



## Resolución Directoral

Santa Anita, 23 de Marzo de 2016

Visto el Memorando Nº 158/OGC-HHV/2016, y Expediente 16MP-03534-00, sobre aprobar el Plan de Trabajo de Libro de Reclamaciones del Hospital Hermilio Valdizán 2016;

### CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones", en su Artículo 3º establece que: "Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley Nº 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado. (...)";

Que, el Artículo 17º de la Resolución Ministerial Nº 797-2003/MINSA, establece que la Oficina de Gestión de la Calidad es la unidad encargada de implementar el sistema de Gestión de la Calidad en el Hospital para promover la mejora de la atención asistencial y administrativa al usuario, con la participación de activa del personal;

Que, mediante Memorando del Visto, de fecha 04 de abril del 2016, la Oficina de Gestión de la Calidad solicita a la Dirección General del Hospital, la aprobación del Plan de Trabajo de Libro de Reclamaciones del Hospital Hermilio Valdizán 2016, el mismo que consta de nueve (09) páginas;

Que, el acotado Plan tiene como finalidad lograr la eficiencia y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los servicios que se brindan en el Hospital Hermilio Valdizán, y como objetivo general mejorar la calidad de atención a los usuarios externo en todos los servicios del Hospital; para cuyo efecto resulta necesario emitir el respectivo acto resolutorio;

En uso de las facultades conferidas por el Art. 11º inc. c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado por R.M. Nº 797-2003-SA/DM; y, contando con la visación de la Dirección Adjunta de la Dirección General, Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Hermilio Valdizán;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1º-** Aprobar el Documento Técnico denominado Plan de Trabajo de Libro de Reclamaciones del Hospital Hermilio Valdizán 2016; el mismo que consta de nueve (09) páginas que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2º.-** La Oficina de Gestión de la Calidad es el responsable de la difusión e implementación del referido Plan de Trabajo; la misma que informará periódicamente a la Dirección General sobre el desarrollo del acotado documento.

**Artículo 3º.-** Disponer que la Oficina de Estadística e Informática, publique la presente Resolución conjuntamente con el referido Plan en el portal Web del Hospital.

Regístrese y Comuníquese;

CSC/NSC/PR.  
DISTRIBUCION  
OGS  
SDG  
OCI  
INFORMATICA ✓

FILE : RESOLUCIONES IV-2016

MINISTERIO DE SALUD  
Instituto de Gestión de Servicios de Salud  
Hospital "Hermilio Valdizán"

Dr. Carlos Alberto Saavedra Castillo  
Director General  
C.M.P. Nº 18864 R.N.E. 8818







# Hospital Hermilio Valdizán

## Oficina de Gestión de la Calidad

---

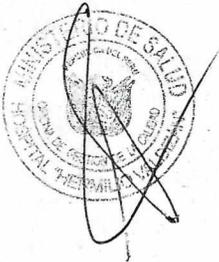
# PLAN DE TRABAJO DE LIBRO DE RECLAMACIONES 2016





## Índice

I. Introducción.....	03
II. Finalidad.....	04
III. Objetivos.....	04
IV. Marco legal.....	04
V. Ámbito de Aplicación.....	05
VI Definiciones Operacionales.....	05
VII Procedimiento.....	06
VIII Características de Libro de Reclamaciones.....	06
IX Responsables.....	07
X Resultados.....	08
XI Cronograma de Actividades.....	08





## I.-INTRODUCCIÓN

El libro de reclamaciones constituye un mecanismo de participación de la ciudadanía, por el cual los usuarios de los servicios brindados por las diferentes entidades del sector público puedan expresar su insatisfacción por el servicio brindado

El Hospital Hermilio Valdizán como institución de Nivel III-1 de alta complejidad y especialidad en salud mental, desarrollará las acciones relacionadas a la atención del usuario en relación con la calidad de servicio.

La Oficina de Gestión de la Calidad es responsable en supervisar e informar a la Alta Dirección sobre la implementación del Libro de Reclamaciones, en el ámbito de su competencia, conforme a la Normativa Vigente.

EL Hospital Hermilio Valdizán a través de la Oficina de Gestión de la Calidad para el 2016 creará una Cultura Institucional de Calidad en la atención de Salud Mental, acorde a las metas programadas para mejorar la atención del Usuario Externo

El presente año en nuestra institución se desarrollará Taller de calidez en la atención, derechos del Usuario Externo. Se pretende ejecutar trimestralmente.

El libro de reclamaciones estará a cargo del profesional en psicología con R.D N°285-DG/HHV-2015, la mencionada profesional ejecutará sus funciones bajo la supervisión de la jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad.

Es necesario precisar que el reclamo Será entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la Institución en este caso del Hospital Hermilio Valdizán como entidad pública en el ejercicio de su función administrativa.



## II.-FINALIDAD:

Su finalidad es lograr la eficiencia y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los servicios que se les brinda el Hospital Hermilio Valdizán, Debemos recordar que este mecanismo de participación busca expresar la insatisfacción por la atención brindada.

## III.-OBJETIVOS

### OBJETIVOS GENERALES

Mejorar la calidad de atención en los usuarios externos en todos los servicios prestados del Hospital Hermilio Valdizán 2016

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

Mejorar la calidad de atención en los Usuarios de consulta externa en los diferentes servicios que brinda el Hospital Hermilio Valdizán 2016

Mejorar la calidad de atención en los Usuarios de Hospitalización del hospital Hermilio Valdizán 2016

Mejorar la calidad de atención en los Usuarios de Emergencia del hospital Hermilio Valdizán 2016

## IV.-BASE LEGAL:

- Decreto Legislativo N° 1167, Crea el Instituto de Gestión de Servicios de Salud – IGSS.
- Decreto Legislativo N° 1161, Aprobó la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- La Ley N° 27444 Ley General de Administración Pública
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, Aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud"





- Resolución Ministerial. N° 383-2011/MINSA. "Designan responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Salud y establecen disposiciones para designación de responsables en las demás dependencias del Ministerio de Salud".
- Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM, Reglamento y Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán.
- DECRETO SUPREMO N° 024-0211-PCM. "Obligación de las Entidades del Sector Público de Contar con un Libro de Reclamaciones".
- Resolución Directorial. N° 285-DG/HHV-2015, Designa responsable de Libro de Reclamaciones periodo 2016

## V.-AMBITO DE APLICACIÓN

Está dirigido a los Usuarios Externos del Hospital Hermilio Valdizán, en el cual los usuarios puedan expresar su insatisfacción por el servicio brindado por los profesionales y personal técnico administrativo o asistencial, en consulta externa, hospitalización y emergencia

## VI.- DEFINICIONES OPERACIONALES

### LIBRO DE RECLAMACIONES

Es el libro que por, D.S. N° 042-2011-PCM, se pone a disposición de los Usuarios para que éstos escriban sus reclamos y al cual se debe dar una respuesta para poder tomar una medida correctiva y no vuelva a ocurrir situaciones similares en el futuro

### RECLAMO

Es la expresión de inconformidad que presenta un usuario por el incumplimiento de una condición del servicio ofrecido por el Hospital. La reclamación no constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

### QUEJA

Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados, expresa el malestar o descontento del





consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor

## VII.- PROCEDIMIENTO

El Usuario solicitará el Libro de Reclamaciones para registrar su malestar, el personal responsable de la plataforma de atención dará facilidad para que el usuario redacte su reclamo.

El Jefe de Gestión de la Calidad es responsable de redactar memorando al Jefe de órgano o unidad orgánica involucrada.

El jefe de la unidad involucrada investigará la causa del reclamo, y realizará un informe dando respuesta al reclamo del usuario. Luego remitirá el descargo con memorando a la Oficina de Gestión de la Calidad.

El Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad enviará respuesta por escrito al agraviado por vía electrónica y/o físico, además de ello archivará una copia del reclamo.

La responsable de Libro de Reclamaciones realizará un informe de todas las reclamaciones del mes y se remitirá a la jefatura.

La Oficina de Gestión de la Calidad enviará un informe consolidado a la Dirección General, SUSALUD, IGSS y OCI.

La responsable de Libro de Reclamaciones hará el seguimiento de los documentos hasta el final de todo el procedimiento.

La Oficina de Gestión de la Calidad realizará en el Hospital talleres sobre la calidez de atención al Usuario y derechos del usuario.

## VIII.- CARACTERÍSTICA DE LIBRO DE RECLAMACIONES DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN

La Hoja de reclamaciones también denominado Formulario de Atención de Reclamo de naturaleza física cuenta con (3) hojas autocopiativas:

La primera será obligatoriamente entregada al Usuario reclamante al momento de dejar constancia de su reclamo.

La segunda quedará en posesión del proveedor (esta es la hoja remitida al Oficial de Atención al Usuario).

La tercera será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada y una copia es la que queda archivada en la plataforma del Usuario. **LIBRO DE RECLAMOS**

Es el libro que por, Decreto Supremo N° 042-2011-PMC, se pone a disposición de los usuarios para que estos escriban sus reclamos y al cual se debe dar una



respuesta para poder tomar las medidas correctivas y no vuelva a ocurrir situación similar en el futuro.

La responsable de la plataforma de Atención al Usuario otorgará la facilidad del caso para que los usuarios puedan registrar sus reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos por parte del Hospital Hermilio Valdizán el libro de reclamaciones puede ser:

Naturaleza física: deberá contar con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas.

Naturaleza virtual: deberá permitir que el consumidor imprima gratuitamente una copia de su Hoja de Reclamación virtual luego de haber registrado su queja o reclamo y, en caso lo requiera el consumidor, deberá remitirle una copia de su Hoja de Reclamación virtual al correo electrónico que para dichos efectos proporcione.

Es además un instrumento para que la institución resuelva el reclamo del usuario directamente, sin la intervención de un intermediario, en plazo no mayor de 30 días. Respecto a las quejas, la ley señala que no son obligatorias. Para el Hospital Hermilio Valdizán, las quejas también son un buen referente para que la institución conozca las deficiencias de los servicios que brinda el Hospital, según la percepción de sus usuarios.

## **IX. - RESPONSABILIDADES**

El jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad será responsable de la Supervisión del cumplimiento de la presente directiva.

Los jefes de los Servicios u Oficinas Involucradas en los reclamos de los Usuarios serán los responsables de investigar, evaluar, analizar e implementar las medidas correctivas o preventivas de ser el caso para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro y dar la respuesta a la Oficina de Gestión de la Calidad en el plazo establecido.

La disposición de la presente Directiva será de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores del hospital Hermilio Valdizán.

Es su responsabilidad de la Oficina de Gestión de la Calidad con elaborar un informe mensual conteniendo:

- 1.-Unidades prestadoras con mayor número de consultas y reclamos
- 2.-Análisis de las causas o motivos que origina los reclamos
- 3.-Las recomendaciones y medidas correctivas adoptadas

El libro de reclamaciones estará a cargo del profesional con R.D N°285-DG/HHV-2015, que ejecutará sus funciones bajo la supervisión de la jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad en la plataforma de atención al Usuario.





## X.- RESULTADOS

La responsable de Libro de Reclamaciones redactará un informe mensual de 2016 al Jefe de la Oficina de la Gestión de la Calidad el número total de reclamos y las causas o tipos de reclamos registradas en el Libro de Reclamaciones correspondientes de los diferentes servicios Involucrados.

La Oficina de Gestión de la Calidad enviará el reporte mensual a IGSS, según el acta de acuerdos y compromisos con responsables del Libro de Reclamaciones de Órganos Desconcentrados IGSS.

La Oficina de Gestión de la Calidad enviará el reporte Trimestral al Órgano de control Interno (OCI).

La Oficina de Gestión de la Calidad enviará el reporte Trimestral a SUSALUD.

## XI.-CUADRO DE CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2016





Cronograma de actividades de Libro de Reclamaciones 2016												
Actividades	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Set	Oct	Nov	Dic.
Talleres para los Usuarios Internos			X			X			X			X
Elaboración de trípticos: "Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud"	X			X			X			X		
Entrega de trípticos a los U.E.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atender y proporcionar el Libro de Reclamaciones al Usuario	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Redactar Memorando al Jefe de Unidad Orgánica Involucrada	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Recepción de la Rapta del servicio involucrado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Enviar la Rapta. Por escrito o por vía magnético al Agravado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar un informa consolidado al Jefe de OGC	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Enviar informe a DG			X			X			X			
Reporte Consolidado a IGSS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reporte Consolidado a OCI			X			X			X			X

