



Oficina de Gestión de la Calidad

REPORTE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES ENERO – 2017

LIMA - PERU
2017



 **MINISTERIO DE SALUD**
Hospital "Hermilio Valdizán"
Oficina de Gestión de la Calidad

Lidia Aguilar Romero
CPsP. 19225





I ANTECEDENTE

El libro de Reclamaciones, que por, D.S. N° 042-2011-PCM, se pone a disposición de los Usuarios externos para que éstos expresen 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. Es la expresión de inconformidad que presenta un usuario por el incumplimiento de una condición del servicio ofrecido por el Hospital Hermilio Valdizán

II.- OBJETIVO

Mejorar la calidad de atención en los usuarios externos en todos los servicios prestados del Hospital Hermilio Valdizán 2017

III.-BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM: Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM: Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM: Decreto Supremo que modifica el Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado con Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
- Resolución Ministerial N° 603-2007/MINSA: Directiva Administrativa que regula el procedimiento para la atención de consultas, sugerencias, quejas, solicitudes de Interposición de buenos Oficios y Consejería de la Defensoría de la Salud y Transparencia del MINSA.
- Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD: "Reglamento General para la atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las IAFAS e IPRESS.
- Resolución de Superintendencia N° 104-2014-SUSALUD/S: Proyecto de Norma: "Reglamento para la Atención de Consultas, Reclamos, Quejas y Sugerencias de los Usuarios de los Servicios de Salud".
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, artículos 109, 110, 111, 112.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el documento técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".





- RM N° 603-2007/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa que regula el Procedimiento para la atención de Consultas, Sugerencias, Quejas, Solicitudes de Interposición de Buenos Oficios y Consejería en la DST del MINSA.
- Resolución Jefatural N° 707-2015/IGSS, Aprueba la Directiva Administrativa N| 01-IGSS-V-1 "Lineamiento para la Formulación, aprobación y Actualización de Directivas en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud

IV.-LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS EXTERNO PRESENTADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL MES FEBRERO DEL 2017

REPORTES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	
ORGANO DESCONCENTRADO	: HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
PERIODO REPORTADO	: MES DE FEBREROO 2017
NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	: Psic. Lida Aguilar Romero.

TEMATICA DE RECLAMACIONES	Atendidas		Pendientes		Total de Reclamaciones
	Dentro del Plazo	Fuera del Plazo	Dentro del Plazo	Fuera del Plazo	
Calidad de Atención	1	0	0	0	1
El personal administrativo no se encuentra en su puesto de trabajo	1	0	0	0	1
Disconformidad por la tarifa de atención en consulta externa para el certificado de salud mental	1	0	0	0	1
Maltrato por profesional no médico	1	0	0	0	1
Calidad de la atención de Salud/Relacionado con Hospitalización	1	0	0	0	1
Deficiencia en la información brindada	1	0	0	0	1
TOTAL	6	0	0	0	6



MINISTERIO DE SALUD
Hospital "Hermilio Valdizan"
Oficina de Gestión de la Calidad
Lida Aguilar Romero
Lida Aguilar Romero
CPsP. 19225





En el mes de Febrero del 2017 el Hospital Hermilio Valdizán, ha tenido 6 reclamos en el Libro de Reclamaciones: 1 reclamos por mala calidad de atención de Salud, 1 reclamo el personal administrativo no se encuentra en su puesto de trabajo, 1 reclamo por maltrato del profesional no médico, 1 reclamo por calidad de atención relacionado con Hospitalización y 1 reclamo por deficiencia en la información brindada

DESCRIPCION CUALITATIVA DE LOS RECLAMOS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES FEBRERO 2017

TEMATICA DE LOS RECLAMOS	DEFINICION/ EXPLICACION
Calidad de Atención	La usuaria insatisfecha, porque demoraron en atender por que la impresora de ticket de cita se malogró
Maltrato por personal del IPRESS	Los Usuarios insatisfechos, por maltrato recibido del personal de vigilancia.
Demora en la Atención	Los Usuarios insatisfechos, por la demora de atención del servicio social por falta del personal.
Maltrato por profesional no médico	El usuario insatisfecho porque la psicóloga tratante, no le atendió en la hora citada y cuando le reclamó ha recibido un trato que no es un profesional.
Demora de Historia Clínica	La Usuaría insatisfecha porque la historia clínica no llega al consultorio para su atención oportuna
Calidad de Atención	La usuaria insatisfecha porque, el personal de admisión - SIS- Ventanilla, en el horario de trabajo están entretenidos con los celulares y los usuarios no reciben una atención oportuna

FRECUENCIA DE RECLAMOS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL MES DE FEBRERO 2017

DPTO / SERVICIO	total
Dirección General	1
Estadística	1
Consulta externa	1
DAMOC	1
Hospitalización	1
Servicio de SIS en Admisión	1





LOS RECLAMOS DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2017 HAN SIDO RECOGIDOS:

EMERGENCIA	4 Reclamos
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO	2 Reclamo
TOTAL	6 Reclamos

En el mes de febrero del 2017, (4) reclamos han sido registrados en el servicio de emergencia y (2) reclamos en la Plataforma de Atención al Usuario.



MINISTERIO DE SALUD
Hospital "Hermilio Valdizan"
Oficina de Gestión de la Calidad

Lidia Aguilar Romero
CPsP. 19225

