANTE LA ATENCIÓN (Especialista de Plataforma)	• En el campo “Asunto”, definir el tema del mensaje con claridad y concisión • En el campo “Para” designar al destinatario principal, ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico. • En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación. Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. • La comunicación debe ser respetuosa y se debe emplear un lenguaje adecuado y correctamente redactado, no tutearlo, ya que es la imagen de la entidad. • Ser conciso, redactar oraciones cortas y precisas. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos. • No use mayúsculas sostenidas (un escrito sólo en mayúsculas- en el lenguaje escrito - equivalen a gritos), negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios. • Emplear letras mayúsculas cuando corresponda por ortografía. • No utilizar signos de admiración, símbolos o emoticones. • Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el usuario de forma clara y precisa. RECOMENDACIONES: • Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer y estar atento al tamaño del adjunto, un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
PASO 3 DESPUÉS DE LA ATENCIÓN (Especialista de Plataforma)	El servidor debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan los datos necesarios para que el usuario lo identifique. RECOMENDACIONES: • Revisar el mensaje antes de su envío, para identificar errores que podrían generar una mala impresión para quien recibe el correo electrónico.

Ejemplos de estructuras de correos electrónicos:

- a) Para coordinaciones con el usuario



b) Para solicitar información al usuario:



6.4. Pautas para brindar atención de Usuarios con Discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad, con el fin de identificar la que el usuario presente. En función a ello, saludarlo apropiadamente, de ser necesario tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, retirando de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz.
- Evite gritar, taparse la boca, o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- En caso sea necesario, emplee gestos y signos sencillos.
- En caso la comunicación se dificulte, se puede optar por la escritura, esta debe ser breve y clara.
- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el usuario lo solicite.
- Mirar al usuario con naturalidad, no hacer gestos ni decir frases que puedan herir su susceptibilidad.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea que le ayude?”
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar que la persona termine su exposición.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos.
- Procure que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano.
- Para la atención de usuarios con enanismo, adaptar los asientos a su condición.
- No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, mesas, etc.
- Permitir la presencia de voluntarios y de perros-guía, en los casos que sea necesario.

7. ANEXO

7.1. Formulario de datos e información para atención y/o presentación de denuncia

Formulario de datos e información para atención y/o presentación de denuncia		
Nombres y apellidos:	Documento de identidad (DNI / PASAPORTE / C.E.):	
Dirección:	Correo electrónico:	
Distrito/ provincia, departamento:	Teléfono fijo y celular:	
Referencia:		
Marcar con (x) el medio por el cual autoriza la comunicación y/ o notificación de documento: () correo electrónico () notificación física () casilla electrónica		
Bríndenos el motivo de su visita (expresión concreta de lo que solicita): ¿Qué solicita?		
Nombre de la Institución denunciada:		¿Indicar la fecha de ocurrencia de los hechos?
Nombres y apellidos de la persona posiblemente afectada:	DNI de la persona afectada:	¿Qué parentesco tiene con la persona afectada?
Colocar su nombre completo, firma y DNI		FECHA: