

# MANUAL DE CIUDADANO

---

CÓMO REGISTRAR UN RECLAMO EN EL LIBRO VIRTUAL DE  
RECLAMACIONES

HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA

PAUS HRGDV 2.0

PORTAL WEB | HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA

## 1. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual tiene como finalidad orientar paso a paso a los ciudadanos en el registro de los reclamos virtuales ingresados a través del portal web institucional **PAUS HRGDV 2.0**, garantizando que el trámite sea enviado, validado y procesado correctamente, evitando observaciones o rechazos.

Para acceder a la plataforma deben dirigirse a la siguiente URL: <https://www.hrgdv.gob.pe/reclamos-online>



Figura 01 – Libro Virtual de Reclamaciones

Este sistema permite registrar reclamos de forma rápida y segura, sin necesidad de acudir al hospital.


### Pasos para registrar un reclamo virtual.

#### 1. Registrar la fecha del hecho

El primer campo solicita la:

##### Fecha de ocurrencia

Escriba la fecha en la que ocurrió el problema.  
Formato: **día / mes / año** (ejemplo: 15/05/2026)  
Este campo es obligatorio.



#### 2. Identificación del reclamante

Debe indicar quién está presentando el reclamo.  
Seleccione una opción:

- **Paciente (afectado)** → si el reclamo lo presenta el propio paciente
- **Representante** → si lo presenta un familiar o apoderado

Ejemplos de representante:

- Padre o madre
- Hijo(a)
- Esposo(a)
- Familiar cercano

**Tipo de reclamante:**

Seleccione el tipo de reclamante

**Paciente (afectado)**

**Representante**

2

### 3. Datos del paciente afectado

Complete los datos personales del paciente:

**Datos solicitados**

- Nombres
- Apellido paterno
- Apellido materno
- Número de documento (DNI u otro)
- Género
- Fecha de nacimiento

Estos datos permiten identificar a la persona que recibió la atención.

**Datos del Afectado :**

Ingrese el nombre completo

Luis Miguel

Ingrese el apellido paterno

Alfaro

Ingrese el apellido materno

Chirinos

**Datos Adicionales:**

Ingrese su Nro. de Documento

46225474

Seleccione el Genero

**Masculino**

**Femenino**

Ingrese la fecha de nacimiento

17/12/1989



### 4. Dirección del paciente

Ingrese la dirección actual:

- Dirección
- Departamento
- Provincia
- Distrito

Esto permite ubicar al ciudadano para la respuesta formal.

**Datos Domiciliarios:**

Ingrese su Dirección

C. Cahuide

Departamento

APURIMAC

Provincia

ABANCAY

Distrito

ABANCAY

### 5. Tipo de seguro de salud

Seleccione el seguro del paciente:

- SIS
- ESSALUD
- SALUDPOL
- PARTICULAR
- SOAT

Seleccione la opción correcta.

Tipo de aseguramiento:

Selección el Tipo de Seguro

 SIS ESSALUD SALUDPOL PARTICULAR SOAT

## 6. Datos de contacto (MUY IMPORTANTE)

Ingrese correctamente:

- Número de celular
- Correo electrónico

✦ El hospital enviará la respuesta por estos medios.

Revise que estén bien escritos.

Datos de Contacto:

Ingrese Nro. del Celular

900128935

Ingrese Correo Electronico

miguel1750@gmail.com

## 7. Datos del representante (si corresponde)

Si el reclamo lo presenta otra persona, debe escribir ya que el mismo campo lo pedirá, caso contrario permitirá registrar sin este campo:

👉 Nombre completo del representante.

Datos del Representante:

Ingrese Datos del representante (Si el reclamo no es registrado por el afectado)

Nombres y Apellidos del Representante

## 8. Detalles del reclamo

Aquí debe explicar qué ocurrió.

Complete:

### Causa del reclamo

Ejemplos:

- Demora en atención
- Maltrato del personal
- Problemas con medicamentos
- Falta de información
- Cancelación de citas

### Detalles del reclamo

Describa claramente:

- ✓ Qué ocurrió
- ✓ Cuándo ocurrió
- ✓ Dónde ocurrió
- ✓ Qué solución espera

Ejemplo de redacción:

El día 10/05/2026 acudí al servicio de emergencia y esperé más de 4 horas sin atención. Solicito que se investigue y se mejore el tiempo de atención.

Mientras más claro sea el reclamo, mejor será la respuesta.

**Causa del Reclamo**

Ingrese las causas que motiva el reclamo

Demora en atención

**Detalles del Reclamo**

Ingrese los detalles del reclamo

El día 10/05/2026 acudí al servicio de emergencia y esperé más de 4 horas sin atención. Solicito que se investigue y se mejore el tiempo de atención

## ✓ 9. Autorización y confirmación

Debe confirmar que la información es verdadera.

Seleccione:

✓ **Sí autorizo notificación por email**

Esto permitirá recibir la respuesta oficial.

**Autorizo Notificación del Resultado al email consignado:**

**✓ Sí, autorizo**

**✗ No autorizo**

## ⚖️ 10. Información importante del proceso

Después de enviar el reclamo:

- ✦ En **3 días hábiles** el hospital validará la información.
- ✦ El reclamo será atendido en un plazo máximo de **30 días hábiles**.
- ✦ Si la información es falsa, el hospital puede tomar acciones legales.
- ✦ Si no recibe respuesta, puede acudir a **SUSALUD**.

## ✉️ 11. Enviar el reclamo

Finalmente presione:

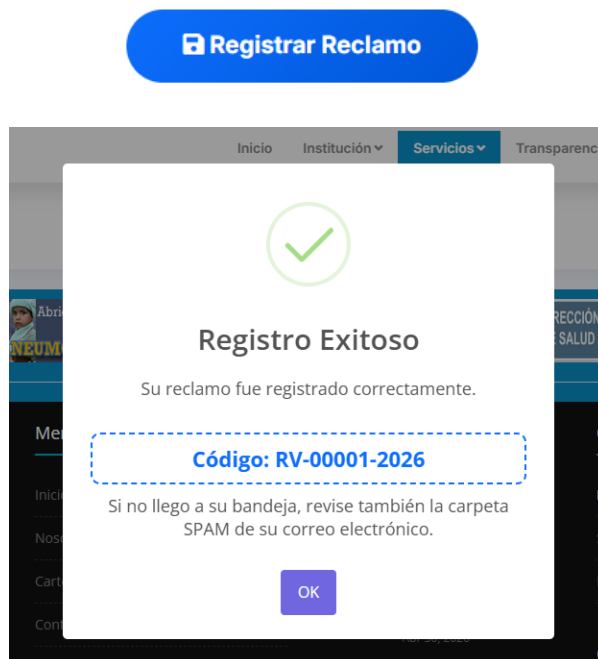


Figura 02 – Mensaje de registro exitoso del reclamo con su **código el cual debe copiarlo**.

## ● REGISTRAR RECLAMO

Su reclamo quedará registrado oficialmente se enviara un correo electrónico (en algunas ocasiones demora) por lo que se le sugiere copiar el código en el mensaje anterior.



5

Figura 03 – Ejemplo de mensaje enviado al correo electrónico.

## 📧 12. Consulta del reclamo

Para poder consultar el estado de su reclamo debe acceder a <https://www.hrgdv.gob.pe/reclamos-consultas> en ese enlace debe acceder el código asignado y podrá realizar el seguimiento a su reclamo ingresado.



Figura 04 – Pagina de consulta de reclamos.

Al acceder al enlace ingresar el código que se le proporciono a la hora de registrar su reclamo. Luego darle en consultar.



6

Si el código ingresado es correo le mostrara información del reclamo. Caso contrario le enviara un mensaje de alerta.

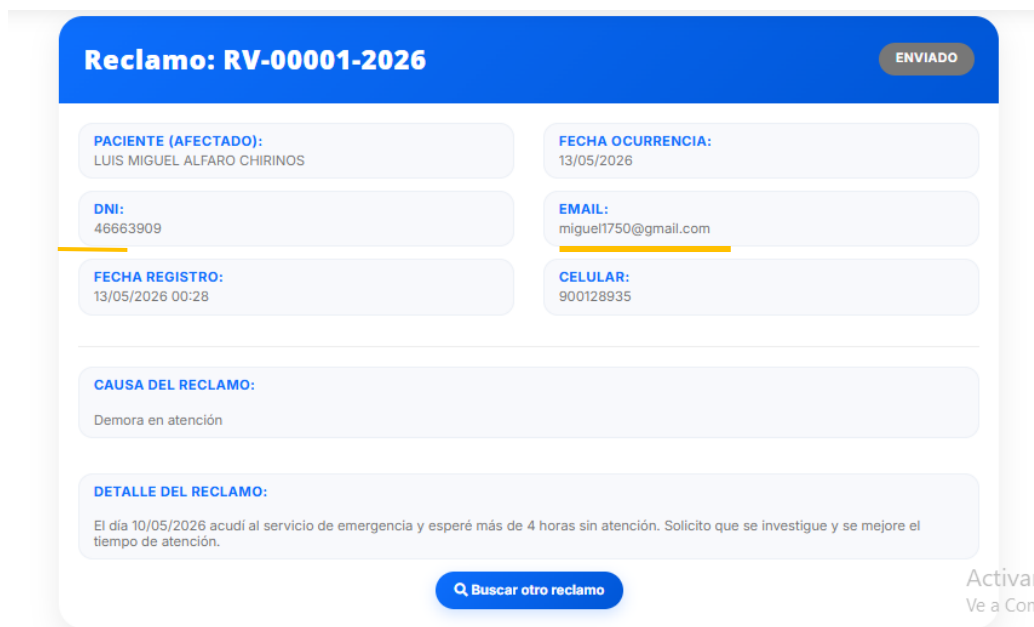


Figura 05 – Detalles del reclamo registrado.

**NOTA.** Una vez finalizado un reclamo estará disponible en línea 7 días calendario a partir de la fecha de respuesta.

### ● Recomendaciones importantes

- ✓ Use un correo válido
- ✓ Revise su bandeja de spam
- ✓ Guarde captura del envío
- ✓ Sea claro al redactar
- ✓ Complete todos los campos

### ♥ Mensaje final al ciudadano

El Libro de Reclamaciones permite mejorar la calidad de atención del hospital. Su opinión es importante para brindar un mejor servicio a todos.