



Resolución Directoral

Miraflores, 05 de Mayo de 2023.

VISTO:

El Expediente N° 23-006658-001 que contiene el Informe N° 080-2023-OGC-HEJCU de la Oficina de Gestión de la Calidad, el Informe N° 062-2023-OEPP-HEJCU, emitido por la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto, quien a su vez remite el Informe Técnico N° 046-2023-EOM-OEPP-HEJCU emitido por la Coordinadora del Equipo de Organización y Modernización de la citada Oficina del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa; y,

CONSIDERANDO:

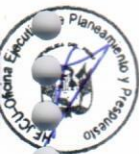
Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, señalan que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la salud es de interés público. Por tanto,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

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 027-2015-SA, aprueban el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, la cual en su artículo 28° dispone que: *"Toda persona que se encuentre disconforme con la atención recibida, tiene derecho a ser escuchada y recibir respuesta, debiendo presentar su reclamo ante las instancias competentes de la IAFAS o IPRESS, sin perjuicio de acudir en vía de queja ante SUSALUD para el inicio del procedimiento administrativo que pudiere corresponder, según la normatividad que sobre la materia emite SUSALUD. La IPRESS debe exhibir de manera visible y de fácil acceso, el procedimiento para la atención de reclamos de las personas usuarias así como la posibilidad de acudir a SUSALUD en instancia de queja."*;

Que, mediante Decreto Supremo 002-2019-SA, aprueban 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, la cual tiene por finalidad establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;

Que, el artículo 5° del citado reglamento señala que el 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 a la normativa vigente;



Que, el artículo 15° del precitado reglamento establece que: "La IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tiene la responsabilidad de cumplir con lo siguiente: 15.1. Poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud físico, garantizando la accesibilidad y disponibilidad en el horario de funcionamiento de la respectiva IAFAS, IPRESS o UGIPRESS. Para el caso del Libro de Reclamaciones en Salud virtual, su disponibilidad y accesibilidad es las veinticuatro horas de cada uno de los siete días de la semana. 15.2. Adoptar medidas para garantizar el acceso del Libro de Reclamaciones en Salud físico o virtual a las personas con discapacidad u otras limitaciones físicas. 15.3. Adoptar medidas para garantizar el respeto al enfoque de interculturalidad para el acceso del Libro de Reclamaciones en Salud físico o virtual, así como para aquellas personas iletradas. 15.4. Exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al público, el aviso del Libro de Reclamaciones en Salud físico, conforme el Anexo N° 2.";

Que, el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa es una Institución Prestadora de Servicios de Salud – IPRESS que realiza atenciones en salud de emergencia o urgencia con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación, así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica;

Que, mediante Informe N° 080-2023-OGC-HEJCU, de fecha 10 de abril de 2023, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad remite la **Directiva Administrativa para el Manejo y Atención del Libro de Reclamaciones en Salud, las Sugerencias y Felicidades del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"**; para su revisión y aprobación;

Que, la citada Directiva tiene como finalidad: "Establecer disposiciones para la gestión del manejo y atención del libro de reclamaciones, las sugerencias y felicitaciones, implementando acciones para mejorar la calidad de la prestación, dentro del proceso de modernización de la gestión pública";

Que, mediante Informe N° 062-2023-OEPP-HEJCU, de fecha 14 de abril de 2023, la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto remite el Informe Técnico N° 046-2023-EOM-OEPP-HEJCU elaborado por la coordinadora del equipo de organización y modernización, de la citada oficina, mediante el cual emite opinión técnica favorable, con base a la documentación de vistos, respecto a la Directiva Administrativa para el Manejo y Atención del Libro de Reclamaciones en Salud, las Sugerencias y Felicidades del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa";

Que, estando a lo señalado en los párrafos precedentes y contando con el visado de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa;

De conformidad con lo dispuesto en el literal d) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, aprobado con Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA;

En uso de sus atribuciones y facultades conferidas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR, la **Directiva Administrativa N°002-2023-DG-OGC-HEJCU, Directiva Administrativa para el Manejo y Atención del Libro de Reclamaciones en Salud, las Sugerencias y Felicidades del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"**, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, la misma que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.



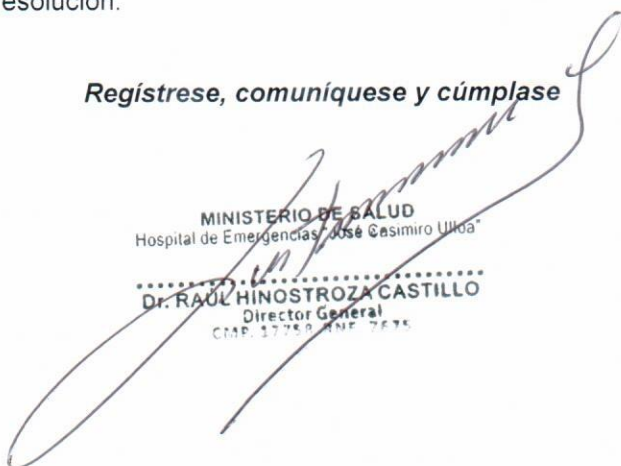
ARTÍCULO 2°.- DEJAR SIN EFECTO todas aquellas que se opongan a la presente resolución.

ARTÍCULO 3°.- ENCARGAR a la Oficina de Gestión de Calidad del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa", adopte las acciones administrativas para el cumplimiento de la presente Directiva.

ARTÍCULO 4°.- DISPONER que la Oficina de Comunicaciones publique en el Portal Institucional la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase

MINISTERIO DE SALUD
Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"
.....
Dr. RAÚL HINOSTROZA CASTILLO
Director General
C.M.P. 17759 INF 7675



RHC/SEV/RJAG/NCV/whfr

Distribución:

- Dirección General
- Of. de Gestión de la Calidad
- Of. de Asesoría Jurídica
- Of. Planeamiento y Presupuesto
- Of. de Comunicaciones
- Archivo

HOSPITAL DE EMERGENCIAS “JOSÉ CASIMIRO ULLOA”



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA EL MANEJO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD, LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS “JOSE CASIMIRO ULLOA”

2023

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA EL MANEJO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD,
LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSE CASIMIRO ULLOA"

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 002 -2023-DG-OGC-HEJCU

I. FINALIDAD

Establecer disposiciones para la gestión del manejo y atención del libro de reclamaciones, las sugerencias y felicitaciones, implementando acciones para mejorar la calidad de la prestación, dentro del proceso de modernización de la gestión pública.

II. OBJETIVO

Implementar procedimientos para la gestión de reclamos donde se puede registrar la presunta vulneración de los derechos del usuario o tercero legitimado así como sugerencias y felicitaciones en el Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa".

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones de la presente Directiva, son de obligatorio cumplimiento para la Oficina de Gestión de la Calidad, Plataforma de Atención al Usuario en Salud, servidor responsable del Libro de Reclamaciones en Salud, Admisión de la Oficina de Estadística e Informática, oficinas, departamentos y unidades orgánicas al momento de atender un reclamo y/o Sugerencias y Felicitaciones

Los Usuarios externos; pacientes y familiares, deberán respetar y seguir el procedimiento establecido en la presente Directiva.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y su Texto Único Ordenado aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA EL MANEJO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD,
LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSE CASIMIRO ULLOA"

- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, Aprueban 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.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 767-2006-MINSA, Aprueban Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa".
- Resolución Ministerial N° 826-2021-MINSA, Aprueban las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Definiciones Operativas:

- **Usuario:** Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por las instituciones prestadoras de salud.
- **Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS):** En el canal de atención que emplea un espacio físico recursos y personal responsable de la recepción, procesamiento, atención y absolución de las consultas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante el Hospital.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita, efectuada ante la institución prestadora de salud por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de las instituciones prestadoras de salud.
- **Denuncia:** Manifestación expresa presentada ante SUSALUD, sobre acciones y omisiones de la IAFA, IPRESS o UGIPRESS, respecto a los hechos o actos que pudieran construir presunta vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA EL MANEJO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD,
LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSE CASIMIRO ULLOA"

- **Libro de Reclamaciones en Salud:** Es un registro de naturaleza física o virtual provista por la IPRESS pública, 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, de acuerdo a la normatividad vigente o interposición de buenos oficios: son acciones y/o coordinaciones previas al que se despliegan ante la necesidad del usuario para facilitar el acceso a la atención de los servicios de salud en las instituciones prestadoras de salud, dirigidas a solucionar o mitigar la insatisfacción del usuario externo.
- **Reclamo Fundado:** Es la declaración de resultado del reclamo, cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante.
- **Reclamo improcedente:** Declaración de resultado de reclamo, cuando no corresponde la atención del mismo por incumplimiento de aspectos de forma, no acreditar la legitimidad para obrar, no existir conexión lógica entre los hechos expuestos y el reclamo; o carecer, de competencia IAFA, IPRESS o UGIPRESS recurrida.
- **Reclamo Infundado:** Declaración de resultado del reclamo cuando no se acredita los hechos que sustenten el mismo.
- **Reclamo No Admisibile:** 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, 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.
- **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 conlleva a respuesta alguna.
- **Trato Directo:** Es la negociación directa de la IPRESS y los usuarios sin la intervención de un tercero, con la finalidad de resolver el conflicto que origina un reclamo al hospital.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA EL MANEJO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD,
LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSE CASIMIRO ULLOA"

- **Reclamo Atendido:** Es cuando se otorga respuesta al usuario por vía telefónica, correos electrónicos, o por escrito, que puede ser entregado de manera personal en el establecimiento o a su domicilio.
- **Sugerencia:** Es todo aporte o iniciativa formulada a través del libro de sugerencias ubicada en la plataforma de atención del usuario, a fin de contribuir a la mejora de la calidad de atención.
- **Felicitaciones:** Se entiende como la manifestación de gratitud por un servicio satisfactorio, ya sea de manera escrita, verbal o en medio magnético.
- **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, que acredite vínculo jurídico con los integrantes del colectivo determinado.
- **Consulta:** Solicitud de información u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de los servicios de salud, cartera de servicios, información de ubicación y procesos de atención presentada por una persona natural o jurídica a la IPRESS a fin de ser atendida.

5.2 Gratuidad de la tramitación del reclamo:

Los trámites para el registro y la atención de los reclamos de los usuarios son gratuitos.

5.3 Vías de comunicación para la atención en los reclamos:

La atención de los reclamos en el HEJCU será de manera escrita a través del Libro de Reclamaciones y de manera virtual a través del siguiente link:

- <https://reclamos.servicios.gob.pe/>

5.4 De la interposición de los buenos oficios (IBOS)

Acciones inmediatas a fin de solucionar el problema de acuerdo a las situaciones diversas que se suscitan.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO:

La plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) es el espacio donde se desarrolla el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la institución.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA EL MANEJO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD,
LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSE CASIMIRO ULLOA"

Etapas de Atención del Reclamo:

1) Admisión y Registro:

- Todo usuario o tercero legitimado tiene derecho a presentar su reclamo mediante el LRS físico o virtual.
- En caso sea virtual, no se exige la firma del reclamante.
- La Hoja de Reclamación en Salud original (Anexo N° 02) se entrega al reclamante.

2) Evaluación e Investigación

Se efectúa las diligencias necesarias para aclarar los hechos que generaron los la insatisfacción del usuario o terceros legitimado respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y recibidas de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.

3) Resultado y Notificación:

- Se remite una carta al reclamante (Anexo N° 04) con el informe del resultado del reclamo (Anexo N° 03), al domicilio registrado por él en el LRS a su dirección electrónica en caso de haberlo autorizado.
- De no estar de acuerdo con el resultado puede acudir en denuncia ante SUSALUD.
- Es responsabilidad del reclamante comunicar la variación de datos de contacto.

4) Archivo y Custodia:

Todas las actuaciones, documentos y/o pruebas que sustenten la recepción, procesamiento y atención de los reclamos deben encontrarse contenidas en un expediente único que refleje el cumplimiento de cada etapa por 4 años.

6.1.1 De las responsabilidades:

- **Acogida al Usuario:** Brindar acogida al usuario que requiere la atención por la PAUS, a través de un trato cordial y personalizado, facilitándole información y orientación necesaria para realizar su consulta, reclamo o sugerencia.
- **Atención al Usuario:** La PAUS comprende de procedimientos de Atención de consultas, reclamos, quejas y sugerencias, para estandarizar la atención y cubrir las expectativas de los usuarios de nuestra institución y permita lograr su satisfacción.
- **Acompañamiento del Usuario:**



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA EL MANEJO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD,
LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSE CASIMIRO ULLOA"

En caso de necesitarlo, se brindará acompañamiento físico de acuerdo a las características y necesidades del usuario, de ser el caso se asignará a un personal de PAUS para cumplir esa función. Caso contrario se brindará la información y orientación necesaria para asegurar el cumplimiento de los requerimientos del usuario.

6.1.2 De la ubicación y custodia del libro de reclamaciones en salud.

• **Lunes a viernes:**

8:00 am – 8:00 pm:

Estará a cargo de la Oficina de Gestión de Calidad; pasada la hora indicada será entregado al Servicio de Admisión.

8:00 pm – 8:00 am:

Estará a cargo del Servicio de Admisión.

• **Sábados, Domingos y feriados**

Estará a cargo del Servicio de Admisión.

Los Horarios antes mencionados están sujetos a variación debido a los cambios institucionales.

6.2 FUNCIONES DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO:

- Coordinar el proceso de gestión de las consultas y reclamos.
- Fomentar con los usuarios sobre el derecho que les asiste ante SUSALUD.
- Realizar el seguimiento de las denuncias presentadas ante SUSALUD.
- Informar respecto a los reclamos en los plazos que establezca SUSALUD.
- Coordinar acciones de capacitación para el personal del Hospital.
- Difundir las funciones de la PAUS hacia los procesos de mejora continua.
- Orientar las actividades de la PAUS hacia los procesos de mejora continua.
- Mantener un acervo documental de los reclamos conforme a lo que establezca SUSALUD.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA EL MANEJO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD,
LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSE CASIMIRO ULLOA"**

- Elaborar los informes técnicos periódicos de las actividades de la PAUS.
- Adoptar medidas para garantizar el acceso del Libro de Reclamaciones a las personas con discapacidad con enfoque de interculturalidad.
- Registrar en las aplicaciones informáticas de SUSALUD la información y/o datos conforme la normativa vigente.

6.3 FUNCIONES DEL RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES:

- Facilitar el Libro de Reclamaciones en Salud a los Usuarios.
- Brindar Información sobre gratuidad de la atención de reclamos.
- Archivar los expedientes únicos de los reclamos con la documentación completa.
- Remitir mensualmente el consolidado de reclamos según norma vigente.

6.4 DE LA RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN GENERAL, DEPARTAMENTO Y OFICINAS INVOLUCRADAS CON UN RECLAMO:

- Velar por el cumplimiento el **Decreto Supremo N° 002-2019-SA**; aprueban Reglamento para la gestión de reclamos y denuncia de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento de Salud, -IAFAS, Instituciones Prestadores de Salud -IPRESS, y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
- Supervisar los servicios que brinda su área en los horarios de atención al usuario de acuerdo a sus competencias.
- Brindar las facilidades para la solución de un reclamo por trato directo, así como su acompañamiento.
- Participar en la atención, solución, discusión y declaración del resultado de los reclamos.
- Cumplir con remitir los descargos solicitados por el responsable del Libro de Reclamaciones en los plazos establecidos.

6.5 DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD:

Para la atención de los reclamos se procederá según las siguientes etapas:



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA EL MANEJO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD,
LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSE CASIMIRO ULLOA"

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

6.6 DE LA ATENCIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES:

- La plataforma de Atención al Usuario contará con un formato de sugerencias y felicitaciones (Ver anexo N° 5) el cual se encontrará en los buzones de sugerencias y felicitaciones de las distintas áreas y/o será otorgado por el personal de la PAUS, el registro será realizado por el usuario de la atención.
- Luego de la recepción y registro de las sugerencias o felicitaciones, los usuarios podrán depositarlas en los buzones o podrán ser entregados al responsable de PAUS.
- Los buzones serán aperturados mensualmente y se dará lectura a los formatos recibidos.
- El responsable de la PAU elaborará el informe técnico mensual de las sugerencias o felicitaciones.
- Remitir a la alta Dirección el informe con los datos de las personas y las felicitaciones registradas
- Implementar las acciones de mejora en coordinación con las distintas áreas.
- Las sugerencias de acuerdo a la pertinencia serán emitidas a los servicios involucrados a fin de que las jefaturas implementen acciones de mejora respectiva.
- Las felicitaciones registradas, serán remitidas a las jefaturas de los servicios respectivos para su conocimiento pertinente.

VII. RESPONSABILIDADES:

- La Oficina de Gestión de Calidad:
 - 1) Conducirá los procesos para asegurar la atención oportuna, cordial, y clara del paciente; desde su ingreso, hasta su egreso, velando por el adecuado registro de la información, así como el cumplimiento de disposiciones internas y externas respecto a los trámites administrativos.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA EL MANEJO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD,
LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSE CASIMIRO ULLOA"

2) Capacitará al personal de la PAUS y al personal de comunicaciones sobre la implementación y difusión y manejo del Libro de Reclamaciones.

- Dirección vela por el cumplimiento de la presente directiva.

VIII. DISPOSICIONES FINALES:

- Si los reclamos son consignados fuera del horario administrativo y del horario del funcionamiento de la PAUS, el personal de guardia de Admisión se encargara de entregar el Libro de Reclamaciones.
- La Oficina de Comunicaciones, deberá consignar avisos en lugares visibles y accesibles para los usuarios, los cuales indiquen la existencia del Libro de Reclamos, así como los derecho y deberes que poseen los usuarios para solicitarlo.
- Para otorgar las respuestas a los usuarios por vía telefónica, el personal de la Oficina de Gestión de la Calidad realizará 03 intentos de comunicación como máximo, caso contrario se dará por atendido sin información al usuario, deslindando la responsabilidad a que hubiera lugar. (En casos que no hubiera correo, ni dirección exacta del reclamante)
- La Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad, será el encargado de informar mensualmente a las instancias correspondientes sobre las estadísticas de los reclamos de los usuarios. Así como también de las atenciones realizados en la respectiva plataforma. Se remitirán informes del consolidado de los reclamos detallando los reclamos frecuentes, servicios involucrados, las causas de los reclamos dirigidos a la Dirección General.
- El manejo de los reiterativos de solicitudes de respuestas de los reclamos a los jefes de los servicios involucrados, será de la siguiente manera:
 - 1) Primer reiterativo se emite ante el incumplimiento de los plazos establecidos en el primer documento emitido por la Jefatura de la Oficina de Gestión de Calidad.
 - 2) Segundo reiterativo se emite ante el incumplimiento del primer reiterativo.
 - 3) Tercer reiterativo se emite ante el incumplimiento del segundo reiterativo esté último es firmado por la Dirección General.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA EL MANEJO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD,
LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSE CASIMIRO ULLOA"

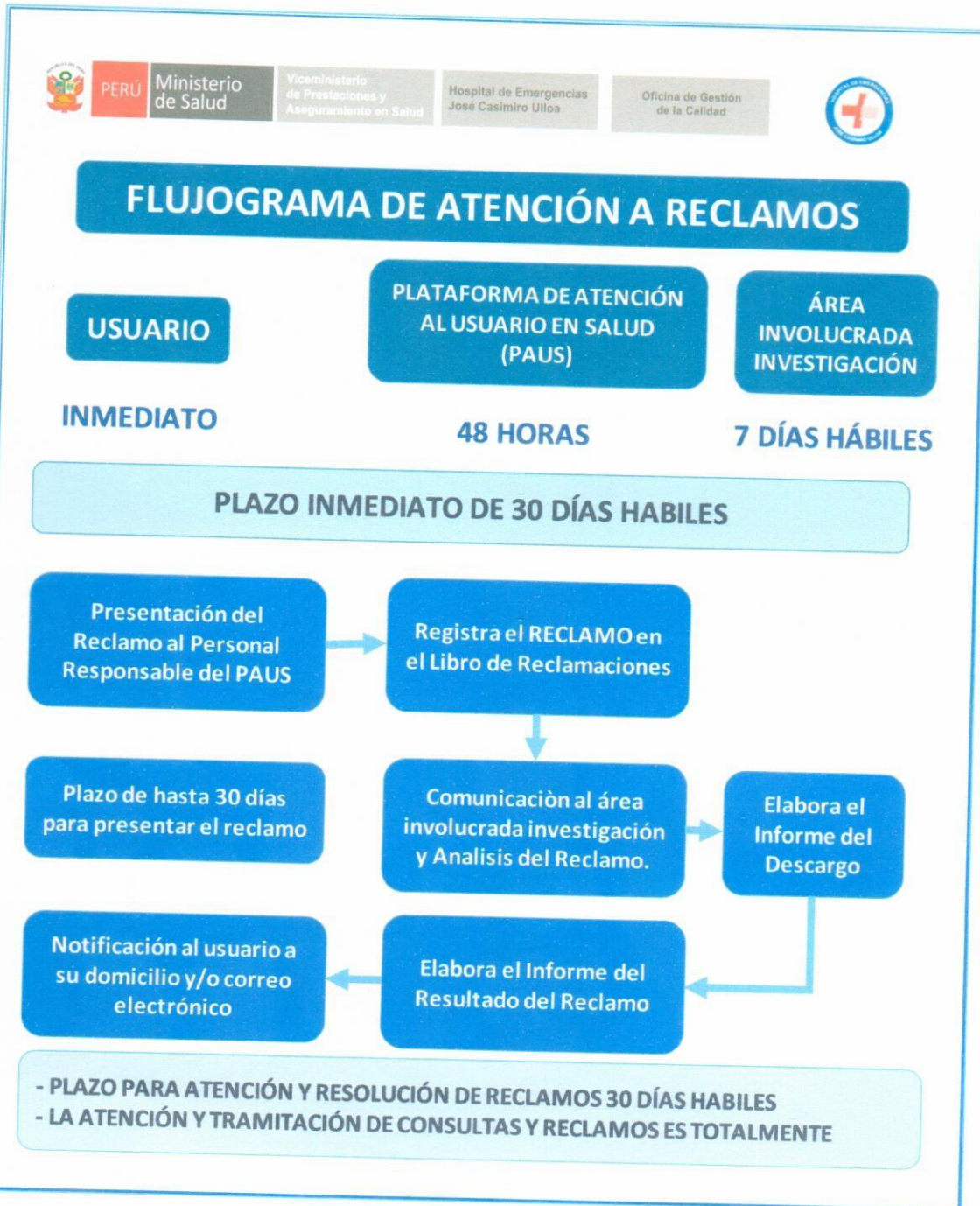
- 1) Primer reiterativo se emite ante el incumplimiento de los plazos establecidos en el primer documento emitido por la Jefatura de la Oficina de Gestión de Calidad.
- 2) Segundo reiterativo se emite ante el incumplimiento del primer reiterativo.
- 3) Tercer reiterativo se emite ante el incumplimiento del segundo reiterativo esté último es firmado por la Dirección General.
- 4) En casos de que las jefaturas con el tercer reiterativo no emitan las respuestas de los reclamos, asumirán las responsabilidades administrativas que de ellas se deriven según el Decreto Supremos N° 031-2014-SA "Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD, que consigna como infracciones aplicables a la IPRESS el no informar al usuario respecto al estado de su reclamo cuando este lo hubiera solicitado.

IX. ANEXOS:

- Anexo N° 1 Flujograma de atención a reclamos
- Anexo N° 2 Formato de la Hoja de Reclamación.
- Anexo N° 3 Formato del informe de resultado del reclamo.
- Anexo N° 4 Formato de la carta de respuesta al usuario.
- Anexo N° 5 Formato de la Hoja de sugerencias y felicitaciones.
- Anexo N° 6 Flujograma de la atención de las sugerencias y felicitaciones



ANEXO N° 1: Flujoograma de Atención a reclamos



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA EL MANEJO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD,
 LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSE CASIMIRO ULLOA"

Anexo N° 2: Formato de la Hoja de Reclamación



MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL DE EMERGENCIAS
 "JOSE CASIMIRO ULLOA"



HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSE CASIMIRO ULLOA"
 AV. ROOSEVELT N° 6355

HOJA DE RECLAMACION EN
 SALUD
 N° 00006213 - N° 001801

FECHA: / /

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZON SOCIAL: _____ E-MAIL: _____
 DOMICILIO: _____ TELEFONO: _____
 DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO: _____
 NOMBRE DEL PACIENTE: _____

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

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____ E-MAIL: _____
 DOMICILIO: _____ TELEFONO: _____
 DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO: _____

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

4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCAR SI () NO ())

5. FIRMA DEL RECLAMANTE (USUARIO, REPRESENTANTE O TERCERO LEGITIMADO)

FIRMA O HUELLA DIGITAL
 EN CASO DE SER PERSONA
 LETRADA

(FIRMA)

HUELLA
DIGITAL

6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO

DETALLE DE LA SOLUCION

(DETALLAR)

RECLAMANTE

(FIRMA O HUELLA
DIGITAL EN CASO DE SER
PERSONA LETRADA)

RESPONSABLE DE LIBRO DE
 RECLAMACIONES EN SALUD

(FIRMA DEL
RESPONSABLE LIBRO DE
RECLAMACIONES EN
SALUD)


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

USUARIO O TERCERO LEGITIMADO



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA EL MANEJO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD,
LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSE CASIMIRO ULLOA"

Anexo N° 3: Formato del informe de resultado del reclamo

	PERU Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa	Oficina de Gestión de la Calidad
---	---------------------------------	---	---	----------------------------------

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

INFORME DE RESULTADO DEL RECLAMO N° 00006213-00XXXX

I. CANAL DE INGRESO DEL RECLAMO:
XX

II. IDENTIFICACION DEL USUARIO AFECTADO O DE QUIEN FORMULA EL RECLAMO:

2.1. Usuario afectado:
Nombre: XXXXXXXXXXXXX
DNI: XXXXXXXXXXXXXXX
Edad: XXXXXXXXXXXXXXX
Dirección: XXXXXXXXXXXXX

2.2. Tercero Legitimado:
Nombre: XXXXXXXXXXXXX
DNI: XXXXXXXXXXXXXXX
Dirección: XXXXXXXXXXXXX
Teléfono: XXXXXXXXXXXXX
Email: XXXXXXXXXXXXXXX

III. DESCRIPCION Y CAUSA DEL RECLAMO:
XX
XX
XX

IV. ANALISIS DE LOS HECHOS:
XX
XX
XX

V. CONCLUSIONES:
XX
XX

Lima; XXXXXXXXXXXXX del 2023



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA EL MANEJO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD,
LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSE CASIMIRO ULLOA"

Anexo N° 4: Formato de la Carta de respuesta al usuario



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima; XXXXXXXXXXXX de 2023

CARTA N° XXX-2023-LRS-OGC-HEJCU

Estimado Usuario:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Lima

Asunto : Respuesta a reclamo.
Ref. : Reclamo N° 00006213-XXXXX, de fecha XX de
XXXXXX del 2023

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que su reclamo presentando a través del documento de la referencia ha sido atendido mediante los procedimientos administrativos establecidos.

En ese sentido, debemos manifestarle que se emitió el Informe de Resultados de Reclamo N° 00006213-00XXXXXXXXXX, que declara XXXXXXXXXXXXXXXX el reclamo.



Asimismo, es importante precisar que de acuerdo a lo establecido en el numeral 3 del artículo 24° del D.S. N° 002-2019-SA "De no encontrarse de acuerdo, o disconforme con el resultado del reclamo, o ante la negativa de atención o irregularidad en su tramitación, puede acudir en denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD; o hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje – CECONAR de SUSALUD".

Sin otro particular, manifestamos nuestro compromiso de brindar un servicio de calidad con profesionalismo y calidez.

Atentamente,



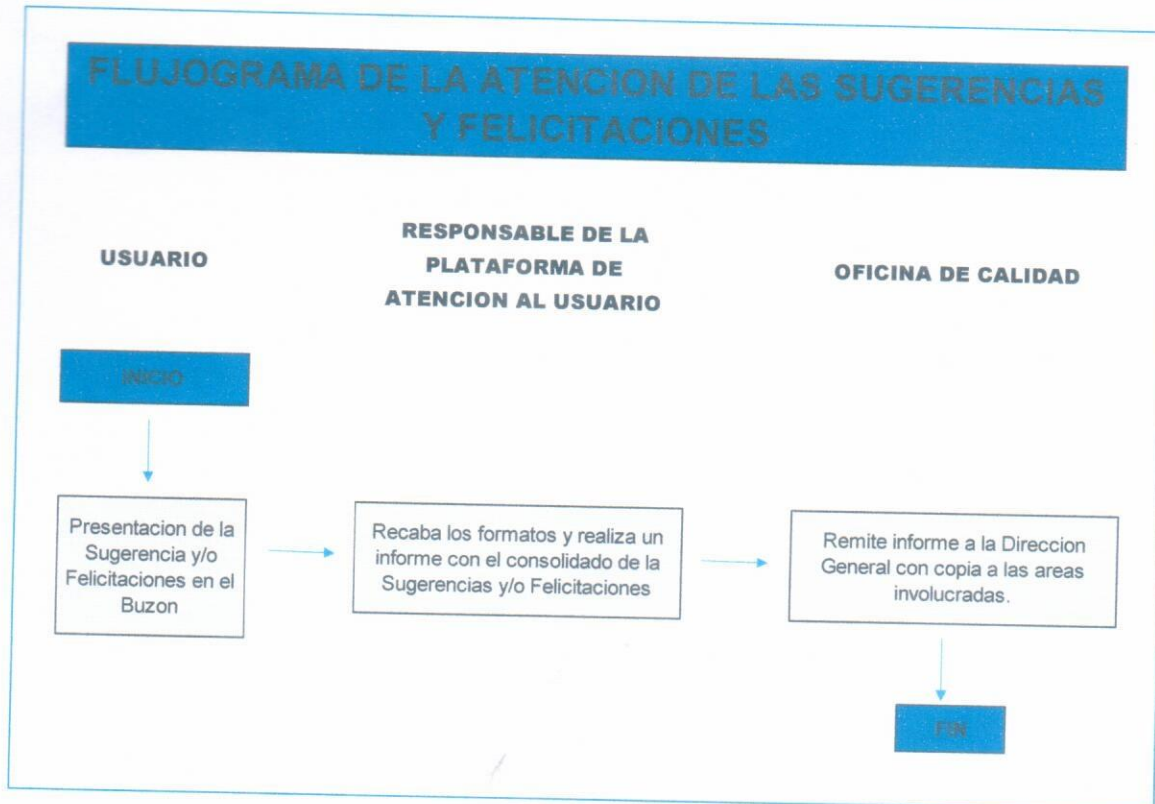
Anexo N°5: Formato de la Hoja de sugerencias y felicitaciones

	PERU Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa	Oficina de Gestión de la Calidad							
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES											
FECHA			HORA								
SUGERENCIA <input type="checkbox"/>		FELICITACIONES <input type="checkbox"/>									
*Llenar los datos solicitados:											
1. Servicio o área de atención:		<input type="text"/>									
2. Exponer un breve comentario:		<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>									
La Plataforma de Atención al Usuario (PAUS), agradece su sugerencia y/o felicitaciones, lo que permitirá a mejorar y optimizar nuestros flujogramas de atención.											



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA EL MANEJO Y ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD,
LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSE CASIMIRO ULLOA"

Anexo N° 6: Flujoograma de la atención de las Sugerencias y Felicidades



MINISTERIO DE SALUD
Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"

.....
Dra. SONIA ESCUDERO VIDAL
Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad

