



**GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY**



Resolución Directoral

Abancay, 26 de diciembre del 2018



VISTO:

El Memorando N° 319-2018-DG-HRGDV-ABANCAY, emitido por la Dirección General y la Solicitud del Responsable de la Unidad de Atención al Usuario para la aprobación del Reglamento para el Uso del Libro de Reclamaciones y Quejas de los Usuarios del Hospital Regional Guillermo Díaz De La Vega Abancay,



CONSIDERANDO:

Que, La Constitución Política del Perú reconoce el Derecho a la Salud y a la Seguridad Social como valores fundamentales de nuestra sociedad; en efecto, en el Artículo 7° de la norma constitucional, se dispone que todos los peruanos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y a su defensa; y, en el artículo 9°, se establece que el Estado determina la Política Nacional de Salud, siendo el Poder Ejecutivo quien norma y supervisa su aplicación;



Que, la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo. Asimismo, se señala que, toda persona tiene derecho a la protección su salud, siendo que la salud pública es responsabilidad primaria del Estado y que su protección y provisión es de interés público; por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla en condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;



Que, con la promulgación de la Ley N° 29414, Ley de los Derechos de las Personas Usuaras de los Servicios de Salud, se consagró que toda persona tiene derecho al acceso a los servicios de salud, al acceso a la información, a la atención y recuperación de la salud y al consentimiento informado. En el artículo 3° de la norma acotada, relativo al Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud, se indica que los establecimientos de salud y los Órganos de los Gobiernos Nacional, Regional y Local son responsables de organizar instancias de carácter independiente, autónomo y confidencial que garanticen equidad y justicia para la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, las cuales deben articularse al Sistema Nacional de Coordinado y Descentralizado de Salud, al cual nos hemos referido anteriormente;



Que, por Decreto Supremo N° 030-2016-SA se aprobó el Reglamento General para la atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las LAFAS e IPRESS con el objeto de



GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY



Gobierno Regional
de Apurímac

Resolución Directoral

Abancay, 26 de diciembre del 2018

establecer los lineamientos para el procedimiento general de atención a los reclamos de los usuarios ante las referidas instituciones, así como habilitar la instancia de queja tuitiva ante la SUSALUD; y, con la finalidad de promover soluciones oportunas y directas ante la insatisfacción del usuario con la prestación del servicio de salud o la cobertura brindada, según lo estipulado en el plan de salud o convenio suscrito, o cuando se ha vulnerado el derecho de toda persona a la seguridad social en salud, o las garantías explícitas en salud establecidas en el Aseguramiento Universal en Salud.

Que, el Decreto Legislativo N° 1158, que dispone medidas destinadas al Fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, por la de Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), establece nuevas funciones y competencias a la mencionada entidad, teniendo como finalidad promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las IAFAS o IPRESS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación;

Que, el numeral 14 del artículo 8° del Decreto Legislativo N° 1158 establece que SUSALUD tiene como función general, regular la recolección transferencia, difusión e intercambio de la información generada u obtenida por las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS; y, el numeral 16 del precitado artículo señala la función de conocer, con competencia primaria y alcance nacional, las presuntas infracciones a las disposiciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios en su relación de consumo con las IPRESS y/o IAFAS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación;

Que, conforme a lo establecido en la Octava Disposición Complementaria Final del Reglamento de Infracciones y Sanciones de SUSALUD, aprobado por Decreto Supremo N° 031-2014-SA, todos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, públicos, privados o mixtos, que realizan atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación; así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en la prevención promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación de la salud inscritos en el Registro Nacional de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo RENAES a la entrada



GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY



Resolución Directoral

Abancay, 26 de diciembre del 2018

en vigencia de dicha norma, quedarán registrados de oficio en el Registro Nacional de IPRESS administrado por SUSALUD;

En uso de las facultades conferidas por la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General y la Resolución Directoral N° 001-2015-DG-DIRESA-AP, y;

Estando al informe de la Dirección de Personal, con Visto Bueno de la Dirección de Administración, Dirección de Planeamiento Estratégico y Asesoría Legal del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - **APROBAR** el "Reglamento para el Uso del Libro de Reclamaciones y Quejas de los Usuarios del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay", que consta de cuatro Títulos (4) tres Capítulos (3), Cincuenta y seis Artículos (56), Cinco (6) Disposiciones Complementarias y Finales y Disposición Complementaria Derogatoria; que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. - **DISPONER**, a la Oficina de Administración y a la Unidad de Imagen Institucional del Hospital la publicación de la presente Resolución Directoral en el portal institucional del Hospital y entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Local el precitado Reglamento en su integridad.

REGÍSTRESE, COMUNIQUÉSE Y ARCHÍVESE.

c.c.
Dirección General
Dirección de Administración
Unidad de Imagen Institucional
Unidad de Atención al Usuario
Archivo

GOBIERNO REGIONAL APURIMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURIMAC
HOSPITAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA
M.C. Jorge Ponce Juárez
C.M.P. 3347
DIRECTOR GENERAL
V. B. Por Visación



REGLAMENTO PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY

Abancay – Apurímac

Octubre del 2018



ÍNDICE

	JUSTIFICACION.....	4
	TÍTULO I	
	DISPOSICIONES GENERALES.....	6
	ORGANIZACIÓN.....	6
	BASE LEGAL.....	4
	OBJETIVOS.....	7
	FINALIDAD.....	8
	AMBITO DE APLICACIÓN.....	8
	ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES.....	9
	OBLIGACIONES DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA DE ABANCAY.....	14
	ACTIVIDAD DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO.....	17
	PRINCIPIOS DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	19
	DERECHOS DE LA PERSONA USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD.....	20
	TÍTULO II	
	PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS.....	22
	DEL RECLAMO.....	22
	CAPITULO I	
	ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO.....	25
	SUBCAPÍTULO I	
	ADMISIÓN Y REGISTRO.....	25
	SUBCAPITULO II	
	DE LA INVESTIGACIÓN	27
	SUBCAPÍTULO III	
	RESULTADO DEL RECLAMO.....	28
	CAPÍTULO II	
	CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL PROCEDIMIENTO.....	29
	SUB CAPÍTULO IV	
	DEL ARCHIVO Y CUSTODIA.....	30
	CAPÍTULO III	



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY
UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
 "El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



Gobierno Regional
de Apurímac

PLAZOS.....	30
TÍTULO III	
INFORMACIÓN A REPORTAR.....	34
TÍTULO IV	
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES.....	37
DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA.....	37





**REGLAMENTO PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y DE
RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO
DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY.**

JUSTIFICACION:

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, tiene como visión ser al año 2020, un Hospital de alta complejidad reconocido a nivel regional, impulsor de un modelo innovador de prestación de servicios de salud especializados, que brinde atención segura, de calidad y calidez humana; con infraestructura moderna, equipamiento de alta tecnología y recursos humanos competentes que contribuyen al desarrollo humano con inclusión y protección social.

En el Marco de los Lineamientos de Política de Salud y del Aseguramiento Universal en Salud, en el cual se contempla escuchar al usuario y la solución de sus reclamos por la insatisfacción de su atención, pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los esfuerzos y las estrategias para implementar los servicios de salud y orientar su desarrollo en una propuesta integral de calidad de atención a los usuarios que acuden a nuestro establecimiento.

La Unidad de Atención al Usuario del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, tiene como finalidad promover soluciones oportunas y directas, ante la insatisfacción del usuario con la prestación del servicio de salud; contempladas en el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y las Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas–DS N° 030-2016-SA, cuyas acciones se llevan a cabo para fijar normas, vigilar y mejorar el desempeño en forma continua y cíclica, de tal manera que la atención prestada sea efectiva, eficaz y segura, orientada siempre a la satisfacción de los usuarios.

En ese entender, el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay en cumplimiento de las normas, pretende alcanzar los valores y expectativas de los usuarios; motivo por el cual pone en funcionamiento la Unidad de Atención al Usuario, el uso del



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY
UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



Gobierno Regional
de Apurímac

libro de reclamaciones y de Reclamos, el mismo que se encuentra en el marco del Derecho a la salud, donde, las quejas y reclamos nos permitan elaborar acciones y/o proyectos de mejora continua de la calidad en salud de nuestra Institución.





TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- ORGANIZACIÓN.

La Unidad de Atención al Usuario del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay está conformada de la siguiente manera:

- 1 Director General.
- 2 Responsable de la Unidad de Gestión de Calidad
- 3 Unidad de Docencia e Investigación
- 4 Responsable de la Unidad de Atención al Usuario.
- 5 Responsable de la Unidad de Imagen Institucional y Comunicación.
- 6 Unidad de Capacitación
- 7 Servicio Social

Artículo 2°.- BASE LEGAL.

1. Constitución Política del Perú 1993, Art. 1° sobre dignidad de la persona; Art. 2° numerales 4 y 5 "sobre la libertad de expresión y a solicitar la información que requiera".
2. Ley General de Salud N° 26842, Art. VI del Título Preliminar, sobre la responsabilidad del Estado de garantizar la calidad de las prestaciones de salud, Título I, art. 2°, "sobre el derecho de las personas a exigir que los bienes destinados a la atención de salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación".
3. Decreto Supremo N° 030-2016-SA, Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y las Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
4. Código de Protección y Defensa; y Defensa del Consumidor aprobado por Ley N° 29571.
5. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
6. Decreto Legislativo N° 1158 Dispone medidas destinadas al fortalecimiento y



cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento de en Salud

7. Decreto Supremo N° 008-2010-SA Reglamento de la Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud
8. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligaciones de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones
9. Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor
10. Decreto Supremo N° 027-2015-SA de la Ley N° 29414, Reglamento que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.

Artículo 3°.- OBJETIVOS

Objetivo General:

El presente Reglamento tiene como objetivo establecer los lineamientos para el procedimiento de atención a los reclamos presentados por los usuarios y terceros legitimados ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

Objetivos Específicos:

1. Establecer el procedimiento necesario para la atención y orientación a los usuarios externos, dentro del ámbito de competencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay
2. Definir los procesos y procedimientos para la atención oportuna de los reclamos de los usuarios externos que acuden al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, a recibir una atención en un servicio para procedimiento, medicamentos, etc.
3. Establecer los mecanismos de mejora continua de la calidad de los servicios de salud, en base a los reclamos recibidos de los usuarios externos o terceros legitimados en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.
4. Difundir y socializar a los usuarios externos e internos de los deberes y derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.



Artículo 4°.- FINALIDAD

El presente Reglamento tiene por finalidad establecer los mecanismos que permitan al usuario o terceros legitimados el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS, IPRESS o que dependan de las UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, así como promover soluciones oportunas y directas, ante la insatisfacción del usuario con la prestación del servicio de salud del Hospital.

Artículo 5°.- AMBITO DE APLICACIÓN Y LAS INSTANCIAS COMPETENTES

- 5.1 El Reglamento se aplica en todas las Unidades, Áreas, Servicios, Departamentos y Oficinas Administrativas del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.
- 5.2 El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega generadora de la insatisfacción, es su competencia para la recepción, procesamiento, atención y absolución de los reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados; así como para la atención de las consultas sometidas a su consideración.
- 5.3 SUSALUD a través de IPROT o las Intendencias Macro Regionales de SUSALUD en caso de encargo de funciones, son competentes para la recepción, procesamiento, atención y absolución de las consultas, peticiones de intervención y quejas presentadas por los usuarios o terceros legitimados.
- 5.4 Los reclamos pueden motivar el inicio de una acción de supervisión y monitoreo a través de la Unidad de Atención al Usuario previa coordinación con la Dirección General de la Institución, según corresponda. Cuando a través de la denuncia se comuniquen hechos o actos que vulneren o pudieran vulnerar el derecho de los usuarios, IPROT o las Intendencias Macro Regionales de SUSALUD en caso de encargo de funciones, dispondrán las acciones para la identificación de los presuntos usuarios afectados, pudiendo motivar el inicio de un procedimiento de atención de queja.
- 5.5 La Unidad de Atención al Usuario, es la responsable de llevar a cabo las actividades orientadas a fortalecer los derechos de los usuarios, así como recibir a SUSALUD el monitoreo de la implementación y operación de los mecanismos para atender los procesos de consultas y reclamos en las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.



Artículo 6°.- ENFOQUE CONCEPTUAL.

Los procesos de reclamos forman parte de un Sistema de Información, Educación y Comunicación entre el usuario y el responsable de la Unidad de Atención al Usuario del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay; por lo que es necesario, promover su implementación, operatividad, fortalecimiento y su permanente retroalimentación; a fin de mejorar la calidad de atención.

Artículo 7°.- Acrónimos y Definiciones

Acrónimos:

- AUS** : Aseguramiento Universal en Salud
- EPS** : Entidades Prestadoras de Salud
- PAUS** : Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
- IAFAS** : Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud
- IPRESS** : Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
- PEAS** : Plan Esencial de Aseguramiento en Salud
- SCTR** : Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo
- SOAT** : Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito
- SUSALUD** : Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud
- CECONAR** : Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud.
- IFIS** : Intendencia de Fiscalización y Sanción.
- IID** : Intendencia de Investigación y Desarrollo.
- INA** : Intendencia de Normas y Autorizaciones.
- 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.
- LPAG** : Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY
UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
 “El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”



- PAS** : Procedimiento Administrativo Sancionador.
- PIN** : Petición de Intervención.
- SAREFIS** : Superintendencia Adjunta de Regulación y Fiscalización.
- IBOs** : Intervención que realiza la UAU ante la solicitud verbal y/o escrita que presentan los usuarios a la accesibilidad a los servicios de salud.
- UGIPRESS** : Unidad de Gestión de IPRESS

Listado de definiciones:

- a. **Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud:** Son instituciones o empresas públicas privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas jurídicas que tienen como objetivo la captación y gestión de fondos para el aseguramiento de las prestaciones de salud incluidas en los planes de aseguramiento en salud.
- b. **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud:** Son instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas naturales o jurídicas que tienen como objetivo la prestación de servicios de salud. Para poder ejercer esta función dentro del AUS están obligadas a registrarse en la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud. Todos los Establecimientos de salud son Instituciones prestadoras de servicios de salud.
- c. **Consulta:** Solicitud de información presentada por una persona natural o jurídica al Hospital regional Guillermo Díaz de la Vega, a través de los canales puestos a disposición, a fin de que emitan su pronunciamiento sobre las materias relacionadas a sus competencias.

El registro de consultas debe encontrarse a disposición del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega para el ejercicio de su acción de monitoreo.

- d. **Denuncia:** Manifestación verbal o escrita, presentada por una persona natural o jurídica, que no es una persona usuaria, ni tercero legitimado en el caso de intereses difusos o colectivos. La denuncia comunica a SUSALUD sobre acciones u omisiones de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS que pudieran constituir presunta vulneración de derechos en salud. Las denuncias son presentadas ante SUSALUD a través de los canales que ésta ponga a disposición.



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY
UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



Gobierno Regional
de Apurímac



Las denuncias presentadas a SUSALUD, podrán motivar de oficio el inicio de una acción de supervisión de gabinete o de campo, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 034-2015-SA, que aprueba el Reglamento de Supervisión de la Superintendencia Nacional de Salud aplicables a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, o norma que se encuentre vigente.



En el caso de las denuncias que comuniquen hechos o actos que vulneren o pudieran vulnerar el derecho de los usuarios, IPROT o las Intendencias Macro Regionales de SUSALUD, disponen las acciones para la identificación de los usuarios presuntamente afectados, a fin de motivar el inicio de un procedimiento de atención de queja. En caso no se pueda identificar al usuario se procede de acuerdo a lo dispuesto en el segundo párrafo de la presente definición.



El denunciante no forma parte de la acción de supervisión o del procedimiento de queja que pueda iniciarse como resultado de la denuncia interpuesta ante SUSALUD.

- e. **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 tienen acceso a información sensible sin la autorización del usuario.

Para efectos del presente Reglamento, se entiende también como usuario al representante del mismo.

La representación del usuario se ejerce conforme a lo establecido en el Código Civil y en el artículo 5 del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado con Decreto Supremo N° 027-2015-SA.

- f. **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita por la que el usuario se dirige a una IAFAS o IPRESS (Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay), cuando





considera que existe incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio de salud o en su cobertura, de acuerdo con lo estipulado en el plan de salud o convenio suscrito, o cuando se ha vulnerado el derecho de toda persona a la seguridad social en salud o las garantías explícitas en salud establecidas en el marco del AUS, a fin de buscar una solución directa.

- g. **Fundado:** Declaración de Resultado del Reclamo o Queja cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante o quejoso.
- h. **Improcedente:** Declaración de Resultado del Reclamo o Queja 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 queja, carecer de competencia la institución recurrida salvo las excepciones del artículo 19 del presente Reglamento.
- i. **Infundado:** Declaración de Resultado del Reclamo o Queja cuando no se acredita los hechos que sustentan el mismo.
- j. **Ficha de Reclamo en Salud:** Es el documento de naturaleza física o virtual provisto por el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay según formato estandarizado del (**Anexo 3**) del presente Reglamento, en el cual los usuarios podrán registrar sus reclamos. Deberá ser puesta en lugar visible y a disposición de los usuarios, en los respectivos establecimientos de salud, así como en medio virtual cuando corresponda.
- k. **Libro de Reclamaciones en Salud:** Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por las del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con las mismas, de acuerdo a la normativa vigente.
- l. **Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud:** Organismo Público Técnico Especializado, adscrito al Ministerio de Salud, constituye para efectos del presente Reglamento, Instancia de Queja acorde con lo dispuesto en el artículo 113° del Reglamento de la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud aprobado por Decreto Supremo N° 008-2010-SA.
- m. **Petición de Intervención:** Manifestación verbal o escrita, efectuada ante SUSALUD por una persona natural o jurídica que solicita la interposición de





buenos oficios dentro del ámbito de su competencia.

n. Tercero Legitimado: Organización de personas naturales o jurídicas que pueden 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.

o. Término de la Distancia: Período de tiempo que se concede, cuando el lugar en que se ubica la IAFAS, IPRESS, UGIPRESS o SUSALUD ante la cual debe efectuarse el acto procedimental para la atención de reclamos y quejas, es diferente de aquél donde domicilia la parte que debe practicarlo y que se suma al plazo ordinario fijado en el presente Reglamento.

p. Trato Directo: Medio alternativo de solución de controversias, en el cual a iniciativa e impulso de las partes y mediante su participación directa buscan una solución a la insatisfacción que generó el reclamo o queja.

q. Queja Tuitiva: Manifestación verbal o escrita por la que el usuario se dirige a SUSALUD en Instancia de Queja, ante la negativa del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay en la atención de su reclamo o cuando considera que existen irregularidades en su tramitación, o ante su disconformidad con el resultado del reclamo.

En ningún caso la Queja Tuitiva da lugar a indemnización, en la vía administrativa, a favor del usuario por los daños o perjuicios que hayan podido causar el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, quedando a salvo el derecho del usuario de acudir a los medios alternativos de solución de controversias que brinda el Centro de Conciliación y Arbitraje de la SUSALUD, cuando corresponda.



Artículo 8°.- PRINCIPIOS.

El presente Reglamento se sujeta a los siguientes principios:

- 1. Principio Pro Usuario.** - En caso de duda sobre el sentido de las normas, alcance de los planes o convenios de aseguramiento, así como respecto a los hechos que importen vulneración a las garantías explícitas en salud establecidas en el marco del **Aseguramiento Universal del Aseguramiento AUS**, la **SUSALUD**, las **IAFAS** y las **IPRESS** deberán propender a la protección del usuario.
- 2. Principio de Transparencia.** - En el ámbito del AUS, la IAFAS, el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega debe generar a los usuarios plena accesibilidad a la información sobre las coberturas o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser sencilla, veraz, oportuna y apropiada conforme a las normas de la materia.
- 3. Principio de Corrección de la Asimetría.** - Las disposiciones del presente Reglamento se orientan a corregir las malas prácticas generadas por la inconsistencia de la información, como la situación de desequilibrio entre proveedores y usuarios, en la contratación o cualquier otra situación de desventaja.
- 4. Principio de Especialidad Normativa.** - En el marco del Aseguramiento Universal de Aseguramiento AUS, el presente Reglamento constituye la norma especial para la atención de Reclamos de los usuarios externos que acuden al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, siendo sus disposiciones de cumplimiento obligatorio de acuerdo al Decreto Supremo N° 030-2016-SA y el Decreto Supremo N° 027-2015-SA de la Ley N° 29414, Reglamento que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- 5. Principio de Primacía de la Realidad.** - En el procedimiento de atención de los reclamos se considerarán las conductas, así como las situaciones y relaciones contractuales o económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan.

Artículo 9°.- OBLIGACIONES DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA DE ABANCAY

La supervisión de **SUSALUD** al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay vela por el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a. Contar con una Unidad de Atención al Usuario y personal adecuado para la tramitación de reclamos y consultas, propiciando la prevención de conflictos. Para



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY
UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



Gobierno Regional
de Apurímac

tal efecto el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay ha designado vía Resolución Directoral al personal que asuma dichas funciones, previamente implementada con los materiales necesarios.

- b. Designar un responsable del Libro de Reclamaciones en Salud.
- c. Contar con la Ficha de Reclamo en Salud en la Unidad de Atención al Usuario del Hospital Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, debiendo situarla en un lugar visible y de fácil acceso para el usuario, observando el formato estandarizado del Anexo 3 del presente Reglamento.
- d. Contar con una línea telefónica fija y móvil para reclamos y las denuncias de la insatisfacción en la atención de salud del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.
- e. Realizar permanentemente el monitoreo inopinado conjuntamente con los responsables de la Unidad de Atención al Usuario, Dirección de Administración, Unidad de Gestión de Recursos Humanos para garantizar la atención y trato apropiado al usuario externo que acuden al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.
- f. Poner a disposición de los usuarios externos el Libro de Reclamaciones en Salud en físico, ubicado en el Servicio de Emergencia bajo la responsabilidad del personal de enfermería las 24 horas del día, el Libro de Reclamaciones virtual en la Página Institucional al <http://hospitalabancaygdv.gob.pe/portal/> y Ficha de Reclamaciones ubicado en la Unidad de Atención al Usuario, en horarios de 7:30 am a 15:00 horas de lunes a viernes.
- g. Exhibir en gigantografías en un lugar visible y de fácil acceso al público, los avisos del Libro de Reclamaciones en Salud, los deberes y derechos de los usuarios en salud, flujogramas de atención conforme el Anexo 3 del presente Reglamento.
- h. Informar al público en general sobre los canales de atención de reclamos disponibles, a través de medios idóneos y de forma permanente, acorde con la realidad de la localidad donde se encuentren.
- i. Contar con un registro de los reclamos presentados con su respectivo Número Correlativo de Reclamo, según el procedimiento establecido en la Institución.
- j. Contar con un acervo documentario físico y electrónico de los documentos que



sustenten la investigación sumaria realizada para la atención de los reclamos de los usuarios externos, hasta por un tiempo de 04 años.

Contar con la Tabla de Clasificación de Reclamos (**Anexo 1**) en la Unidad de Atención al Usuario aprobado en el presente reglamento.

1. Contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo de atención, los responsables y los plazos para atender las consultas y reclamos, el cual debe encontrarse alineado a las disposiciones de la presente norma, y ser difundido al personal de su institución.
- m. Disponer de un flujograma o procesos que refleje el procedimiento a emplearse en el propósito de presentar una reclamación por parte de los usuarios.

Artículo 10.- PERFIL DEL PERSONAL ASIGNADO:

1. Profesional de Ciencias de la Salud o Educador con título profesional colegiado.
2. Contar con grado de Maestro o egresado en Salud Pública o de Gestión Pública.
3. Experiencia en Sector Público mínimo de 5 años y ser nombrado en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.
4. Conocimiento de Derechos Humanos, Salud, Normas de Gestión Pública, Normas de Salud, **SUSALUD** y el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.
5. Conocimiento básico de Microsoft (Word, Excel y Power point)
6. Haber recibido curso de capacitación y entrenamiento de **SUSALUD**.
7. Manejo de lengua nativa, obligatorio hablar la lengua materna (quechua) y estar certificado como Servidor Público Bilingüe ante el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).

Presentación del personal asignado:

- Uniforme adecuado
- Credencial o fotocheck en lugar visible
- Cuidado y presentación personal adecuado.
- Estar pendiente a las dudas de los usuarios



Artículo 11° ACTIVIDAD DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Son actividades inherentes al responsable de la Unidad de Atención al Usuario las siguientes:

1. Orientar a los usuarios sobre la prestación de consultas, denuncias y reclamos.
2. Llevar a cabo programas de socialización y difusión de información relacionada con los servicios que brinda la Institución, así como información sobre derechos y deberes en salud de los usuarios internos y externos.
3. Participar en programas de capacitación sobre los deberes y derechos de los usuarios, relaciones interpersonales, trato humano, así como participar en programas de inducción a los nuevos trabajadores ingresantes, programas de pre y post grado del Hospital.
4. Verificación y monitoreo diario de los reclamos de los usuarios externos de los consultorios externos, Cuidados Intermedios, hospitalizaciones, emergencia y otros.
5. Cumplir con los plazos de atención de consultas y reclamos
6. Recibir los reclamos de insatisfacción de servicios y realizar las acciones para resolver, concluir y comunicar el resultado del caso
7. Centralizar el seguimiento y las respuestas a las consultas y reclamos presentadas por los usuarios.
8. Elaborar estadísticas sobre las consultas atendidas y reclamos presentados ante la Unidad de la Atención al Usuario y comunicar a **SUSALUD**.
9. Realizar las visitas inopinadas a los diferentes servicios para garantizar una adecuada atención a los usuarios externos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.
10. Realizar los descargos previa coordinación con el Director General o Adjunto, ante las denuncias por medios radiales y/o televisivos referentes a los usuarios externos.
11. Registro y clasificación de los reclamos escritos en medios magnéticos.
12. Emisión de informe y respuesta a los reclamos presentados, siempre y cuando se consigne todos los campos y en forma particular los nombres y apellidos, dirección y teléfono (obligatoriamente).
13. Colocar en lugar visible al público un afiche donde figure el diagrama de flujo del procedimiento de atención del reclamo, números telefónicos y correos electrónicos.
14. Brindar a los usuarios en forma oportuna, la información contenida en el artículo 8°



del presente Reglamento, así como la gratuidad de la tramitación de consultas y reclamos.

15. Disponer de un flujograma o procesos que refleje el procedimiento a emplearse en el propósito de presentar una reclamación por parte de los usuarios.

16. Emisión de recomendaciones y sugerencias por escrito en el informe final, posterior a la entrevista, recopilación de información y conciliación relacionada al personal involucrado o el servicio.

17. Adecuar, supervisar y controlar la atención preferente a mujeres embarazadas, niñas y niños (menores de edad), adultos mayores, personas con discapacidad y personas con niños/as en brazos en las atenciones de salud que se encuentran en el alcance de la Ley 28683 especialmente en las colas para su atención (Consultorios, Triajes, Ventanillas de SIS, Laboratorio, Farmacia y otros).

18. Visitas permanentes a los servicios de Hospitalización, emergencias, Consultorio externo y las campañas médicas quirúrgicas, garantizando que las atenciones en salud de los usuarios externos sean brindados acorde a las normas vigentes emitidos por SUSALUD por los usuarios internos (trabajadores, alumnos de pre y post grado incluye practicantes de las diferentes especialidades).

19. Visitas permanentes a los servicios de Hospitalización, Consultorio externo y Sala de Operaciones realizada por las campañas médicas quirúrgicas garantizando que las atenciones en salud de los usuarios externos sean brindados acorde a los convenios establecidos por las instituciones y normas vigentes y no ser discriminada por motivo de origen (rural o ciudad), etnia, sexo, género, idioma, religión, opinión, condición económica, orientación sexual, o discapacidad.

20. Remitir mensualmente los reclamos y estado de los mismos a la Dirección General del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay y a **SUSALUD**, así como emitir el consolidado de reclamos que incluya soluciones de mejora, planteadas a partir de los reclamos presentados.

21. 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.



22. Informar a los usuarios sobre los derechos que les asiste para acudir en Queja Tuitiva ante SUSALUD.

23. Presentar oportunamente, a solicitud de SUSALUD, información respecto a los reclamos presentados y la situación de los mismos, en la periodicidad y por los medios que ésta establezca.

24. Adoptar medidas para el acceso de las personas con discapacidad al Libro de Reclamaciones en Salud.

Artículo 12° PRINCIPIOS DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Los principios que rigen en el cumplimiento de la actividad del Responsable de la Unidad de Atención al Usuario son:

1 **Celeridad.** - Las consultas o reclamos deben ser atendidos y solucionados en el plazo más breve posible, sin exceder el plazo fijado para las mismas.

2 **Simplicidad.** - Las consultas y reclamos deben ser atendidas y solucionadas con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección del derecho a los usuarios.

3 **Gratuidad.** - Las consultas y reclamos deben ser atendidas en forma gratuita.

4 **Imparcialidad.** - Las decisiones referentes al ámbito de su actividad deben garantizar una total imparcialidad, objetividad y siempre deben estar alejadas de cualquier interés particular o de la ausencia de cualquier beneficio individual.

5 **Orientación Personalizada.** - La orientación al usuario implica dar un trato personalizado, por lo que el personal de la Unidad de Atención al Usuario gestionará las necesidades y expectativas de los usuarios con respeto, empatía y objetividad, propiciando las relaciones positivas, han de transmitir a sus usuarios la confianza de que han comprendido su problema y la seguridad de que la información proporcionada es fiable.

6 **Confidencialidad.** - Las informaciones recibidas en el libro de reclamaciones no podrán ser comunicada a personas ajenas.

7 **Honradez.** - La información obtenida no podrá ser usada en perjuicio de personas, servicios u hospital.





- 8 Confiable.** - Para la validez de las apreciaciones y resultados a obtener se requiere el estricto cumplimiento del procedimiento de confidencialidad para recolectar la información acorde a las Normas de SUSALUD.
- 9 Asertividad.** - La actitud del personal de la Unidad de Atención al Usuario requiere habilidades de comunicación y gestión de las emociones que permitan mantener una postura de empatía, neutralidad y sensatez basadas en la comprensión y en relaciones de entendimiento.
- 10 Justicia.** - Debe equilibrarse las acciones de control y las recomendaciones hacia todos los trabajadores y usuarios, independientemente de sus condiciones sociales, económica, religiosa, grupo ocupacional, jerarquía.

Artículo 13°.- DERECHOS DE LA PERSONA USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Inc. a. Acceso a los Servicios de Salud:

- ❖ Derecho a la atención de emergencia sin condicionamiento de ningún tipo.
- ❖ Derecho a libre elección del médico del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega
- ❖ Derecho a recibir atención con libertad de juicio clínico
- ❖ Derecho a una segunda opinión médica
- ❖ Derecho al acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios que brinda el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.
- ❖ A no ser discriminada por motivo de origen (rural o ciudad), etnia, sexo, género, idioma, religión, opinión, condición económica, orientación sexual, o discapacidad.

Inc. b. Acceso a la Información:

- ❖ Derecho a ser informado de sus derechos como usuario y cómo ejercerlos estos derechos.
- ❖ Derecho a conocer el nombre de los profesionales de la salud responsables de su atención.
- ❖ Derecho a ser informado sobre las condiciones y requisitos para el uso de los servicios de salud



- ❖ Derecho a ser informado sobre su traslado dentro o a fuera del establecimiento de salud.
- ❖ Derecho a recibir información sobre su propia enfermedad y a decidir su retiro voluntario del establecimiento.
- ❖ Derecho a recibir en términos comprensibles información sobre su enfermedad.
- ❖ Derecho a negarse a recibir o continuar un tratamiento y a decidir su retiro voluntario del establecimiento de salud.



Inc. c. Atención y Recuperación de la Salud:

- ❖ Derecho a ser atendido por profesionales de salud autorizados
- ❖ Derecho a ser atendido con respeto a su dignidad e intimidad, con buen trato y sin discriminación.
- ❖ Derecho a recibir tratamientos científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos
- ❖ Derecho a la seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas al establecimiento
- ❖ Derecho a autorizar o negarse la presencia de terceros en el examen médico o cirugía, salvo a petición por escrito del profesional responsable del procedimiento.
- ❖ Derecho al respeto del proceso natural de la muerte del enfermo terminal



Inc. d. Al consentimiento informado:

- ❖ Derecho al consentimiento informado, cuando se trate de pruebas riesgosas, anticoncepción quirúrgica.
- ❖ Derecho a ser informados de la exploración, tratamiento o exhibición con fines docentes y antes de ser incluido en un estudio de investigación y dar su consentimiento informado.
- ❖ Derecho a negarse a recibir continuar el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo su vida o la salud pública.

Inc. e. A la protección de sus derechos:

- ❖ Derecho a ser escuchado y recibir respuesta a sus reclamos.
- ❖ Derecho a recibir tratamiento inmediato y solicitar reparación en la vía correspondientes cuando estos hayan sido vulnerados.





- ❖ Derecho al acceso de su historia clínica con la finalidad de continuar su tratamiento en el Hospital.
- ❖ Derecho a la información mínima de su historia clínica para continuar su tratamiento.
- ❖ Derecho al carácter reservado de tu historia clínica.



Artículo 14°.- GRATUIDAD EN LA ATENCIÓN

Los trámites para la atención de los reclamos de los usuarios son totalmente gratuitos. En caso se estime que la apreciación de los hechos requiere la utilización de procedimientos adicionales para su mejor esclarecimiento, éstos serán asumidos por el trabajador implicado o en forma solidaria por ambas, según corresponda.



TÍTULO II

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

DEL RECLAMO

El procedimiento de atención de reclamos debe reflejar las siguientes etapas: Admisión y registro, Investigación, Resultado, Notificación y Archivo – custodia del expediente.

Artículo 15°.- ETAPAS DE ATENCIÓN

El proceso de atención de reclamos debe reflejar las siguientes etapas:

1. Admisión y Registro.
2. Investigación.
3. Resultado y Notificación.
4. Archivo y Custodia del Expediente.

Del plazo de atención

El plazo máximo de atención de los reclamos no debe exceder de los treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, según corresponda.

Del trato directo

El Responsable de la Unidad de Atención al Usuario puede convocar de oficio o a solicitud de parte, en cualquiera de las etapas, al usuario o tercero legitimado a fin de





propiciar una solución al reclamo. En caso de llegar a un acuerdo se configura la conclusión anticipada del mismo.

Artículo 16°.- Procedencia del Reclamo

Todo usuario tiene derecho a interponer su reclamo, de manera directa o a través de un tercero legitimado, contra el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay cuando considere que existe incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio de salud, de acuerdo con lo estipulado en el plan de salud o convenio suscrito, así como cuando se han vulnerado las garantías explícitas en salud establecidas en el marco del Aseguramiento Universal en Salud, a fin de buscar una solución directa al reclamo presentado. En ningún caso, la atención de salud del usuario estará supeditada al resultado del reclamo.

Artículo 17°.- Clasificación

Los reclamos presentados, según su naturaleza, serán clasificados en virtud a las garantías explícitas en salud de oportunidad, accesibilidad, protección financiera y calidad de la atención a que hace referencia la Ley N° 29344 - Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 008-2010-SA.

La correcta clasificación del reclamo será responsabilidad del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay al momento de la recepción del mismo, para tal efecto deberá aplicar la Tabla de Clasificación de Causas de Reclamos contenida en el (Anexo 1) del Presente Reglamento.

Artículo 18°.- Inicio del Procedimiento

El procedimiento de atención del reclamo se inicia con la presentación de la Ficha de Reclamo en Salud ante el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay generador de la insatisfacción del usuario, de manera verbal o por escrito. *El Plazo que no debe exceder (30) días hábiles de ocurridos o conocidos los hechos que lo motivan, contados desde el día siguiente de su recepción de los reclamos.*

Artículo 19°.- Incompetencia y Traslado

En el caso que un reclamo sea presentado ante una IAFAS (UDR SIS) y su



competencia corresponda a una IPRESS (Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay) o viceversa, según la Tabla de Clasificación de Reclamos (**Anexo 1**), esta deberá trasladarlo a aquella, asumiendo responsabilidad solidaria del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay frente a los usuarios (Inciso h) del artículo 11° del Reglamento de la Ley N° 29344) *Asumir responsabilidad frente a los usuarios por las prestaciones de salud que oferta en los planes de salud a través de infraestructura propia o de terceros, sin perjuicio del derecho de repetición a que hubiere lugar.*

Dicho traslado no deberá de exceder del plazo máximo de dos (02) días hábiles posteriores a la recepción, más el término de la distancia en los casos que corresponda, por los medios que se tenga a disposición dejando constancia de este hecho, a partir de cuya recepción comenzará a correr el plazo de solución del reclamo.

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay comunicará inmediatamente la ejecución de este procedimiento al usuario y dará cuenta a **SUSALUD** en el Reporte Mensual de Reclamos en cumplimiento al Reglamento para el uso del libro de reclamaciones del establecimiento.

Artículo 20°.- Expediente de Reclamo

La presentación del reclamo da lugar a la generación de un Expediente de Reclamo, identificado por el Código de Registro de Reclamo referido en el artículo 24° del presente Reglamento. En dicho expediente el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay deberá reunir todas las actuaciones efectuadas en la tramitación del reclamo.

El Expediente de Reclamo debe comprender las actuaciones que sustenten las etapas de procedimiento de atención del reclamo:

Admisión y registro:

- a) Investigación sumaria,
- b) Resultado del reclamo,
- c) Notificación de resultado.

A través del Expediente de Reclamo, el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay acreditará el sustento de su pronunciamiento respecto al reclamo presentado, asimismo deberá conservar el Expediente de Reclamo hasta por un periodo



de dos (02) años desde su conclusión. Durante dicho lapso SUSALUD podrá requerir, para efectos de supervisión, copia del mencionado expediente, debiendo ser remitido por el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay en el plazo de tres (03) días hábiles siguientes a su notificación, más el término de la distancia cuando corresponda.

Artículo 21°.- Identidad de Reclamos

En los casos que se presente más de un reclamo en los que coincidan: el sujeto del reclamo, el establecimiento, la causa específica y la fecha de ocurrencia, el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay deberá acumular en el expediente de mayor antigüedad, que diera lugar al inicio del procedimiento de atención del reclamo, en la etapa en que se encuentre, comunicando de oficio dicha situación a los interesados.

En caso que se produzca dicha identidad respecto a un reclamo que ya cuente con Informe de Resultado de Reclamo debidamente notificado, se declarará la improcedencia del nuevo reclamo, comunicando de oficio dicha situación a los interesados.



CAPITULO I

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

SUBCAPÍTULO I

ADMISIÓN Y REGISTRO

Artículo 22°.- ADMISIÓN DE RECLAMOS

Todo reclamo formulado por el usuario deberá ser presentado mediante el llenado físico o virtual de la Ficha de Reclamo en Salud, observando el formato estandarizado del (Anexo 3) del presente Reglamento. En caso el usuario no proporcione de manera adecuada la información mínima requerida en el artículo 26° del presente Reglamento, el reclamo se considerará como desestimado no presentado.

En caso de los reclamos efectuados por vía telefónica a la Unidad de Atención al Usuario del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, con el consentimiento informado del usuario, podrá grabar la conversación a fin de obtener la información mínima requerida y proceder al llenado de la Ficha de Reclamo en Salud.



La interposición del reclamo determina la obligación del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay a su admisión, tramitación y respuesta, en un plazo que no deberá exceder de lo dispuesto en el artículo 30° del presente Reglamento.

Artículo 23°.- Número Correlativo de Reclamo

La Unidad de Atención al Usuario del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay deberá asignar a cada reclamo un número correlativo, proporcionándolo al usuario al momento de su presentación para el seguimiento respectivo y forma parte del Código de Registro de Reclamo.

Artículo 24°.- Código de Registro de Reclamo

Para efectos de reportar a la Oficina de **SUSALUD** la información establecida en el Título III del presente Reglamento Artículo 45°; el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay deberá emplear el Código de Registro de Reclamo, cuya estructura considera en forma correlativa los siguientes campos de la Tabla de Reporte Mensual de Reclamos (**Anexo 2**):

- Código del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega que reporta
- Fecha presentación del reclamo
- Número Correlativo de Reclamo

Artículo 25°.- Admisión del Reclamo

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay generador de la insatisfacción del usuario es responsable de la admisión y correcta tramitación del reclamo presentado, debiendo observar para tal efecto las disposiciones del presente Reglamento. En ningún caso podrá negar la admisión de un reclamo por no estar acompañado de pruebas que lo sustenten.

Artículo 26°.- Información Mínima del Usuario

El usuario es responsable de registrar de manera adecuada la información relativa a sus Datos Personales, dirección domiciliaria, teléfono, correo electrónico y Detalles del Reclamo, que forman parte de la Ficha de Reclamo en Salud. La correcta clasificación del reclamo corresponde al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay conforme a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 17° del presente Reglamento.



En caso de los reclamos efectuados por vía telefónica el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, con el consentimiento informado del usuario, deberá recabar de éste la siguiente información mínima:

- a. Servicio donde ocurre el reclamo.
- b. Nombres y apellidos completos.
- c. Tipo y número de documento de identificación.
- d. Fecha de nacimiento y sexo.
- e. Dirección o domicilio real.
- f. Fecha de ocurrencia del evento que genera el reclamo.
- g. Fecha de presentación del reclamo.
- h. Detalles del reclamo.

SUB-CAPITULO II DE LA INVESTIGACIÓN

Artículo 27°.- De la Investigación

La Investigación se inicia luego de admitido el reclamo por el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay. En dicha etapa, corresponde, efectuar las diligencias necesarias para la dilucidación de los hechos que generaron la insatisfacción del usuario respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas. La duración de la Investigación dependerá del grado de complejidad del reclamo, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 36° del presente Reglamento. Dependiendo de la necesidad o complejidad del caso, se podrán practicar las siguientes actuaciones:

- a. Recabo de pruebas documentales y/o testimoniales.
- b. Audiencia de pruebas para la exhibición de documentos, declaración de testigos.

Artículo 28°.- Citaciones

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, a través de la Unidad de Atención al Usuario competente podrá citar al reclamante para que se ratifique en su reclamo, así como a los testigos, para que presten su declaración o informe respectivo, cuando el caso lo amerite. El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, ante la negativa del usuario de ratificar su reclamo, declarará improcedente y mantendrá



el reclamo en la base de datos, según el Art. 20 del presente reglamento.

Artículo 29°.- De la actuación probatoria

Según la necesidad o complejidad del caso, el responsable de la Unidad de Atención al Usuario del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, procederá la recopilación y recabo de pruebas documentales, testimoniales y/o auditorias de caso, de procesos, salud y médica que estimen pertinentes, asumiendo el caso de las mismas.

SUB-CAPÍTULO III

RESULTADO DEL RECLAMO

Artículo 30°.- Informe de Resultado del Reclamo

Concluida la Investigación el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay a través de la Unidad de Atención al Usuario elaborará un Informe de Resultado de Reclamo en el que consignará lo siguiente:

- Canal de ingreso del reclamo, descripción de los hechos que sustentan el reclamo del usuario
- Identificación del usuario afectado y de quien presenta el reclamo.
- Descripción del reclamo
- Análisis de los hechos que sustentan el reclamo, conteniendo las investigaciones realizadas por la Unidad de Atención al Usuario, 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 o la conclusión anticipada del mismo, según corresponda.
- Medidas adoptadas.

Cuando se declare Fundado el reclamo, debe indicarse además las acciones realizadas y/o dispuestas, así como el plazo razonable para la restitución de derechos



CAPÍTULO II

CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 31.- De la conclusión anticipada.

En los casos de Conclusión Anticipada del Procedimiento y de Informe de Resultado Parcial a que hacen referencia el Capítulo II y artículo 34° del presente Reglamento, deberá consignarse expresamente dicha situación en el literal b. correspondiente al resultado del reclamo. Cuando un reclamo sea declarado fundado, deberá contener, además:

Son causales de conclusión anticipada del reclamo:

- El desistimiento por escrito del reclamo por parte del usuario o su representante legal, cuando corresponda, con o sin expresión de causa
- Acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación de ambas partes.
- Trato Directo, se debe consignar esta situación expresamente en el Informe de Resultado de Reclamo.
- Transacción extrajudicial.

En caso de Trato Directo se puede consignar su conformidad en la hoja de Reclamaciones en Salud del Libro de Reclamaciones en Salud, o en cualquier otro documento o comunicación escrita que acredite la conformidad del usuario.

Cuando un reclamo contenga más de una causa específica el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay elaborará un solo Informe de Resultado de Reclamo, dentro del plazo que corresponda a la causa de mayor complejidad, según la clasificación del (Anexo 1). En dicho Informe se efectuará un pronunciamiento sustentado por cada una de las causas materia de reclamo. Cuando las causas específicas sean pasibles de resolverse por separado, el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay podrá emitir Informes de Resultado Parcial respecto de alguna de ellas, debiendo cumplir con la forma señalada en el artículo 30° del presente Reglamento para el uso de libro de reclamaciones y quejas de los usuarios del Hospital.

Artículo 32°.- De Consignación Obligatoria

El Informe de Resultado de Reclamo deberá incluir como último párrafo en su parte



resolutiva lo siguiente:

De no estar de acuerdo, en todo o en parte, con el presente Informe de Resultado de Reclamo, el usuario puede acudir en Instancia de Queja ante la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD, en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir de su notificación, a fin que ésta tome conocimiento de los hechos y disponga las investigaciones, medidas correctivas y/o sanciones aplicables al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay. En ningún caso la Queja Tuitiva declarará indemnización a favor del usuario por los daños o perjuicios que hayan podido causarle el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

Artículo 33°.- Medios de Notificación

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay a través de la Unidad de Atención al Usuario deberá notificar al usuario, por escrito, el Informe de Resultado de Reclamo, al domicilio consignado por éste en la Ficha de Reclamo en Salud o a su dirección electrónica en caso de haberlo solicitado así expresamente.

SUB-CAPÍTULO IV

DEL ARCHIVO Y CUSTODIA

Artículo 34° 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 cumplimiento de las etapas señaladas en el presente Reglamento.

El hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, es el responsable del archivo y custodia del Expediente de Reclamo por un periodo mínimo de cuatro (4) años

CAPÍTULO III

PLAZOS

Artículo 35°.- Atención de Reclamos

Los plazos máximos para la atención de los reclamos se determinan en el (Anexo 1) del presente Reglamento y serán computados en días hábiles desde la fecha de recepción



del reclamo al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay hasta la fecha de envío del Informe de Resultado del Reclamo al usuario, debiéndose tomar en cuenta lo dispuesto en el artículo 18 y 19° en los casos pertinentes. Los plazos para la atención del reclamo podrán prorrogarse, cuando la complejidad del reclamo lo amerite, por un período de cinco (05) días hábiles adicionales. Los fundamentos que sustentan esta ampliación deben de consignarse en el Informe de Resultado del Reclamo.



En los casos que la condición de salud del usuario lo requiera o cuando la poca complejidad del reclamo lo permita, el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay podrá disponer su inmediata solución.

Artículo 36°.- Notificación de Resoluciones

Toda notificación deberá efectuarse a más tardar dentro del plazo de cinco (05) días hábiles a partir de la expedición del acto que se notifique, dejando constancia de ello, sin perjuicio de aplicarse un plazo adicional en razón al término de la distancia, cuando corresponda.



DE LA QUEJA TUITIVA

Artículo 37°.- Instancia de Queja

La **SUSALUD** es la entidad competente para conocer las insatisfacciones de los usuarios, procediendo ante la negativa del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay en la atención de los reclamos de los usuarios o cuando existan irregularidades en su tramitación o ante la disconformidad de éstos con el resultado del reclamo.



Todo usuario tiene derecho a acceder a la Instancia de Queja ante la **SUSALUD**, de manera directa o a través de su representante legal en caso de impedimento, interponiendo Queja Tuitiva conforme a las disposiciones del presente Subtítulo de la insatisfacción de servicio recibido en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

Artículo 38°.- Objeto de la Queja Tuitiva

La Queja Tuitiva tiene por objeto imponer las medidas correctivas necesarias o la



apertura de un procedimiento sancionador al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay en caso de identificarse comportamientos que importen infracción a la normativa vigente o pago de reembolsos cuando corresponda.

En ningún caso la Queja Tuitiva declara indemnización a favor del usuario por los daños o perjuicios que hayan podido causar el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay de la insatisfacción del usuario.

Artículo 39. De la investigación preparatoria.

SUSALUD solicita al Hospital, la información necesaria para iniciar la investigación de la queja, las cuales deben remitir la información en el plazo que ésta

Artículo 40°.- Contenido de la Queja Tuitiva

Para la debida atención de la Queja Tuitiva el usuario deberá proporcionar a SUSALUD necesariamente copia de la Ficha de Reclamo en Salud presentada al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay e Informe de Resultado de Reclamo, cuando corresponda, pudiendo acompañar la documentación adicional que estime pertinente.

Excepcionalmente, no será exigible la presentación de la Ficha de Reclamo en Salud, cuando el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay se haya negado a su recepción. En dicho caso el usuario deberá ofrecer declaración jurada dando cuenta de tal hecho y proporcionar la siguiente información mínima:

- Nombre del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay donde se genera la insatisfacción
- Datos Generales del usuario: nombres y apellidos completos, dirección o domicilio real, tipo y número de documento de identificación del usuario
- Fecha de ocurrencia del reclamo
- Detalles del reclamo
- Vínculo laboral del reclamante (cuando corresponda)
- Número Correlativo de Reclamo (cuando haya sido proporcionado)

Lo dispuesto en el párrafo anterior resulta aplicable también cuando se interponga



Queja Tuitiva por vía telefónica.

Artículo 41°.- Plazo de interposición

La Queja Tuitiva podrá ser interpuesta en cualquier momento ante la negativa del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay en la admisión del reclamo del usuario o cuando existan irregularidades en su tramitación.

También podrá interponerse en caso el usuario se encuentre disconforme con el Informe de Resultado de Reclamo, para cuyo efecto tendrá un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados desde su notificación.

Artículo 42°.- Procedimiento

La Queja Tuitiva deberá ser dirigida a la IACPA (Intendencia de Atención al Ciudadano y Protección del Asegurado), por medio de las vías (física, telefónica o electrónica) que ésta ponga a disposición, constituyendo el órgano de línea responsable de su trámite y atención al interior de SUSALUD debiendo orientar al usuario respecto a los alcances de ésta y promoviendo el acceso a los medios alternativos de solución de controversias.

El procedimiento de atención de la Queja Tuitiva en SUSALUD no podrá exceder de los treinta (30) días hábiles, debiendo la IACPA informar de su resultado, al usuario o su representante legal, dentro del plazo establecido en el artículo 32° del presente Reglamento, según corresponda.

Artículo 43°.- Conciliación

La tramitación de la Queja Tuitiva concluye anticipadamente, cuando durante su tramitación las partes arriben a un acuerdo conciliatorio o se emita laudo arbitral, salvo en los casos en que se evidencie infracción a la normativa vigente pasible de sanción administrativa de SUSALUD.

Artículo 44°.- Responsabilidad y Sanción

Las sanciones al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay que resulten responsables de las infracciones cometidas, serán aplicadas independientemente del derecho de repetición u obligaciones contractuales asumidas entre ellas. En todos los



casos, las IAFAS asumen responsabilidad solidaria con el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay frente a los usuarios por los planes de salud que oferta.

TITULO III

INFORMACIÓN A REPORTAR

Artículo 45°.- Reporte Mensual de Reclamos

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay a través de la Unidad de Atención al Usuario informarán mensualmente a **SUSALUD**, el registro y estado de atención de los reclamos de sus respectivos usuarios, bajo apercibimiento de sanción, en el registro mensual de reclamos presentados, según la estructura del Anexo 2 del presente Reglamento, en un plazo no mayor a cinco (05) días calendario de finalizado el período que se informa.

Dicha información será utilizada por **SUSALUD** para fines de supervisión y difusión en cumplimiento de las normas vigentes. El incumplimiento en la remisión de información por parte del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay constituye una infracción al Reglamento de Infracciones y Sanciones de **SUSALUD**.

Artículo 46°.- Forma de Remisión de la Información

La información reportada corresponderá a los reclamos nuevos y los casos solucionados en el mes informado, se consideran casos solucionados a los casos que cuentan con la constancia de notificación del Informe de Resultado de Reclamo al usuario o el reporte de rechazo de recepción. La información será enviada a la siguiente dirección electrónica: informacioneps@sunasa.gob.pe durante los quince (15) primeros días calendario del mes siguiente al período que se informa, mediante archivo plano (formato texto) que debe tener la estructura y cumplir con las normas de validación establecidas en el (Anexo 2) del presente reglamento, la misma que se generará a través del aplicativo informático que para el efecto pondrá a disposición **SUSALUD**.

Artículo 47°.- Reclamos con más de una causa específica

Para efectos de elaborar el Reporte Mensual de Reclamos, en los casos que un mismo reclamo contenga más de una causa específica, cada una de ellas deberá ser clasificada



reportada en forma independiente a SUSALUD por parte del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, debiendo conservar el Código de Registro de Reclamo.

Artículo 48°.- Registro de Reclamos del AUS.

Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud SUSALUD consolidará y publicará mensualmente en su web institucional el reporte de reclamos del AUS, asimismo el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, usando el mismo formato utilizado para la remisión de información a SUSALUD, publicará en su página web.

Artículo 49°.- Satisfacción del Usuario

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay en coordinación con SUSALUD establecerá sistemas o mecanismos que le permitan en forma periódica medir el nivel de satisfacción de sus usuarios anualmente, informando de sus resultados anualmente a SUSALUD para fines de supervisión y difusión en cumplimiento de las normas vigentes.

Artículo 50.- INDICADORES.

Los indicadores a utilizar para efecto de monitorización y supervisión del sistema, tendrán como base las siguientes:

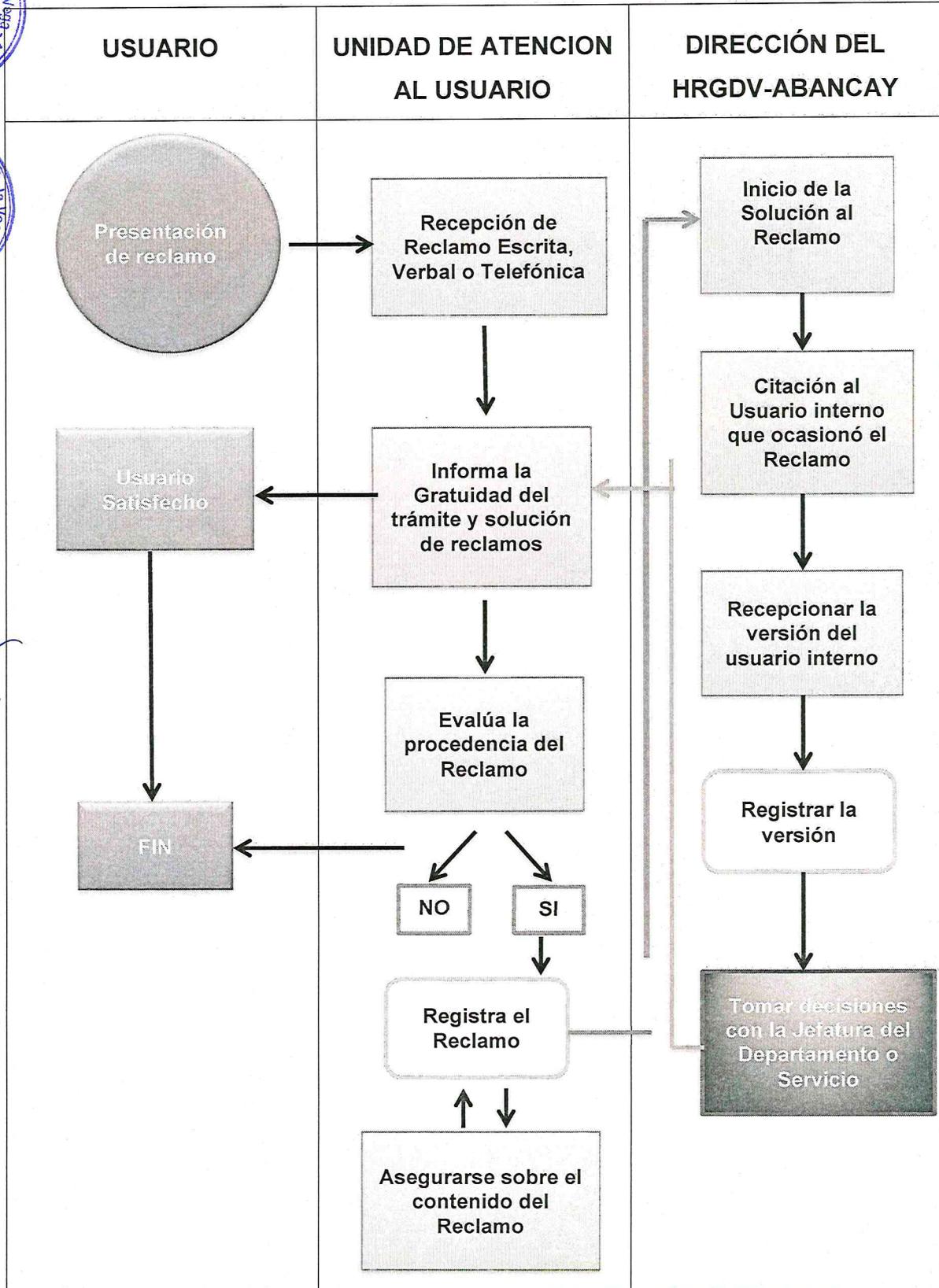
- N° DE RECLAMOS ATENDIDOS POR PERIODO X 100
NUMERO DE RECLAMOS VALIDOS.
- N° DE RECLAMOS RESUELTOS POR PERIODO X 100
NUMERO DE RECLAMOS VALIDOS

Artículo 51.- PROCESOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA DE ABANCAY

El flujograma o proceso de la resolución de reclamos muestra lo que en la actualidad se está realizando, siguiendo el camino que permita dicha solución.



PROCESOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS





TÍTULO IV

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES



Artículo 52.- El presente Reglamento entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación vía resolución directoral del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.



Artículo 53.- Para garantizar la implementación del mismo se designará al responsable de la Unidad de Atención al Usuario bajo resolución directoral por la autoridad del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega; para ello se contará con un ambiente físico y mobiliario adecuado y de fácil acceso para los usuarios.



Artículo 54.- La continuidad del proceso debe ser garantizado y formar parte de la institucionalidad del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.



Artículo 55.- Los casos no comprendidos específicamente en el presente Reglamento, se adecuarán por las normas emanadas sus derechos, dentro del marco legal pertinente.

Artículo 56.- El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega podrá modificar o derogar el presente Reglamento, cuando así lo requiera y lo permitan las disposiciones legales vigentes.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única. – Derogación.

A partir de la vigencia del presente Reglamento deróguese la Resolución Directoral N° 203-2015-DG-HRGDVA, Reglamento para el uso de Libro de Reclamaciones y quejas de los usuarios del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD

ANEXO N° 1

TABLA DE CLASIFICACIÓN DE CAUSAS DE RECLAMOS

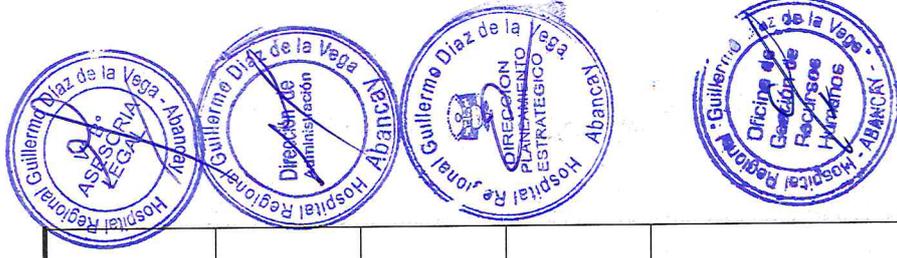
CÓDIGO	denominación de causa de reclamo	ITEM	CAUSA ESPECÍFICA	OPORTUNIDAD	
				DEFINICIÓN/EXPLICACIÓN	Tiempo máximo
01	Demora en la entrega de formatos en el Hospital regional Guillermo Díaz de la	1	De Solicitud de la carta de garantía, cuando corresponda	Cuando el Hospital no ha entregado oportunamente el formato de Solicitud al asegurado y se genera alguna demora que dificulta la atención.	5
		2	Demora en la entrega de la Hoja de referencia a un establecimiento de mayor complejidad u otro establecimiento	Cuando el Hospital tiene problemas con entregar este documento que es necesario que los asegurados reciban el tratamiento en un establecimiento de mayor complejidad, generando demora en la atención.	5
		3	Demora en la entrega de otros	Cuando el Hospital tiene problemas con el	5



Gobierno Regional de Apurímac
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY

"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Gobierno Regional de Apurímac



02	Vega	Demora en la prestación de servicios de salud	formatos	abastecimiento de otros formatos generando demora en la atención, (recetas, órdenes de laboratorio, formatos del SIS, etc.)		
			1	Demora en la atención de emergencia	Demora en la atención de una emergencia por falta de personal o insumos de emergencia.	5
			2	Demora en la atención de Consultorio externo	Demora en la atención de consultorio externo, por falta de personal e insumos de consultorio.	5
			3	Demora en la Hospitalización	Demora en el ingreso a hospitalización a falta de la cama del servicio o demora del encargado e insumos	5
			4	Demora en la realización de exámenes o intervenciones asistenciales.	Demora en la realización de exámenes de laboratorio, exámenes diagnósticos o intervenciones asistenciales quirúrgicos.	5
5	Demora en la intervención quirúrgica	Cuando el asegurado considera que existió demora en la realización de una intervención quirúrgica.	5			



GUBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY

"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Gobierno Regional
de Apurímac



	6	Demora en la referencia	Quando el asegurado considera que existió demora en la referencia o traslado a otro centro o servicio asistencial	5	
ACCESIBILIDAD					
03	Deficiencia en la información, brindada en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.	1	Por la Unidad de Atención al Usuario	Por falta de información sobre los procedimientos de la atención (información de las coberturas de su plan de salud, exclusiones, carencias, período de espera entre otros) en la Unidad de Atención al Usuario del Hospital.	5
		2	Problemas relacionados al lenguaje	La Unidad de Atención al Usuario del Hospital no cumplió con brindar atención o información en lenguaje comprensible al usuario.	5
		3	Por otras instancias del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega	Por falta de información sobre los procedimientos de la atención (información de las coberturas de su plan de salud, exclusiones, carencias, período de espera entre	5



GUBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY

"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Gobierno Regional
de Apurímac



04	Dificultad de acceso a los servicios de atención al asegurado		otros) en otras instancias del Hospital.	
		1	Demora en la admisión del asegurado en el Hospital o en los servicios de apoyo al diagnóstico.	5
		2	Demora en llegada de ambulancia o atención a domicilio	30
		3	Demora de atención del asegurado en la central telefónica	5
		4	Demora en la atención al asegurado en la Unidad de	5



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY

"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Gobierno Regional
de Apurímac



Atención al Usuario		Atención del Hospital.	
5	Incumplimiento de citas en el Hospital	Casos en que el médico no cumplió con su horario o programación de cita o llegó tarde. Cuando citan a una hora y el médico deja esperando al paciente, entre otros.	5
6	El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega no cumple con el horario establecido.	Cuando el Hospital no cumple con los horarios establecidos.	5
7	Oportunidad de referencia a otro establecimiento de salud o servicio	Todo reclamo relacionado a una demora en el proceso de referencia a otro establecimiento.	30
8	Asignación o cambio de médico tratante en el establecimiento sin consentimiento expreso del asegurado	Cambio inconsciente del médico tratante, en la atención hospitalaria o ambulatoria	30





	9	Otros relacionados con el acceso a los servicios.	Otras dificultades con el acceso a las prestaciones de salud definidas en el plan de salud.	5
EFICIENCIA Y PROTECCIÓN FINANCIERA				
05	1	El Hospital al prestar servicios no incluidos en el plan de salud	Cuando el Hospital presta servicios no contemplados en el Plan de salud, sin informar previamente al asegurado o su representante que estos no están cubiertos por el Plan.	5
	2	Por cobros no autorizados por servicios otorgados que superen los límites de la cobertura.	Cuando la IAFAS o el Hospital solicitan el pago o reembolso por los gastos en prestaciones de salud no autorizados por el asegurado o su representante; que excedan los límites cobertura contratada.	5
06	1	Relativos a Copagos fijo (deducible) y variable (coaseguro)	El asegurado no está conforme en relación a los copagos cancelados en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.	5
	2	Cobros adicionales a las tarifas contractualmente pactadas	Cuando el Hospital presenta gastos adicionales no pactados por un procedimiento	5



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY
"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Gobierno Regional
de Apurímac



d con los cobros por la atención	3	Cobertura	Cuando las coberturas que figuran en el Hospital son diferentes a las que figuran en su Plan de Salud	5
	4	Cobros en Emergencia	Se genera cuando el médico tratante determina que el diagnóstico no se considera emergencia cubierta al 100% y se cobra por la atención	5
CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD				
08	1	Relacionado con la evaluación durante la consulta médica ambulatoria o en emergencia	Cuando el asegurado refiere que el médico tratante no realizó una evaluación examen suficiente en consulta ambulatoria o emergencia	5
	2	Sobre la información del personal responsable de la atención	Información errada o insuficiente sobre la identidad y la categoría ocupacional del asistencial que prestó el servicio.	5
	3	Sobre información de la prestación de salud	Falta de información sobre la atención de salud relacionadas a: la enfermedad, el diagnóstico, tratamiento brindado y alternativas terapéuticas	5



GUBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY

"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Gobierno Regional
de Apurímac



Calidad de la atención de salud	4	Relacionado con el diagnóstico	Cuando el asegurado está disconforme con los procedimientos y/o resultados aplicado para todas las atenciones, sea ambulatoria, emergencia, hospitalización	30
	5	Relacionado con la atención de consulta médica o emergencia a domicilio	Cuando el asegurado no está conforme con la forma de atención o asistencia brindada por el personal asistencial en el domicilio	5
	6	Relacionado con el tratamiento médico ambulatorio, a domicilio o en emergencia	Cuando el asegurado no está conforme con el tratamiento recibido en emergencia o en consulta externa, así como por posibles resultados adversos del tratamiento indicado.	5
	7	Relacionado con la referencia o traslado	La referencia o traslado del paciente a otro establecimiento o especialidad fue forma arbitraria o de mala manera.	5



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY

"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Gobierno Regional
de Apurímac

8	Demora en la atención en el servicio de emergencia	Demora de la atención de una emergencia, por ausencia, falta o demora del personal asistencial de emergencia	5			
9	Relacionado con el tratamiento quirúrgico	Cuando el asegurado no está conforme con el tratamiento quirúrgico recibido.	30			
10	Relacionado con la Hospitalización	Cuando el asegurado no está conforme con la atención recibida durante su hospitalización.	5			
11	Relacionado con el examen o procedimiento auxiliar	Cuando el asegurado no está conforme con los exámenes auxiliares realizados (a emergencia, hospitalización u otro)	5			
12	Relacionado con la información al paciente por el médico tratante.	Cuando el asegurado refiere que la información alcanzada sobre el diagnóstico, o terapéuticas, la terapéutica farmacológica y no farmacológica, secuelas de enfermedad efectos secundarios relacionados, ha sido insuficiente o inadecuada	5			



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY

"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



Gobierno Regional
de Apurímac



09	Deficiencia en el orden y bioseguridad del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega	13	Otros relacionados con la atención	Otras deficiencias no clasificadas relacionadas con la atención del personal médico y asistencias no médico.	30
		1	Indumentaria del personal asistencial	Cuando el personal del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega no cumple con llevar la indumentaria o uniforme categoría ocupacional.	5
		2	Ambientes	Cuando los ambientes del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega no son apropiados para la atención médica con las medidas de bioseguridad, falta de limpieza y orden.	5
		3	Equipos, instrumental biomédico e insumos	Cuando el paciente considera que los equipos, instrumentos o insumos empleado atención no estuvieron adecuadamente limpios, o no cumplan con las medidas de bioseguridad.	5
		4	Otros relacionados con la	Cuando el paciente refiere que hay deficiencia de	30

47



GUBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY

"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



			salubridad	otras condiciones relacionadas de limpieza o no cumplan con las medidas de bioseguridad en el establecimiento	
10	Relativos a la infraestructura y el equipamiento	1	Infraestructura	Cuando el asegurado refiere que el Hospital no cuenta con la infraestructura mínima para la atención de los asegurados (ambientes de consultorio u hospitalización, el alumbrado eléctrico, agua, desagüe u otros según categoría de establecimiento)	5
		2	Equipamiento	Cuando el asegurado refiere la ausencia de equipos o que se encuentran malograda o deteriorados	30
		3	Otros	Cuando el asegurado refiere que hay deficiencia de otros factores relacionados a infraestructura y equipos.	30
		1	Cambio de medicamento	Cuando se cambia de medicamento durante el tratamiento al asegurado o la farmacia entrega un	5



Gobierno Regional de Apurímac
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY

"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Gobierno Regional
de Apurímac



07	No conformidad con la prescripción, el suministro de medicamentos o insumos en el Hospital.	2	Relacionado con la receta	medicamento cuyo principio activo, según denominación internacional, al prescrito por el médico tratante.	5
		3	Demora en la entrega de medicamentos e insumos	Cuando el asegurado refiere que la receta no cuenta con el nombre genérico del medicamento o insumo, dosis, vía de administración, presentación, tiempo de tratamiento y sello profesional de la salud tratante.	5
		4	No conformidad con el medicamento indicado	Cuando el asegurado no se encuentra de acuerdo con el medicamento prescrito.	30
		5	Falta de medicamento o Insumos en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega	Cuando el medicamento o insumo prescrito no existe en la farmacia del Hospital	5



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY

"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



Gobierno Regional
de Apurímac

6	Error en la entrega de medicamentos	Quando el asegurado recibe menos cantidad de medicinas, recibe medicinas vencidas o por vencer, etc.	5
7	Negativa en la entrega de medicamentos e insumos	Quando el servicio de farmacia del Hospital niega injustificadamente la entrega de medicamentos o insumos prescrito por el médico tratante.	5
8	Medicamento no cubierto o excluido	Quando se prescribe inconsultamente medicamentos o Insumos no cubiertos por la IAFAS están excluidos de su Plan de Salud.	5
9	Otros relacionados con el suministro de medicamentos e insumos médicos	Otros relacionados con el suministro de medicamentos e insumos médicos	5
1	Discriminación al asegurado en los servicios del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.	Trato discriminatorio hacia personas en similares casos, por motivos de raza, sexo opiniones políticas, nacionalidad, origen social, capacidad	5



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY

"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Gobierno Regional
de Apurímac



11	Disconformidad con el trato recibido		adquisitiva, discapacidad	2	Descortesía en el personal administrativo en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.	Trato descortés u ofensivo por el personal administrativo del Hospital (admisión, que genera malestar al asegurado	5
				3	Trabas a la comunicación del asegurado con sus familiares.	Limitaciones injustificadas de la comunicación del asegurado con sus familiares o acuerdo a la naturaleza del servicio que recibe y la disponibilidad familiar.	5
				4	Descortesía en el personal médico	Trato descortés, ofensivo o con falta de interés en la atención por el personal médico del Hospital (incluye médico y odontólogo) que genera malestar al asegurado	5
				5	Descortesía en el personal asistencial no médico	Trato descortés, ofensivo o con falta de interés en la atención por el profesional de médico del	



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY

"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Gobierno Regional
de Apurímac



12	Confidencialidad ad y consentimiento		Hospital que genera malestar al asegurado.	5	
		1	Violación a la confidencialidad de datos del usuario	Difusión no autorizado a terceros no involucrados al tratamiento de datos personales del asegurado	5
		2	Falta de confidencialidad de la información sobre el asegurado	No se guardó la reserva al acceso de la información clínica o personal del asegurado del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega salvo las excepciones de ley.	5
		3	Presencia de personal no autorizado en evaluación clínica	Cuando el asegurado es evaluado en presencia de personal que no está involucrado al tratamiento, sin su autorización.	5
		4	Atención de salud brindada en condiciones de exposición	Cuando el asegurado recibe atención de salud en ambientes que lo exponen y/o intimidad	5
		5	Registro no consentido de imágenes personales	Cuando el asegurado es filmado, fotografiado, grabado o entrevistado sin su consentimiento de su representante legal	5



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY
"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



13	Otros relativos a la prestación	1	En los casos que el reclamo de carácter prestacional no corresponda a las causales señaladas	No se ha otorgado consentimiento informado respectivo para cualquier acción terapéutica conforme a la normativa vigente	5
				Otros casos de reclamos relacionados directamente con la prestación de salud y ser clasificados en los tipos antes señalados.	30





Anexo N° 3



LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD



HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA Av. Daniel A. Carrión s/n - Abancay - Apurímac	HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD CÓDIGO DE LA IPRESS N° 007719
FECHA DE OCURRENCIA: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	FECHA DE RECLAMO: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO	
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____	E-MAIL: _____
DOMICILIO: _____	TELÉFONO: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC	N° DOCUMENTO: _____
2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su llenado)	
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____	E-MAIL: _____
DOMICILIO: _____	TELÉFONO: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC	N° DOCUMENTO: _____
3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar al 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 ILETRADA	<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>
	<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>
	FIRMA
	HUELLA DIGITAL
6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO	
DETALLE DE LA SOLUCIÓN	RECLAMANTE
RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD	
_____ _____ _____	<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>
	<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>
	(FIRMA O HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA ILETRADA)
	(FIRMA DEL RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD)

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

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





GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY
UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO
 "El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



Gobierno Regional
de Apurímac



PERU Ministerio de Salud Dirección Regional de Salud Apurímac
 HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY



FICHA DE RECLAMACIONES EN SALUD

HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA
 Av. Daniel A. Carrión s/n - Abancay - Apurímac

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD
 CÓDIGO DE LA IPRESS N° 007719

FECHA DE OCURRENCIA:

FECHA DE RECLAMO:

____ / ____ / ____

____ / ____ / ____

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

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

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

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

3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar al 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 ILETRADA

 FIRMA

 HUELLA DIGITAL

6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO

DETALLE DE LA SOLUCIÓN

RECLAMANTE

RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD

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

 (FIRMA DEL RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD)

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





Anexo N° 5

N° Correlativo

--	--	--	--	--

CITACIÓN AL USUARIO INTERNO

Nombres y

Apellidos.....

Servicio donde labora.....

Se le cita con carácter de Urgencia con la finalidad de escuchar su versión con respecto a la queja presentada por el usuario.....

.....

Fecha:

--	--	--	--	--

Hora:

--	--	--	--	--

.....

Responsable de la Unidad de Atención al Usuario

