



MINISTERIO SALUD  
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZAN"  
DIRECCION GENERAL



N°189-DG/HHV-2020

# Resolución Directoral

Santa Anita, 29 de Diciembre de 2020

## VISTOS:

El expediente 20MP-10470-00 y Memorando N°.238/OGC-HHV-2020, de la Oficina de Gestión de la Calidad sobre aprobación de la Ficha Técnica actualizada del Procedimiento: Registro y Atención en el Libro de Reclamaciones;

## CONSIDERANDO:

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 deroga mediante su Disposición Complementaria Derogatoria Única, el artículo 1° del Decreto Supremo N° 030-2016-SA, que aprobó 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 Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas;

Que, el artículo 5° del acotado Decreto Supremo N° 002-2019-SA, define al Libro de Reclamaciones en Salud, indicando que es un registro de naturaleza física o virtual provisto por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS públicas privadas o mixtas, 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 normativa vigente;

Que, mediante Resolución Directoral N° 021-DG/HHV-2019, de fecha 31 de enero 2019, se designó a la Lic. Lidia Aguilar Romero, como responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital Hermilio Valdizán para el periodo 2019 – 2020;

Que, con documento de visto, la jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Hermilio Valdizán, solicita la aprobación de la Ficha Técnica actualizada del Procedimiento: Registro y Atención en el Libro de Reclamaciones, incluidos el Anexo 1: Flujograma Libro de Reclamaciones y Anexo 2: Formato de Hoja del Libro de Reclamaciones haciendo un total de 05 folios, elaborado acorde al Formato consignado por el Decreto Supremo N° 002-2019-SA; todo ello en cumplimiento de las recomendaciones de SUSALUD, contenido en el Oficio N° 00497-2020-SUSALUD/IPROM, de fecha 11 de diciembre de 2020, por lo que se hace necesario expedir el respectivo acto resolutivo;

En uso de las facultades conferidas por el Artículo 11° inciso c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán y el Artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PMC; y, contando con la visación de la Oficina de Gestión de la Calidad y Oficina de Asesoría Jurídica;

## SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- APROBAR la Ficha Técnica actualizada del Procedimiento Registro y Atención en el Libro de Reclamaciones**, el cual consta de 05 folios, incluido el Anexo 1: Flujograma Libro de Reclamaciones y Anexo 2: Formato de Hoja del Libro de Reclamaciones.



## FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES

<b>PROCESO:</b>	<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		
<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>REGISTRO Y ATENCIÓN EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES</b>		<b>FECHA:</b> Diciembre 2020
	<b>CÓDIGO:</b> OGC.		
<b>PROPÓSITO:</b>	Contribuir a mejorar la calidad de atención a los usuarios externos que son atendidos en los diferentes servicios del Hospital Hermilio Valdizán mediante la atención a los reclamos de los usuarios externos o tercero legitimado en el Libro de Reclamaciones y solicitar informe de los Servicios involucrados y dar una respuesta en forma presencial y/o vía correo electrónico al reclamante.		
<b>ALCANCE:</b>	A todos los Órganos y/o Unidades Orgánicas del Hospital Hermilio Valdizán.		
<b>BASE LEGAL:</b>	<p>Ley N° 26842 Ley General de Salud</p> <p>Ley N° 29414 Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud</p> <p>LEY N° 257815 Ley N° 27815, Ley de Código de Ética de la Función Pública.</p> <p>Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud N° 27657</p> <p>Ley N° 29414 Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud</p> <p>LEY N° 27656 Ley de Creación del Fondo Intangible Solidario de Salud</p> <p>D.S. N° 031-2014-SA, Aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD.</p> <p>D.S. N° 002-2019-S.A, 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.</p> <p>Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM-ROF</p> <p>Resolución Ministerial 519-2006/MINSA, Aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>		

### INDICES DE PERFORMANCE

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	RESPONSABLE
( Nro de reclamos atendidos/Nro total de reclamos interpuestos) X 100	%	Libro de Reclamaciones físico/ virtual	Plataforma de Atención al Usuario en Salud

### NORMAS

Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán R.M. N° 301-D/HHV-2016 y sus modificatorias.  
 Sistema de Gestión de la Calidad en Salud R.M. N° 519-2006/MINSA.  
 Cuadro de Asignación de Personal Provisional del H.H.V/R.M. 657-2017/MINSA.

### DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario	1. Recibe al usuario reclamante.
Usuario	2. Solicita registrar su reclamo en el Libro de Reclamaciones.
Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario	3. Atiende y proporciona el Libro de Reclamaciones al Usuario. 4. Supervisa y monitorea al reclamante
Usuario	5. Registra el reclamo en el Libro de Reclamaciones y todos los campos de la hoja de



	reclamos, único requisito para ser admitido.
Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario	6. Evalúa el reclamo admitido en cuanto a su severidad, complejidad, impacto e identifica posibles acciones inmediatas y lo clasificará de acuerdo a la tabla de Clasificación de Causas de Reclamos. Si la Causa del Reclamo es muy grave, se realizará las coordinaciones con la Oficina de Comunicaciones o la que haga sus veces en la IPRESS, para tomar las acciones inmediatas según protocolo.
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad	7. Deriva el reclamo mediante el memorando al jefe del órgano o unidad orgánica involucrada para su resolución.
Jefe de Órgano y/o jefe de Unidad Orgánica	8. Elabora informe que consolide información generada por los involucrados consignando: Descripción y análisis de los hechos, resultado del reclamo, señalando: Fundado, Infundado o Improcedente. Si el reclamo es fundado debe agregarse en el informe las acciones ejecutadas y/o las medidas correctivas que se aplicarán para mejorar los procesos. Remite el informe con memorando a la Oficina de Gestión de la Calidad. Plazo 10 días.
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad	9. Remite el informe del Órgano o de la Unidad orgánica Involucrado al responsable del Libro de Reclamaciones
Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario	10. Envía repuesta por escrito al agraviado por vía correo electrónico o en forma presencial. 11. Se archiva una copia del reclamo. 12. FIN

#### ENTRADAS

NOMBRE	FUENTE	FRECUENCIA	TIPO
Admisión del Reclamo	Libro de Reclamaciones Físico/ virtual Expediente ingresado por mesa de partes: DG/SUSALUD/Defensoría del Pueblo/ otros.	Diario	Físico / Virtual

#### SALIDAS

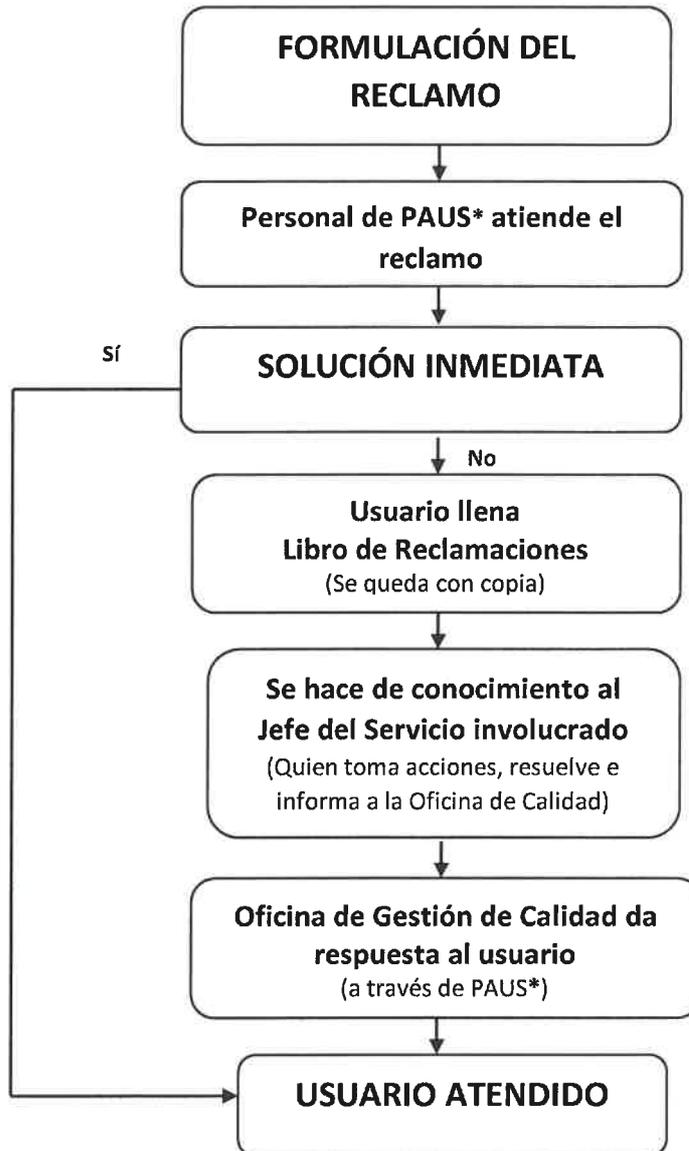
NOMBRE	DESTINO	FRECUENCIA	TIPO
Respuesta del reclamo por escrito	Usuario Reclamante Institución Solicitante	Según plazo establecido	Físico / Virtual

<b>DEFINICIONES :</b>	<p><b>Libro de Reclamaciones:</b> 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.</p> <p><b>Reclamo:</b> Es la expresión de inconformidad que presenta un usuario por el incumplimiento de una condición del servicio ofrecido por el hospital.</p> <p><b>Usuario:</b> Toda persona residente en el país que se encuentra bajo la cobertura de alguno de los regímenes del AUS, o que solicita su afiliación a un Plan de Aseguramiento en Salud en una IAFA.</p> <p><b>Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS):</b> Son Instituciones o empresas públicas o mixtas, creadas o por crearse como persona natural o jurídica que tienen como objetivo, la prestación de servicio de Salud. Pará poder ejercer dentro de AUS están obligadas a registrarse en la Superintendencia Nacional (SUSALUD).</p> <p><b>Plataforma de Atención al Usuario (PAU):</b> Corresponde al espacio físico, recursos y personal responsable de brindar acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, reclamos, sugerencias e información sobre las actividades y servicios que ofrecen las instituciones Prestadoras.</p> <p><b>Fundado:</b> Declaración de Resultado del Reclamo o Queja cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante o quejoso.</p> <p><b>Improcedente:</b> 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.</p>
-----------------------	--

	<p><b>Infundado:</b> Declaración de resultado del Reclamo o Queja cuando no se acredita los hechos que sustentan el mismo.</p> <p><b>Conclusión anticipada:</b> Se brinda una solución al reclamo antes de la entrega del informe de resultado. Se declara la conclusión anticipada del procedimiento en cualquiera de los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Desistimiento por escrito del reclamo por parte del usuario o tercero legitimado, con o sin expresión de causa.</li> <li>Trato Directo.</li> <li>Conciliación.</li> <li>Transacción Extrajudicial.</li> <li>Laudo Arbitral.</li> </ol> <p><b>AUS:</b> Aseguramiento Universal en Salud.  <b>IAFAS:</b> Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.  <b>IPRESS:</b> Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud  <b>SUSALUD:</b> Superintendencia Nacional de Salud</p>
<b>REGISTROS:</b>	<p>Libro de Reclamaciones  Reclamos ingresados con expediente  Memorandos remitidos a los Órganos y/o Unidad Orgánica involucrada.</p>
<p><b>ANEXOS:</b>  Anexo 1: Flujograma de Libro de Reclamaciones.  Anexo 2: Formato de hoja del Libro de Reclamaciones.</p>	



### Anexo 1: FLUJOGRAMA LIBRO DE RECLAMACIONES



EL LIBRO DE RECLAMACIONES SE ENCUENTRA EN:

**Plataforma de Atención al Usuario – PAUS\***  
De Lunes a viernes  
7:00 a.m. a 7:00 p.m.  
Sábados 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

**SERVICIO DE EMERGENCIA**  
Sábados a partir de la  
1:00p.m.  
Domingos y feriados las 24  
horas.

\*PAUS: Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

**Anexo 2: Formato de hoja del Libro de Reclamaciones**

HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN

CARRETERA CENTRAL KM 3.5 – SANTA ANITA

FECHA:        /        /

**HOJA DE RECLAMACIÓN EN  
SALUD**

- 000000001

**1. IDENTIFICACION DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO**

NOMBRE O RAZON SOCIAL:

E-MAIL:

.....

DOMICILIO:

TELEFONO:

.....

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 RAZON SOCIAL:

E-MAIL:

.....

DOMICILIO:

TELEFONO:

.....

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: ( ) DNI ( ) CE ( ) PASAPORTE ( ) RUC N° DOCUMENTO: .....

**3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de ser suficiente el espacio podrá continuar al reverso de la hoja)**

.....

.....

.....

.....

.....



**4. AUTORIZO NOFICIACION DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCAR) SI( ) NO( )**

**5. FIRMA DEL RECLAMANTE (USUARIO, REPRESENTANTE O TERCERO LEGITIMADO)**

--	--

**6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVES DE TRATO DIRECTO**

DETALLE DE LA SOLICIÓN	RECLAMANTE	RESPONSABLE DE LIBRO RECLAMACIONES