



RESOLUCION DIRECTORAL

Huaycán, 11 MAR 2020

VISTO:

El Expediente N° 001364 -2020, que contiene el Informe N° 015-2020 –UPE-HH/MINSA; Nota Informativa N° 30-2020-AGC-HH, Informe N°06-2020-LRB-HH/MINSA; y

CONSIDERANDO:

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad; asimismo señala que la información en salud es de interés público. Toda persona está obligada a proporcionar a la Autoridad de Salud la información que le sea exigible de acuerdo a ley. La que el Estado tiene en su poder es de dominio público, con las excepciones que establece la ley;

Que, a través del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y establece en el numeral 72.2 del artículo 72 que, toda Entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia;

Que, mediante Decreto Supremo N°002- 2019-SA, se aprueba el Reglamento para la Gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud- IAFAS, Instituciones prestadoras de servicios de salud- IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud- UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, el cual tiene por finalidad establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;

Que, mediante Nota Informativa N° 30-2020- AGC-HH, la Coordinadora del Área de Gestión de la Calidad propone la Directiva Administrativa denominada "Lineamientos para la Atención de consultas y reclamos de los usuarios de los servicios de salud en el Hospital de Huaycán;

Que, mediante Informe N° 015-2020-UPE-HH, emitido por la Unidad de Planeamiento Estratégico emite opinión favorable al proyecto Directiva Administrativa "Lineamientos para la Atención de consultas y reclamos de los usuarios de los servicios de salud en el Hospital de Huaycán; solicitando la aprobación mediante acto resolutivo;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, se aprobó el Documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", cuyo objetivo general es establecer las



disposiciones relacionadas con los procesos de formulación, aprobación, modificación y difusión de los documentos normativos que expide el Ministerio de Salud, siendo de observancia obligatoria por los órganos, unidades orgánicas y órganos desconcentrados del Ministerio de Salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán, en cuyo Artículo 11° Inc. b) y c), se establece las atribuciones y responsabilidades del Director, siendo esta la de organizar el funcionamiento del Hospital para el logro de sus objetivos y expedir resoluciones directorales en los asuntos de su competencia;

Que, con el propósito de proseguir las acciones y procedimiento administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuesto, resulta pertinente atender lo solicitado por la Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico, aprobando el proyecto Directiva Administrativa "Lineamientos para la Atención de consultas y reclamos de los usuarios de los servicios de salud en el Hospital de Huaycán;

Contando con la aprobación del Jefe de la Unidad de Administración, visación de la Unidad de Planeamiento Estratégico y la Oficina de Asesoría Legal;

De conformidad con lo dispuesto por la Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital de Huaycán, Resolución Viceministerial N° 001-2020-SA/DMVPAS;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR la "Directiva Administrativa N°002-HH-MINSA/2020/AGC-D V.01 denominado "DIRECTIVA ADMINISTRATIVA LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°.- PUBLICAR la presente Resolución Directoral en el portal institucional del Hospital de Huaycán.

ARTÍCULO 3°.- NOTIFICAR la presente Resolución Directoral a las instancias administrativas que corresponde para su cumplimiento.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

- JALEMAAC-
- () Dirección.
- () U. Administración.
- () P. Estratégico.
- () Asesoría Legal.
- () Á. Gestión de la Calidad
- () Comunicación
- () Archivo

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE HUAYCÁN
Dr. JORGE ALCIDES LOAYZA EFFIO
C.M.B. 024277 R.N.E. 017052
Director (el)

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 002 - HH-MINSA/2020/AGC-D V.01

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL DE HUAYCÁN

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención de consultas y reclamos formulados por los usuarios y/o terceros legitimados en el Hospital de Huaycán.

II. ALCANCE

Están sujetas al cumplimiento de la presente Directiva Administrativa son de aplicación obligatoria en todos los órganos y unidades orgánicas del Hospital de Huaycán.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 26842, Ley General de la Salud y sus modificatorias.
- 3.2. Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y su reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N°027-2015-SA.
- 3.3. Decreto Supremo N°004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N°27444
- 3.4. Resolución Ministerial N 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para la mejora de la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- 3.5. Decreto Supremo N°002-2019-SA, Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.

IV. DISPOSICIONES GENERALES

4.1. Acrónimos y Definiciones

HH: Hospital de Huaycán

IAFAS: Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud.

IPRESS: Institución Prestadora de Servicios de Salud

PAUS: Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

UGIPRESS: Unidad de Gestión de IPRESS.

SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud.

4.2. Definiciones

a. Consulta

Solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de los servicios de salud, presentada por una persona natural o jurídica al Hospital de Huaycán, a fin que sea atendida.



b. Libro de Reclamaciones en Salud

Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por el Hospital, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normatividad vigente.

c. Reclamo

Manifestación verbal o escrita, efectuada ante el Hospital, por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios prestaciones o coberturas solicitadas, o recibidas de estas, relacionadas en su atención en salud.

d. Tercero

Es la persona natural o jurídica distinta del usuario o tercero legitimado. Comprende también a los medios de comunicación masiva.

e. Tercero Legitimado

Persona natural o jurídica que puede actuar en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios. En caso de intereses colectivos, se acredita un vínculo jurídico con los integrantes del colectivo determinado.

f. Trato Directo

Medio alternativo de solución, en el cual el Hospital y el usuario sin intervención de un tercero, resuelven la insatisfacción que origino el reclamo, consignándolo en el Libro de Reclamaciones en salud (hoja original y autocopiativa).

g. Usuario

Persona natural, que requiere o hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgadas por el Hospital, se considera como usuario a la entidad empleadora en la contratación de cobertura de aseguramiento en salud para sus trabajadores frente a una IAFAS.

Para efectos de la presente Directiva, cuando se haga referencia al usuario se entiende al representante del mismo, conforme a lo establecido en el Código Civil y en el 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.

4.3. El Hospital de Huaycán es responsable de la recepción, procesamiento y atención de los reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados, así como para la atención de consultas en el ámbito de su competencia.

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



- 4.5. La atención de las consultas y reclamos en el Hospital de Huaycán, es totalmente gratuita, por lo que no procede el cobro de ningún concepto al momento de su interposición o trámite.
- 4.6. Todas las actuaciones, documentos y/o pruebas que sustenten la recepción, procesamiento y atención de los reclamos se encuentran contenidas en un expediente único que refleje el cumplimiento del Proceso de Atención de Reclamos.
- 4.7. En los casos que se presente más de un reclamo en los que coincidan el sujeto del reclamo, la institución reclamada, la causa y la fecha de la ocurrencia, el Hospital de Huaycán, los acumula en el expediente de mayor antigüedad que diera lugar al inicio del procedimiento de atención del reclamo, en la etapa que se encuentre, comunicando de oficio dicha situación a los interesados.
- 4.8. En caso se produzca identidad de un nuevo reclamo respecto a un reclamo anteriormente resuelto y notificado, se procede a archivar el nuevo reclamo, comunicando dicha situación al reclamante en un plazo de cinco días hábiles posteriores al archivo.
- 4.9. Si la duplicidad se da con un reclamo anteriormente resuelto y notificado: se procederá a archivar el reclamo presentado, comunicando del hecho al usuario o tercero legitimado en el término de cinco (05) días hábiles.
- 4.10. Si la duplicidad se da con uno o más reclamos en trámite: se deberá acumular los reclamos al expediente de mayor antigüedad, comunicando del hecho al usuario o tercero legitimado.
- 4.11. Al tomar conocimiento de los hechos que motivan al reclamo, decide la adopción de acciones inmediatas para su atención. Se realizan las actuaciones necesarias para dilucidar los hechos que generaron la insatisfacción del usuario o tercero legitimado, respecto a los servicios de salud, prestaciones o coberturas, cuando la naturaleza y complejidad del reclamo lo requiera.
- 4.12. **Resultado del Reclamo**
El resultado del reclamo contiene como mínimo lo siguiente:
- a. Canal de ingreso del reclamo
 - b. Identificación del usuario afectado y de quien presente el reclamo
 - c. Descripción y causa del reclamo
 - d. Análisis de los hechos que sustentan el reclamo, conteniendo las investigaciones realizadas por el Hospital de Huaycán, así como las actuaciones probatorias practicadas, de ser el caso.
 - e. Conclusiones, donde se emite pronunciamiento motivado respecto a los hechos que sustentan el reclamo, declarándolo según corresponda:
 - i. **FUNDADO:** Declaración de resultado del reclamo cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante.
 - ii. **IMPRODECENTE:** Declaración de resultado del reclamo cuando no corresponde la atención del mismo por no acreditar la legitimidad



- iii. para obrar, no existir conexión lógica entre los hechos expuestos y el reclamo; o, carácter de competencia del Hospital de Huaycán.
 - iv. **INFUNDADO**: Declaración de resultado del reclamo cuando no se acreditan los hechos que sustentan el mismo.
 - f. Medidas a adoptar o adoptadas por el Hospital, según corresponda, cuando se declare fundado el reclamo, así como el plazo razonable para su implementación, el Hospital está obligado a comunicar el resultado del reclamo, así mismo acredita la recepción de dicha comunicación por el usuario o tercero legitimado.
- 4.13.** De no encontrarse de acuerdo o disconforme con el resultado del reclamo, o ante la negativa de atención o irregularidad en su tramitación, puede acudir en denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD; o hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje – COCENAR de SUSALUD.
- 4.14.** El reclamo concluye con la comunicación del informe del resultado del mismo, así mismo el reclamo puede concluir con los siguientes supuestos:
- a. Acuerdo de trato directo sobre los mismos hechos que motivaron el reclamo. Se puede consignar su conformidad explícitamente e la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones en Salud, o en cualquier otro documento o comunicación escrita que acredite la conformidad del usuario.
 - b. Desistimiento por escrito del reclamo por parte del usuario o tercero legitimado, con o sin expresión de causa.
 - c. Acuerdo conciliatorio o transacción extrajudicial que resuelve la controversia entre el Hospital de Huaycán con el reclamante y sobre los mismos hechos que motivan el reclamo.

V. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- 5.1 Del responsable del Libro de Reclamaciones en Salud**
El responsable del Libro de Reclamaciones a nivel institucional será el trabajador designado acto resolutivo, quién deberá informar permanentemente los reclamos al Área de Gestión de la Calidad del HH.
- 5.2 Ubicación y custodia del Libro de Reclamaciones en Salud**
- 5.2.1** El Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital de Huaycán, estará ubicado en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, desde el lunes hasta el viernes de cada mes.
- 5.2.2** Los días feriados, sábados y domingos estará ubicado en el Área de Admisión, quedando bajo custodia del Responsable de Admisión, quien designará a un trabajador según el rol de turnos, se hará la entrega del Libro de Reclamaciones con cuaderno de cargo, bajo responsabilidad administrativa.



5.3 Del Procedimiento de Atención de Consultas

5.3.1 Canales de atención

Las consultas de nuestros pacientes y usuarios, serán atendidos en la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS).

5.3.2 Plazo de atención

La atención se realizará de manera inmediata.

5.4 Del Procedimiento de Atención de Reclamos

5.4.1 Los reclamos formulados podrán presentarse de manera presencial, mediante el acceso directo al Libro de Reclamaciones en Salud (físico), puesto a disposición de los usuarios o tercero legitimado; del mismo modo podrán ingresar su reclamo en el formato virtual, mediante la Pagina Web Institucional, en el link: <http://www.hospitalhuaycan.gob.pe/reclamos.php>.

5.4.2 El plazo máximo para la atención de los reclamos es de treinta (30) días hábiles contados desde el día siguiente de su recepción.

5.4.3 Los reclamos se clasifican en:

- a. Maltrato
- b. Inadecuada atención asistencial
- c. Inadecuada atención administrativa
- d. Desabastecimiento de equipos, insumos y medicamentos
- e. Incumplimiento del horario de trabajo
- f. Otros

5.4.4 De las etapas de atención

El proceso de atención de reclamos tiene las siguientes etapas:

5.4.4.1 Admisión y registro

Para formular un reclamo se debe considerar los siguientes requisitos:

- a. El plazo que recogerá el Responsable del Libro de Reclamaciones, será de forma inmediata, cuando el usuario o tercero legitimado registra su reclamo en el Libro.
- b. Todo reclamo formulado por el usuario o tercero legitimado deberá ser presentado mediante el llenado de la hoja de reclamo estandarizado por el HH o mediante el formato virtual; que contiene la siguiente información: Número correlativo de la reclamación, fecha de la reclamación, datos completos del reclamante. Así mismo se consigna información detallada sobre los hechos que originaron el reclamo, respondiendo las siguientes preguntas (¿qué paso?, ¿Quiénes son los involucrados?, ¿Cómo sucedió?, ¿Cuándo ocurrió?, ¿Dónde ocurrió?).



- c. La hoja de reclamación deberá ser llenado por el usuario reclamante, un familiar, o representante legal, en cada caso debidamente identificado. Deberá registrar la fecha de la reclamación, nombres y apellidos, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico, información detallada sobre los hechos que originan las reclamaciones con letra clara y legible, a efectos de dar respuesta al usuario. En caso de no contar con la información completa se considerará un reclamo no presentado.
- d. En caso de tratarse de menores de edad, ancianos o personas con alguna discapacidad, la hoja de reclamación podrá ser llenado por sus padres y/o apoderados.
- e. Cada HOJA DE RECLAMACIÓN, contará con un original y dos (02) hojas autocopiativas; el original será entregado al usuario, la segunda hoja será para el archivo del expediente, y la tercera hoja quedara en el Libro de Reclamaciones, como constancia del reclamo y/o cuando la SUSALUD lo solicite.
- f. El responsable del Libro de Reclamaciones y/o el personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud verificará el correcto llenado de la Hoja de Reclamación.
- g. El/Los facilitador/es informará/án al responsable de la PAUS sobre el registro del reclamo.
- h. El/Los facilitador/es realizará/án las investigaciones y coordinaciones para identificar las causas y en lo posible contribuir a la solución.
- i. En caso el reclamo es solucionado de manera inmediata, deberá registrar en la base de datos como reclamo solucionado según Anexo N° 01.

5.4.4.2 Evaluación e investigación

- a. El Responsable de la PAUS, será el encargado de registrar en la Hoja de Seguimiento Mensual de los reclamos según Anexo N°02, los datos del reclamante para su posterior seguimiento de las respuestas en el tiempo establecido según Decreto Supremo N° 02-2019-SA.
- b. El Responsable del Libro de Reclamaciones, en casos excepcionales llamará a los usuarios para clarificar su reclamo.
- c. El Responsable del Libro de Reclamaciones en coordinación con el responsable de la PAUS, conjuntamente con el Área de Gestión de la Calidad; revisarán y calificarán el caso del reclamo. Si el reclamo es admisible, remite con documento a



la jefatura correspondiente para su descargo, registrándolo en la copia del Libro de Reclamaciones lo actuado, en un plazo como máximo de 03 días útiles. Si la hoja del reclamo está incompleto se le considerará un reclamo no admisible.

- d. El/Los facilitador/es realizará/án las investigaciones y coordinaciones para identificar las causas y en lo posible contribuir a la solución.
- e. La jefatura del Servicio, Área y/o Unidad, solicitará el descargo al trabajador o trabajadores involucrados en el reclamo en un plazo máximo de dos (02) días útiles. En los casos que amerite, será el jefe de la Unidad Orgánica, quien realice el descargo.
- f. El Jefe del Servicio involucrado remitirá el descargo del reclamo y las medidas correctivas del caso al responsable del Libro de Reclamaciones, en un plazo máximo cinco (05) días útiles.

5.4.4.3 Resultado y notificación

- a. El Responsable del Libro de Reclamaciones, recibirá las respuestas de los reclamos de las diferentes jefaturas.
- b. El/Los facilitador/es registrará en la hoja de seguimiento mensual de los reclamos la fecha de recepción de la respuesta, para el cumplimiento en la fecha establecida.
- c. El responsable del Libro de Reclamaciones en coordinación con el/los facilitador/es, analizarán las respuestas y preparan las estrategias para dar respuesta al usuario, en un plazo máximo de dos (02) días hábiles.
- d. El Responsable del Libro de Reclamaciones, adjuntará al expediente del reclamo la respuesta de las jefaturas involucradas.
- e. Las respuestas del expediente de los reclamos de los usuarios se dará de manera escrita a través de los correos electrónicos o remitiendo una carta a la dirección del domicilio, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles. En casos excepcionales la respuesta a los usuarios se dará en el tiempo máximo de 30 días hábiles.
- f. Las respuestas del expediente de los reclamos de los usuarios se entregará de manera personal, en el caso que el usuario se encuentre en la Institución, y solicite recoger la respuesta de su caso personalmente.



- g. El/Los facilitador/es, registrará las acciones adoptadas por las jefaturas involucradas en los reclamos, con firma y sello respectivo.

5.4.4.4 Archivo y custodia del expediente

- a. El responsable del Libro de Reclamaciones, o quien haga sus veces, será responsable de custodiar el Libro de Reclamaciones en Salud, dentro de su horario de atención al público.
- b. Todo reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones en Salud, deberá contar con un expediente único, que estará en el Archivo del Responsable del Libro de Reclamaciones.

VI. RESPONSABILIDADES

- 6.1 El/La Coordinador/a del Área de Gestión de la Calidad, será responsable de la supervisión del cumplimiento de la presente Directiva.
- 6.2 Los jefes o responsables de las Áreas, Servicios y/o Unidades, serán los responsables de evaluar, analizar e implementar las medidas correctivas o preventivas de ser el caso para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro e informar al Área de Gestión de la Calidad, en el plazo establecido.
- 6.3 El responsable de la PAUS, será quien realice el monitoreo al/a los facilitador/es en relación a la recepción de los reclamos de los usuarios, correcto llenado de la hoja de reclamación y canalizar los reclamos que amerita solución inmediata.
- 6.4 El responsable del Libro de Reclamaciones, será quien realice el Proceso de Atención de Reclamos.

VII. DISPOSICIONES FINALES

- 7.1. **De las normas supletorias y vigencia**
Todo aquello que no esté normado en la presente Directiva, será regulado de norma supletoria por las disposiciones emitidas por el Hospital de Huaycán sobre la materia, aquellas relacionadas con el Libro de Reclamaciones en SUSALUD y el TUO de la ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, así como la normatividad Legal nacional que resulte aplicable.
- 7.2. **Del cumplimiento de la Directiva**
Los usuarios y/o terceros legitimados deberán respetar, seguir y cumplir con el procedimiento establecido en la presente Directiva.
- 7.3. **De la vigencia de la Directiva**
La presente Directiva, entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación.



VIII. ANEXOS

- 8.1 Anexo 01: Soluciones inmediatas
- 8.2 Anexo 02: Hoja de seguimiento mensual de los reclamos
- 8.3 Anexo 03: Flujograma del Proceso de Registro y Atención del Reclamo
- 8.4 Anexo 04: Correcto llenado del Libro de Reclamaciones



**ANEXO 01
SOLUCIONES INMEDIATAS**

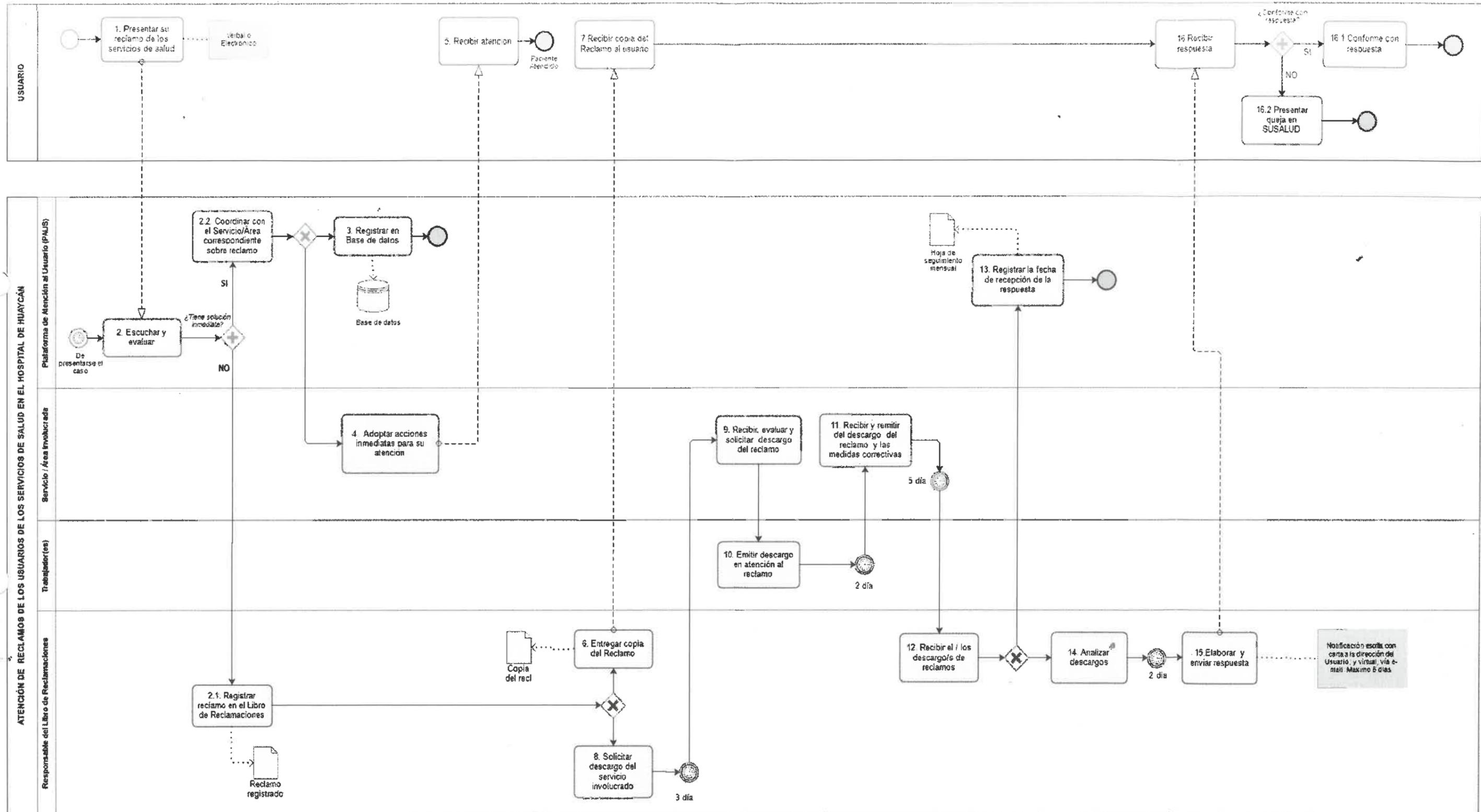
								
SOLUCIONES INMEDIATAS								
N°	FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	MOTIVO		DETALLE	SOLUCIÓN	FIRMA DEL USUARIO	FIRMA DEL FACILITADOR
			GENERA	INDICACION				

**Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)
HOSPITAL DE HUAYCÁN**



FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL

HUAYCÁN



Estimado usuario, el plazo máximo de atención del reclamo no deberá exceder de 30 días hábiles, según el Decreto Supremo N°002-2019-SA.

ÁREA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD HOSPITAL DE HUAYCÁN



**ANEXO 04
CORRECTO LLENADO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**

PERU
Ministerio
de Salud

Hospital
de Huaycán

CORRECTO LLENADO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

CONCEPTOS CLAVE

✓ ¿QUE ES EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN?

Es un registro físico o virtual provisto por el Hospital, en el cual un usuario, puede interponer un reclamo ante su insatisfacción o disconformidad respecto a un servicio en salud brindado por el Hospital de Huaycán.

✓ ¿CUÁNDO REALIZAR UN RECLAMO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES?

Cuando el usuario tiene alguna inconformidad o insatisfacción por el servicio de salud recibido. Para presentar su reclamo sólo debe hacerlo registrándolo en el Libro de Reclamaciones en Salud.

✓ ¿ESTE TRÁMITE TIENE UN COSTO PARA EL USUARIO?

La atención de un reclamo es totalmente gratuita. No debe generar ningún costo al usuario.

Es llenado por el usuario afectado

Es llenado por quien presenta el reclamo, en caso el usuario no pueda realizarlo. (SÓLO FAMILIAR DIRECTO)

5 PREGUNTAS

- ¿Qué pasó?
- ¿Quiénes son los involucrados?
- ¿Cómo sucedió?
- ¿Cuándo ocurrió?
- ¿Dónde ocurrió?

En caso no sea suficiente el espacio para el llenado, continuar al reverso

Es llenado por el responsable del Libro de Reclamaciones

Área de Gestión de la Calidad
HOSPITAL DE HUAYCÁN

Página 13 de 13