



Nº 199

-2017-DG-INSN

RESOLUCION DIRECTORAL

Lima, 28 de Junio del 2017

VISTO:

El Expediente con Registro Nº 09329-2017 y el Memorando Nº0844-2017-OGC/INSN; con el cual se hace llegar la Directiva Administrativa para la Atención del Reclamo presentado por el Usuario en el Libro de Reclamaciones, remitido por la Oficina de Gestión de la Calidad y solicitando su aprobación mediante la Resolución Directoral correspondiente;

CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM se estableció la obligatoriedad de las entidades del sector público de contar con un libro de Reclamaciones, como mecanismo de participación ciudadana para asegurar la eficiencia del Estado y Salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinde;

Que, según la tercera disposición Complementaria Final del Decreto Supremo Nº 027-2015-SA que aprobó el Reglamento de la Ley Nº 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuaras de los Servicios de Salud, dispuso que a propuesta de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD se aprobará el Reglamento de Quejas y Reclamos que contendrá el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos de las personas usuarias de los servicios de salud;

Que, según el Decreto Supremo Nº 030-SA-2016 Aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y de Gestión de Instituciones Prestadoras De Servicios De Salud - UGIPRESS, Públicas, Privadas y Mixtas

Que, de conformidad con el Artículo 12º del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño, aprobado por Resolución Ministerial Nº 083-2010/MINSA; de fecha 04 de Febrero del año 2010; la Oficina de Gestión de la Calidad es el Órgano encargado de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad para promover la mejora continua de Calidad los procesos asistenciales y administrativos de atención al paciente;

Que, con Memorando Nº 0844 -2017-OGC/INSN; el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad solicita la aprobación de la Directiva Administrativa; para la Atención del Reclamo presentado por el Usuario, en el Libro De Reclamaciones;

Que, mediante Memorando Nº 0521-2017-DG/INSN, la Dirección General aprueba la Directiva Administrativa; para la Atención del Reclamo presentado por el Usuario, en el Libro De Reclamaciones y dispone la proyección de la Resolución Directoral correspondiente y;

Con la Visación de la Dirección Adjunta; la Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Salud del Niño y;

De acuerdo a las Facultades contenidas en el artículo 6º del Reglamento de Organizaciones y Funciones del Instituto de Salud del Niño, aprobado por Resolución Ministerial Nº 083-2010/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la Directiva Administrativa Nº001-2017-OGC-DG-INSN.V02. Para la Atención del Reclamo presentado por el Usuario en el Libro De Reclamaciones, que consta de XV Folios.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de
Salud del Niño - Breña

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Artículo Segundo.- Dar término a la Resolución Directoral N° 336-INSN-DG-INSN, de fecha 22 de Junio del 2011; Directiva Interna para la Implementación del Libro de Reclamaciones.

Artículo Tercero.- Encargar a la Oficina de estadística e Informática la publicación de la presente resolución en la página Web del Instituto Nacional de Salud del Niño.

Regístrese y Comuníquese

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
DR. ALFONSO JUAN TAPIA BAUTISTA
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 14181 R.N.E. 4503

**ATB/SPL
DISTRIBUCIÓN:**

- () DEIDAEMNA
- () DEIDAECNA
- () DEAC
- () DEIDAT
- () OGC
- () OP
- () DG





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de
Salud del Niño - Breña



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001 -2017-INSN-OGC- DG

**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCIÓN DEL RECLAMO
PRESENTADO POR EL USUARIO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES.
EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO**

	PERÚ	MINISTERIO DE SALUD	INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - BREÑA
CERTIFICO: Que la presente copia fotostática es exactamente igual al original que he tenido a la vista y que he devuelto en este mismo acto al interesado.				
06 JUL 2017				
1285				
Lic. CARMEN LUCIA MARTINEZ ESPINOZA				
C.T.S.P. N° 15551				
FEDATARIA				
Reg. N°				



PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de
Salud del Niño - Breña



OFICINA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - BREÑA



INDICE

Pág.

I.	FINALIDAD	3
II.	OBJETIVOS	3
III.	APLICACIÓN	3
IV.	BASE LEGAL.....	3
V.	DEFINICIONES OPERACIONALES	4
VI.	DISPOSICIONES GENERALES	5
VII.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	7
VIII.	RESPONSABILIDADES.....	8
IX.	DISPOSICIONES FINALES	9
X.	ANEXOS	9

PERÚ	MINISTERIO DE SALUD	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - BREÑA
CERTIFICO: Que la presente copia fotostática es exactamente igual al original que he tenido a la vista y que he devuelto en este mismo acto al interesado.		
06 JUL 2017		
1285	<i>Carmen L. Martínez</i>	
Reg. N°	Lic. CARMEN LUCIA MARTÍNEZ ESPINOZA	
	C.T.S.P.N. 10011	
	FEDATARIA	



PERU

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de
Salud del Niño - Breña



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCIÓN DEL RECLAMO PRESENTADO POR EL USUARIO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

I. FINALIDAD

La presente Directiva tiene por finalidad establecer un mecanismo que permita al Usuario el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas respecto a una insatisfacción o disconformidad en la atención brindada en el Instituto Nacional Salud del Niño en el ejercicio de su función administrativa.

II. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVOS GENERAL

- ✓ Establecer los procesos y procedimientos para el uso, manejo y custodia de Libro de Reclamaciones.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

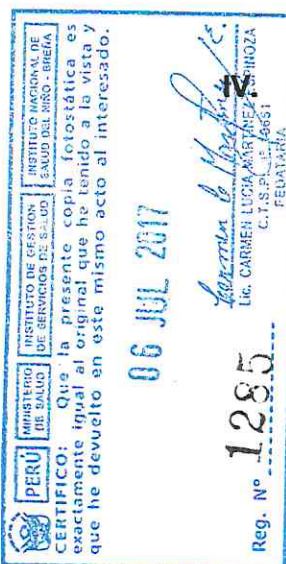
- ✓ Establecer los procesos y procedimientos para la gestión de los reclamos y sugerencias de los usuarios.
- ✓ Promover la participación Ciudadana mediante el uso del libro de reclamaciones, para lograr la eficiencia de la atención de los servicios prestados.
- ✓ Promover y fortalecer el uso adecuado y oportuno del Libro de reclamaciones.
- ✓ Implementar el uso de instrumentos para efectos de identificar, registrar y procesar los reclamos.
- ✓ Conocer la insatisfacción de los usuarios externos respecto a la atención brindada por cada unidad de servicios para la implementación de mejoras de las no conformidades.

III. APLICACIÓN

La Directiva Interna para la implementación del libro de reclamaciones en el Instituto Nacional Salud del Niño es de cumplimiento obligatorio por todos los Departamentos, Servicios y/ o Unidades Asistenciales y de Apoyo.

IV. BASE LEGAL

- 4.1. Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- 4.2. Ley N° 27444, "Ley del Procedimiento Administrativo General"
- 4.3. Ley N° 29571, "Código de Protección y Defensa del Consumidor".
- 4.4. Decreto Legislativo, N° 1161 Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Salud.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de
Salud del Niño - Breña

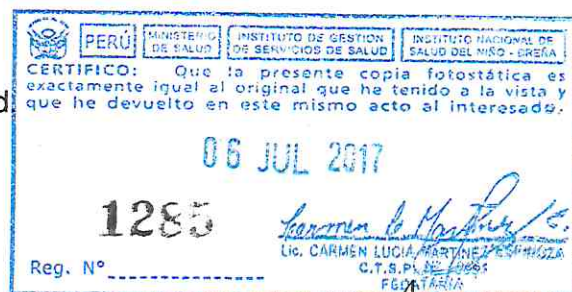


- 4.5. Decreto Supremo N° 037-2011-PCM Disponen implementar en plazo más breve el Libro de Reclamaciones por parte de los proveedores a los que comprende el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 4.6. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones".
- 4.7. Decreto Supremo N° 031-2014-SA, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.
- 4.8. Decreto Supremo N° 033-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29889 Ley que Modifica el Artículo 11 de la Ley 26842 Ley General de Salud, y Garantiza los Derechos de las Personas con Problemas de Salud Mental.
- 4.9. Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- 4.10. Decreto Supremo N°030-2016-SA, que aprueban "Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas 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 y mixtas".
- 4.11. Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud".
- 4.12. Resolución Ministerial N° 519-2006 /MINSA, que aprueba el Documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- 4.13. Resolución Ministerial N° 456-2007 /MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo.
- 4.14. Resolución Ministerial N° 083-2010-MINSA, que aprueba el "Reglamento de Organización de Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño".

V. DEFINICIONES OPERACIONALES

IPRESS: Institución Prestadora de Servicio de salud

SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud.





LIBRO DE RECLAMACIONES: Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por la IPRESS, en el cual los usuarios podrán registrar sus reclamos ante su insatisfacción, de acuerdo a normativa vigente.

RECLAMO: Manifestación verbal o escrita, efectuada ante la IPRESS por un usuario ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas. La interposición del Reclamo no constituye vía previa para acudir en Queja ante SUSALUD.

QUEJA: Manifestación verbal o escrita efectuada ante SUSALUD a través de los canales que ésta ponga a disposición, por un usuario legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas ante la negativa de atención de su reclamo e irregularidad en su tramitación por parte de la IPRESS, o disconformidad con el resultado del mismo.

FUNDADO: Declaración de Resultado del Reclamo o Queja cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante o quejoso.

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.

INFUNDADO: Declaración de Resultado del Reclamo o Queja cuando no se acredita los hechos que sustentan el mismo.

COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DE RECLAMOS: Comité encargado de analizar y proponer respuesta institucional a aquellos reclamos complejos y/o con connotación médico-legal.

GUIA HOSPITALARIA: Personal encargado de la orientación, intervención de buenos oficios ante el usuario, acompañamiento en el registro en el libro de reclamaciones.

PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAU): Es el canal de atención que emplea un espacio físico, recursos y personal responsable de la recepción, procesamiento, atención y absolución de las consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la Institución.

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.

USUARIO: Persona natural, que hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por las IPRESS.





VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. ADMISIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS

- 6.1.1 Todo usuario tiene derecho a presentar su reclamo ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas, o recibidas de los servicios, unidades o áreas, ya sean asistenciales, administrativas o de apoyo; que dependan del INSN.
- 6.1.2 Para su atención los reclamos deben ser presentados mediante el llenado del Libro de Reclamaciones en Salud que se encuentra a disposición en la Institución.
- 6.1.3 En el caso del Libro de Reclamaciones en Salud Virtual no es exigible la firma del reclamante. Su presentación está acreditada con el número de Documento de Identidad (DNI), Carné de Extranjería (C.E) o Pasaporte.
- 6.1.4 En caso que el usuario tenga limitación en su movilidad o se encuentre hospitalizado, la IPRESS debe Disponer las medidas necesarias para facilitar el acceso al Libro de Reclamaciones en Salud.
- 6.1.5 La atención del reclamo en todos los casos es gratuita y no puede rechazarse por falta de pruebas y/o peritajes técnicos que lo sustenten.

6.2. USO Y CONSERVACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

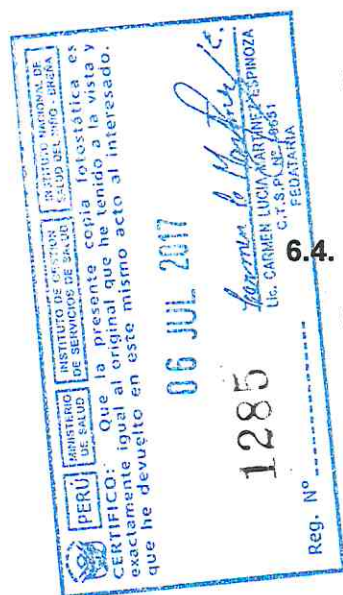
- 6.2.1 El Libro de Reclamaciones se encuentra ubicado en la Plataforma de Atención al Usuario (PAU), delegándose la custodia de su uso y conservación del libro según turnos de trabajo, a los trabajadores designados por las jefaturas de la Oficina de Estadística e Informática, Oficina de Comunicaciones y Oficina de Gestión de la Calidad para cumplir esa actividad
- 6.2.2 Al término de cada turno según corresponda, se entregará un reporte del estado de uso y conservación del libro, debiendo ser registrado en un cuaderno de cargo.

6.3. INVESTIGACIÓN DEL RECLAMO

- 6.3.1 En esta etapa se efectúa las diligencias necesarias para dilucidar los hechos que generaron la insatisfacción del usuario respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas, o recibidas en la IPRESS.
- 6.3.2 Según la necesidad o complejidad del caso, la IPRESS pueden practicar la actuación de pruebas documentales, testimoniales y/o auditorías de caso, de procesos, salud y médica que estimen pertinentes.

6.4. PLAZO DE ATENCIÓN DEL RECLAMO

- 6.4.1. 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 en el Instituto, según corresponda.





6.5. DEL RESULTADO Y NOTIFICACIÓN

- 6.5.1. Las Jefaturas de los diferentes servicios concluida la investigación, remitirán a la Oficina de Gestión de la Calidad la respuesta según modelo de Informe con la estructura siguiente (según Anexo "B" Formato de asistencia técnica).
- 6.5.2. 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.
- 6.5.3. Concluida la Investigación se debe remitir la respuesta al usuario mediante correos electrónicos en caso de haberlo autorizado expresamente, vía telefónica, y en algunos casos se enviará Carta al domicilio consignado en el libro de Reclamaciones en un plazo de 5 días hábiles

6.6. ARCHIVO Y CUSTODIA DEL EXPEDIENTE

- 6.6.1. Todas las actuaciones, documentos y/o pruebas que sustenten la recepción, procesamiento y atención de los reclamos, deben encontrarse contenidas en un expediente único que refleje el cumplimiento de las etapas señaladas la presente Directiva.
- 6.6.2. La Oficina de Gestión de la Calidad en coordinación con la Plataforma de Atención al Usuario son responsables del archivo y custodia del Expediente del reclamo por un periodo mínimo cuatro (4) años desde su conclusión.

VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

Las actividades regulares del llenado del reclamo presentado por el usuario externo en el Libro de Reclamaciones comprenden las siguientes actividades:

7.1. INSTRUMENTOS A UTILIZAR EN EL LLENADO DEL RECLAMO

El Libro de Reclamaciones según la norma vigente.

7.2. VIGILANCIA DEL LLENADO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

- 7.1.1 El Libro de Reclamaciones, el cual consta de tres hojas autocopiativas desglosables, estará ubicado en la Plataforma de Atención al Usuario o en el Área de Informes, según el turno de trabajo, para que el responsable del paciente (usuario) llene su reclamo en forma libre y voluntaria.
- 7.1.2 Habrá una Guía Hospitalaria asignada en la Plataforma de Atención al Usuario para la orientación, acompañamiento y acogida del Usuario Externo para absolver alguna duda o interponer buenos oficios.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de
Salud del Niño - Breña



7.3. GESTIÓN DEL RECLAMO DEL USUARIO

- 7.3.1. El Usuario que llena el reclamo se quedará con una copia, otra se quedará en el expediente del reclamo, y una tercera se reservará para SUSALUD.
- 7.3.2. La Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario elevará los reclamos a la Oficina de Gestión de Calidad para la Gestión del Reclamo.
- 7.3.3. La Jefatura de la Oficina de Gestión de Calidad revisará el reclamo y si la información del Usuario es insuficiente y/o no cumple con los criterios se declara *IMPROCEDENTE*, comunicándose al usuario, y se archiva.
- 7.3.4. Si el reclamo cuenta con todos los requisitos, la Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en coordinación con la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad, y según el instructivo del trabajo, tipifica el reclamo en el formato Asistencia Técnica (Anexo "B") y se envía mediante memorando a la Oficina correspondiente que generó la disconformidad.
- 7.3.5. Si el Reclamo es grave, dependiendo de la necesidad o complejidad del caso, la Oficina de Gestión de la calidad, podrá solicitar pruebas documentales o informes a las diferentes unidades orgánicas. De ser necesario la Jefatura de la Oficina de gestión de la Calidad indicará las auditorias paralelamente a la gestión del reclamo.
- 7.3.6. Las Unidades Orgánicas implicadas en el reclamo deberán hacer llegar a la Oficina de Gestión de la Calidad, las medidas correctivas y/o acciones de mejora implementadas en caso que el reclamo sea *FUNDADO*, siguiendo el instructivo del formato de Asistencia Técnica, y si es *INFUNDADO*, debe de responder de manera sustentada para la comunicación al usuario en un plazo máximo de 7 días calendario.
- 7.3.7. El Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en coordinación con la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad comunicará al usuario el resultado de su reclamo en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.
- 7.3.8. El Responsable de la Plataforma de atención del Usuario en coordinación con la Jefatura de la Oficina Gestión de la Calidad, hará el consolidado mensual de los reclamos presentados a la Institución y los elevará a la Dirección General u otras Instituciones según la Norma Vigente.

	PERÚ	MINISTERIO DE SALUD	INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - BREÑA
CERTIFICO: Que la presente copia fotostática es exactamente igual al original que he tenido a la vista y que he devuelto en este mismo acto al interesado.				
06 JUL 2017				
1200				
Reg. N°				
LIE. CARMEN LUCIA MARTINEZ ESPINOZA C.T.S.P.N.C. 10081 PEDATARIA 8				



PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de
Salud del Niño - Breña



VIII. RESPONSABILIDADES

Son responsables de la correcta aplicación de la presente Directiva, las siguientes instancias:

- 8.1. La Dirección General, los Directores de líneas y el Jefe de la Oficina de Calidad son los responsables de hacer cumplir la presente directiva.
- 8.2. Los Jefes de los Departamentos, Oficinas y Servicios involucrados en los reclamos de los usuarios serán los responsables de evaluar, analizar y emitir la respuesta según estructura establecida. En caso de que el reclamo resultara fundado será responsable de implementar las medidas correctivas o preventivas según corresponda.
- 8.3. La Plataforma de Atención al Usuario, la Jefatura de Comunicaciones, Estadística e Informática serán los responsables de la custodia y facilitar el Libro de Reclamaciones a los Usuarios para interponer su reclamo, según el horario establecido: Plataforma de Atención al usuario: de 7:00 horas a 14:00 horas. Área de Informes (Comunicaciones): de 14:00 horas a 19:00 horas. Central Telefónica (OEI) de 19:00 horas a 07:00 horas.
- 8.4. La Dirección de la Oficina Gestión de la Calidad, monitoreará el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por las jefaturas.

IX. DISPOSICIONES FINALES

Los Jefes de Oficinas Administrativas, Departamentos Asistenciales y de Apoyo, deberán difundir la presente Directiva a todo el personal a su cargo.

X. ANEXOS

Anexo N°1: Ficha de Descripción del Procedimiento

Anexo "A":Flujograma de Atención del Reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones.

Anexo "B": Formato de Asistencia Técnica.

Anexo "C": Hoja de Libro de Reclamaciones.





PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña



ANEXO N° 1

Ministerio de Salud Personas que atendemos personas		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VERSIÓN 2.0		ININ	
FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO					
PROCESO	Atención al Ciudadano				
SUBPROCESO	Gestión del Reclamo del Usuario				
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Atención del Reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones			FECHA: Mayo 2017.	CODIGO: OGC/PAU.V.02
PROPÓSITO	A todas las Unidades asistenciales y administrativas				
ALCANCE	Establecer las actividades a realizar para el registro y atención de los reclamos de los Usuarios				
MARCO LEGAL	Ley N° 26842, ley General de SALUD. Ley 29414, ley que establece los Derechos de las personas Usuarias de los Servicios de Salud. Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud. Ley 29571, Código de protección y defensa del consumidor.				
INDICES DE PERFORMANCE					
INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE		
N° de Reclamos Resueltos/ Total Reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones x 100	Porcentaje	Libro de Reclamaciones	OGC/PAU		
NORMAS					
1. Decreto Supremo N°30-2016-SA – que aprueba “Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas 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”. 2. Decreto Supremo N° 031-2014-SA que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					





INICIO

Usuario

1. El Usuario Insatisfecho expresa disconformidad por el servicio prestado en el Libro de Reclamaciones.
2. El responsable según turno de trabajo (Personal de la Plataforma de Atención al Usuario, Comunicaciones o Estadística e Informática) orientará sobre el uso y conservación del libro de Reclamaciones.

OGC/PAU

3. Recepción y realiza la derivación de Reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones al servicio o área que genere el reclamo.
4. La Jefatura de la Oficina de Gestión de Calidad revisará el reclamo y si la información del Usuario es insuficiente y/o no cumple con los criterios se declara IMPROCEDENTE, comunicándose al usuario el motivo de la Improcedencia, y se archiva.
5. Dependiendo de la complejidad del reclamo se solicita paralelamente Auditoria, Informes y pruebas documentales.

Jefatura De Servicio

6. Recibe memorando con copia del Reclamo, analiza y realiza la derivación del Reclamo para que el personal quejado realice su descargo.
7. Jefe del servicio realiza la Clasificación de Reclamo: Fundado / Infundado.
*Si es Fundado; Realizará Acciones de Mejora y/o Acciones Correctivas.
*Si el Reclamo es Infundado, debe de responder de manera sustentada para la comunicación al Usuario.
La Respuesta con la clasificación del Reclamo debe hacer llegar a la Oficina de Gestión de la Calidad en un Plazo de 7 días calendario. (Anexo B "Formato de Asistencia Técnica").

OGC/PAU

8. Formula respuesta en base a informe de servicio quejado y comunica al usuario sobre las acciones tomadas, vía correo electrónico, telefónica o en algunos casos se enviará carta al domicilio de acuerdo a la disponibilidad presupuestal. En un plazo de 30 días hábiles.
9. Registra la fecha y contenido de la respuesta al Usuario en la base de datos, así como también que el reclamo fue atendido o resuelto para su posterior archivamiento.
10. Remite mensualmente a las instancias correspondientes los reclamos registrados y el estado de los mismos.

FIN

ENTRADAS

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Reclamo formulado en libro de reclamaciones	Usuario		

Diaria

PERÚ MINISTERIO DE SALUD INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - BREÑA

CERTIFICO: Que la presente Manual fotostática es exactamente igual al original que he tenido a la vista y que he devuelto en este mismo acto al interesado.

06 JUL 2017

11

Lic. CARMEN LUCIA MARTÍNEZ ESPINOZA

C.T.S.P. 10651

FEDATARIA

Reg. N° 125



■ SALIDAS			
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Respuesta al Usuario	Usuario Externo	Diaria	Manual

DEFINICIONES:

USUARIO: Persona natural, que hace uso de los servicios institucionales.

LIBRO DE RECLAMACIONES: Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por la IPRESS, en el cual los usuarios o podrán registrar sus reclamos ante su insatisfacción, de acuerdo a normativa vigente.

RECLAMO: Manifestación verbal o escrita, efectuada ante la IPRESS por un usuario ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas. La interposición del Reclamo no constituye vía previa para acudir en Queja ante SUSALUD.

QUEJA: Manifestación verbal o escrita efectuada ante SUSALUD a través de los canales que ésta ponga a disposición, por un usuario legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas ante la negativa de atención de su reclamo e irregularidad en su tramitación por parte de la IPRESS, o disconformidad con el resultado del mismo.

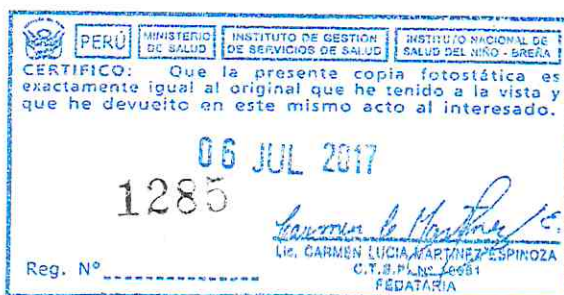
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAU): Es el canal de atención que emplea un espacio físico, recursos y personal responsable de la recepción, procesamiento, atención y absolución de las consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la Institución.

REGISTROS:

Libro de Reclamaciones
Formato de Asistencia Técnica.

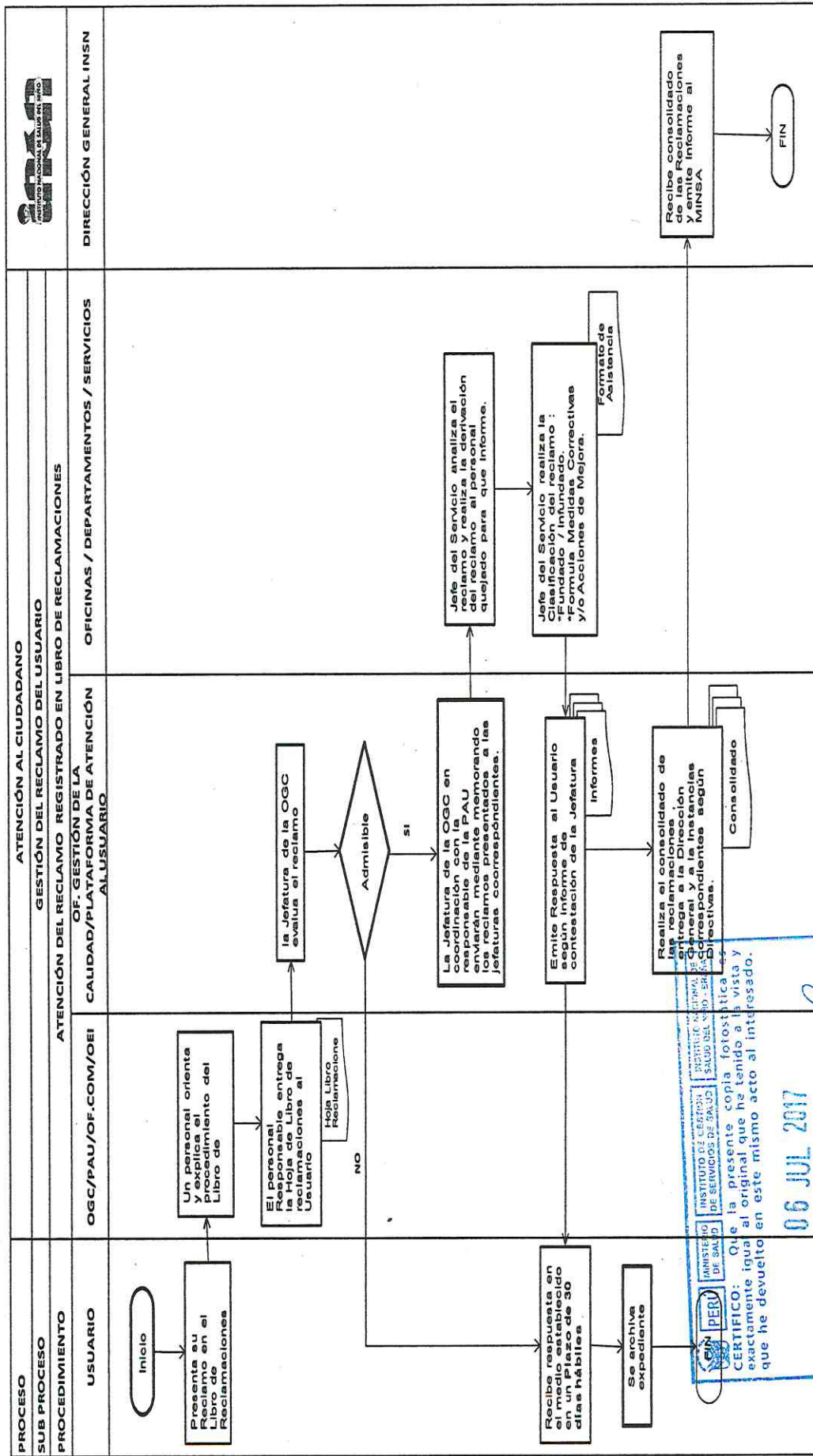
ANEXOS:

A. Flujograma de Procedimiento
B. Formato de asistencia Técnica.
C. Formato de Hoja de Reclamaciones de Libro de Reclamaciones





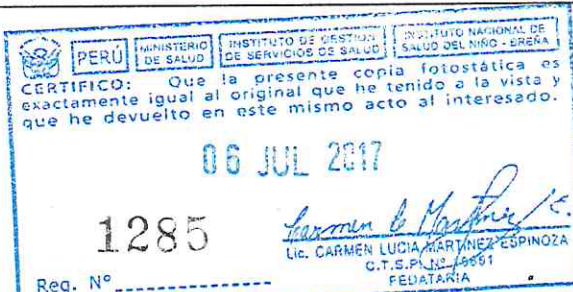
ANEXO "A"



1285
06 JUL 2017
Reg. N°
Lc. CARMEN LUCIA MARTINEZ ESPINOZA
C.T.S.P.N.I. Perú
FEDATARIA

ANEXO N° B

FORMATO DE ASISTENCIA TECNICA:
SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA, MEDIDAS CORRECTIVAS DEL RECLAMO

I. REPORTE (Este sector lo llena quien reporta observación, no conformidad o recomendación) DATOS DEL USUARIO QUIEN PRESENTA EL RECLAMO:	
Nombres y Apellidos: _____ Historia Clínica del paciente: _____ E-mail: _____	Dependencia: INSN Teléfono: _____
DESCRIPCIÓN ABREVIADA DEL RECLAMO: FIRMA _____ FECHA _____	
(Este sector lo llena la Dirección de Calidad)	
N° RECLAMO	ÁREA RESPONSABLE QUE ORIGINA EL RECLAMO
II. RESPUESTA Y SEGUIMIENTO (Este sector lo llena el Jefe del Área/Servicio a quién se dirige el reporte)	
AREA/SERVICIO RESPONSABLE	
ACCIÓN INMEDIATA	
CLASIFICACION DEL RECLAMO	FUNDAMENTAR LA CLASIFICACION DEL RECLAMO
*INFUNDADO ☐ **FUNDADO ☐ ***IMPROCEDENTE ☐	
MEDIDAS CORRECTIVAS Y/O ACCIONES DE MEJORA (Llenar en caso que el reclamo sea FUNDADO)	 PERÚ MINISTERIO DE SALUD INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - BREÑA CERTIFICO: Que la presente copia fotostática es exactamente igual al original que he tenido a la vista y que he devuelto en este mismo acto al interesado. 06 JUL 2017 1285 Reg. N° _____ Lic. CARMEN LUCIA MARTINEZ ESPINOZA C.T.S.P. N° 14691 FEDATARIA

JEFE DEL AREA/SERVICIO
DONDE SE ORIGINO EL
RECLAMO

Nombres y Apellidos

Firma

FECHA:

- * INFUNDADO: Declaración de Resultado del Reclamo cuando no se acredita los hechos.
- ** FUNDADO: Declaración de Resultado del reclamo cuando se ha aprobado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante.
- ***IMPROCEDENTE: Declaración de resultado del reclamo cuando no corresponde la atención del mismo por incumplimiento de forma, no existe conexión lógica entre el hecho expuesto y el reclamo.



PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña



ANEXO N° "C"

HOJA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD

LOGO DE LA IPRESS, IAFAS O UGIPRESS



[NOMBRE DE LA IAFAS, IPRESS O UGIPRESS]

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

FECHA: / /

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD

N° [CÓDIGO DE LA IAFAS, IPRESS O UGIPRESS REGISTRADO EN SUSALUD]

- 00000000001

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)

{DETALLAR}

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 RECLAMANTE

[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

{DETALLAR}

[FIRMA O HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA RECLAMANTE]

[FIRMA DEL RESPONSABLE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD]

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

*Estimado usuario: Usted puede presentar su queja ante SUSALUD cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o cobertura solicitada, o recibida de 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.

PERÚ MINISTERIO DE SALUD INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - BREÑA

CERTIFICO: Que la presente copia fotostática es exactamente igual al original que he tenido a la vista y que he devuelto en este mismo acto al interesado.

06 JUL 2017

1285

Reg. N°

Lic. CARMEN LUCIA MARTÍNEZ ESPINOZA
C.T.S.P.N. 10651
FEDATARIA