GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"

R.D. N° 246-2016-DG
H.N.D.A.C.

REPUBLICA DEL PERU

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NAC. "DANIEL ALCIDES CARRION"
TRAMITE DOCUMENTARIO
MRQ 08 AGO 2016
RECEPCION
Hora: 8:30 Folios: 09
Firma: H.R:

Resolución Directoral

Callao, 02 de Agosto de 2016

VISTOS:

El Informe N° 004-2016-HNDAC-RPAU, de la Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, el Informe N° 58-OEPE-HNDAC-2016, de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, y el Informe N° 275-2016-HN-DAC-OAJ, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Directoral N° 349-2015-DG.HNDAC, de fecha 23 de Noviembre de 2015, se resolvió implementar la Plataforma de Atención al usuario del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, la cual es el canal de atención responsable de la recepción, procesamiento, atención y absolución de las consultas y reclamos presentados por los usuarios de los servicios de salud de la Entidad;

Que, cabe precisar que mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA, se 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, el cual dispone la derogatoria de la Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD;

Que, al respecto, el literal c) del artículo 7 del dispositivo normativo acotado, establece que las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS, deben contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo de atención, los responsables y los plazos para atender las consultas y reclamos, y debe ser difundido al personal de su institución;

Que, mediante documento de vistos, la Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario, eleva la propuesta de Manual para la Atención de Reclamos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, el cual tiene por finalidad optimizar la atención de los reclamos, a través de procedimientos eficaces y medibles que garanticen la satisfacción de los usuarios, con énfasis en la protección de los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud de este Hospital;

Que, resulta necesario que esta Entidad cuente con un instrumento interno que regule y establezca el procedimiento y el mecanismo para la atención de los reclamos presentados por los usuarios que asisten a este recinto hospitalario;

Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico – REGION CALLAO – J. RUIZ R.

OFICINA DE ADMINISTRACION – HNDAC – REGIÓN CALLAO – C. RAMIREZ

Que, por consiguiente, contándose con opinión técnica favorable emitida por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, y opinión legal, de la Oficina de Asesoría Jurídica, es procedente aprobar el Manual para la Atención de Reclamos de la Entidad;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas a la Directora General en el literal j) del artículo 8° del "Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión", aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000006;

Con las visaciones de la Oficina Ejecutiva de Administración, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad a lo dispuesto por la Ordenanza Regional N° 000006, y el Decreto Supremo Nº 030-2016-SA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.-APROBAR el Manual para la Atención de Reclamos – 2016 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, Edición N° 001, Manual-PAUS-001, que en documento se adjunta, contenido en ocho (08) folios, y que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.-NOTIFICAR la presente Resolución, a las Oficinas, Departamentos y a la Plataforma de Atención al Usuario de la Entidad, para los fines correspondientes.

Artículo 3.-PUBLICAR la presente resolución en el Portal Institucional (www.hndac.gob.pe), en cumplimiento a la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y modificatoria.

Regístrese, publíquese y archívese.

J. RUIZ R.

C. RAMIREZ

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
Dra. María Elena Aguilar Del Aguila
CMP 021512 RNE 011809
DIRECTORA GENERAL

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS - 2016

Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao

Elaborado por:	CSAQDP:		MC. ELBER DEL ÁGUILA QUISPE
	PAUS	:	MG. BERTHA VERA BRINGAS
	OGC	:	MC. CECILIA MENA SAAVEDRA
			Lic. ROSA ELENA ARROYO ALFARO
Revisado por:	OAJ	:	Abg. SUSANA VERANO ZELADA
	OEPE	:	Econ. JUAN JOSÉ RUIZ RAMÍREZ
	OEA	:	Lic. CÉSAR RAMÍREZ ÁNGELES
Aprobado por:	DG	:	MC. MARIA ELENA AGUILAR DEL AGUILA
Resolución Directoral Nº	246	Fecha:	02 AGO. 2016

J. RUIZ R.

C. RAMIREZ

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....Pág.03

II. FINALIDAD.....Pág.03

III. BASE LEGAL.....Pág.04

IV. OBJETIVO.....Pág.04-05

4.1 Objetivo General.....Pág.04

4.2 Objetivos Específicos.....Pág.04

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....Pág.05

VI. CONTENIDO.....Pág.05-11

6.1 Aspectos generales.....Pág.05

6.2 Definiciones operativas.....Pág.06

6.3. Consideraciones Generales Pág.07-10

VII. DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO.....Pág.11-12

VIII. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS.....Pág.13

IX. RESPONSABILIDADES.....Pág.13

X. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL.....Pág.13

XI. ANEXOS.....Pág.14

Anexo 1 Flujograma para la Atención al Usuario.....Pág.14

Anexo 2 Acta de Conformidad de Reclamo de Solución Inmediata.....Pág.15

J. RUIZ R.

C. RAMIREZ

I. INTRODUCCIÓN

El Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, desde el año 2004, cuenta con un Sistema de Atención de Quejas y Sugerencias para los usuarios externos, con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos de atención; posterior a ello, implementó el "Comité de Quejas, Sugerencias y Defensa del Paciente", conformado por profesionales de la salud involucrados en la coordinación, análisis y toma de decisiones respecto a los reclamos y sugerencias para la mejora continua de la calidad de atención de los usuarios.

En el año 2011, mediante Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA, la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA) aprobó el "Reglamento General para la atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud", con la finalidad de promover la solución rápida y oportuna, ante la insatisfacción del usuario con la prestación del servicio de salud o la cobertura brindada por la IAFAS o IPRESS.

Al respecto, es de precisar que en el referido dispositivo normativo, se establece como obligación de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), contar con una Plataforma de Atención al Usuario para la tramitación de los reclamos y consultas que efectúen los usuarios.

En virtud a ello, mediante Resolución Directoral N° 349-2015-DG-HNDAC, de fecha 23 de Noviembre de 2015, la referida Plataforma, fue implementada por esta Entidad, encontrándose conformada por siete (7) integrantes.

Sin embargo, con fecha 27 de Julio de 2016, se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el Decreto Supremo Nº 030-2016-SA, que 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 Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas, el cual en su Única Disposición Complementaria Derogatoria, dispone que a partir de su vigencia, la Resolución de Superintendencia Nº 160-2011-SUNASA/CD y sus modificatorias.

En tal sentido, a la fecha se cuenta con un nuevo dispositivo normativo que establece el procedimiento para la atención de reclamos y quejas de los usuarios de servicios de salud.

En virtud a ello, se ha considerado conveniente formular el presente Manual de Atención de Reclamos, a fin canalizar y atender de manera más eficiente los reclamos producto de las insatisfacciones de los usuarios de este Hospital, cuyo indicador se empleará para implementar acciones de mejora que optimicen la satisfacción de dichos usuarios.

II. FINALIDAD

Optimizar la atención de los reclamos, a través de procedimientos eficaces y medibles que garanticen la satisfacción de los usuarios, con énfasis en la protección de los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud de nuestro Hospital.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud y modificatorias.
- Ley 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Ordenanza Regional N° 000006, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 042- 2011-PCM, que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 031-2014-SA, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.
- Decreto Supremo N° 026-2015-SA, que aprueba el Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI a la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD, en el marco del Decreto Legislativo Nº 1158.
- Decreto Supremo 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley Nº 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo Nº 030-2016-SA, que 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 Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas.
- Resolución Ministerial N° 519-2006-MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- Resolución Jefatural N° 039-2014/SIS. Reglamento para la atención de Reclamos de los Usuarios del Seguro integral de Salud y sus Anexos.
- Resolución Directoral 349-2015-DG.HNDAC, que implementa la Plataforma de Atención al usuario del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

J. RUIZ R.

IV. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer y estandarizar los mecanismos para la atención de reclamos de los usuarios del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el procedimiento para la atención y solución oportuna de los reclamos de los usuarios del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

C. RAMIREZ

- Realizar el monitoreo, supervisión del cumplimiento del procedimiento de atención de reclamos.

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual para la Atención de Reclamos es de aplicación en todas las Oficinas, Departamentos, Servicios y Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

VI. CONTENIDO

6.1 ASPECTOS GENERALES

6.1.1 Visión

El Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión es una institución acreditada. Reconocido por su excelencia en el manejo especializado de la salud, con talento humano capacitado y recertificado; con una cultura organizacional proactiva, gestión eficiente e innovadora, desarrollando procesos de mejora continua y que ha logrado la satisfacción de los usuarios.

6.1.2 Misión

Somos un Hospital Nacional, categoría III-1, en la Región Callao, comprometidos con la salud de la población, que brinda atención especializada e integral con trato digno, solidario, y respetuoso de la interculturalidad e igualdad de género; con equipos multidisciplinarios altamente capacitados y tecnología moderna; que desarrolla actividades de docencia e investigación.

6.1.3 Principios institucionales

- ✓ Respeto a la Vida, Dignidad Humana y Cultura de Paz
- ✓ Equidad y Solidaridad
- ✓ Calidad y Calidez en la atención
- ✓ Compromiso Social
- ✓ Eficacia y Proactividad
- ✓ Transparencia y Eficiencia
- ✓ Trabajo en Equipo
- ✓ Comunicación Efectiva y Asertiva
- ✓ Enfoque al Usuario

J. RUIZ R.

6.1.4 Valores institucionales

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honradez y Humildad
- ✓ Ética y Moral
- ✓ Pertenencia
- ✓ Liderazgo
- ✓ Innovación
- ✓ Civismo
- ✓ Orientación a Resultados

C. RAMIREZ

6.2 DEFINICIONES OPERATIVAS.

- **Atención del reclamo**: Es el conjunto de acciones que implica: descripción de los hechos, realización de las diligencias correspondientes, análisis de los hechos y respuesta al reclamo.

- **Comité de atención de Quejas y Defensa del paciente**: Equipo de profesionales de la salud designados mediante Resolución Directoral, involucrados en la coordinación, análisis de las sugerencias presentadas, para la mejora continua de la calidad de la atención de los usuarios del hospital.

- **Informe técnico de los Reclamos**: Es el documento que contiene el análisis obtenido del reporte de los reclamos, en el cual se detalla los resultados, conclusiones y recomendaciones, a fin de tomar las acciones de mejora continua. Este documento se elaborará semestralmente, y se enviará a la Dirección General, a fin que de considerarlo pertinente, implemente las recomendaciones necesarios.

- **Libro de Reclamaciones en Salud.** Registro de naturaleza física o virtual provisto por el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con las mismas, de acuerdo a la normativa vigente.

J. RUIZ R.

- **Plataforma de atención al usuario**: Es el área encargada de la tramitación de reclamos y consultas, propiciando la prevención de conflictos; así como de informar sobre los procesos de atención asistenciales y administrativos y de apoyo.

- **Procedimiento de atención de reclamos**: Es el conjunto de acciones definidas de carácter asistencial y/o administrativas, relacionadas para gestionar los reclamos presentados por los usuarios.

- **Reclamo**: Manifestación verbal o escrita, que presenta un usuario o tercero legitimado, ante la insatisfacción respecto a servicios, prestaciones o coberturas solicitadas.

- **Reclamos de solución inmediata (Trato directo)** : Reclamos cuya solución se realiza en el turno presentado y cuya solución quedará registrada en el acta de conformidad (Anexo 2), se efectuará mediante el trato directo.

C. RAMIREZ

- **Reporte de Reclamos**: Es el documento que contiene el consolidado de los reclamos, el cual se remite a la Dirección General, quien a su vez hará de conocimiento a sus Directores Adjuntos, con copia a la Oficina de Gestión de la Calidad.

- **Trámite documentario:** Unidad en el cual se presentan los reclamos que por algún motivo no se hubiesen realizado en el Libro de Reclamaciones en Salud, y que requirieran la intervención de instancias superiores.

- **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 IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS, así como su representante, siendo que la representación, se ejerce conforme a lo establecido en el Código Civil y en el artículo 5 del Reglamento de la Ley Nº 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado con Decreto Supremo Nº 027-2015-SA.

6.3 CONSIDERACIONES GENERALES

6.3.1 Admisión y Registro

6.3.1.1 Vías de canalización de los Reclamos

Las vías de canalización son las siguientes:

- Plataforma de Atención al Usuario (Hoja de Reclamación en Salud física o virtual)
- Unidad de Trámite Documentario

6.3.1.2 Admisión del Reclamo

La Plataforma de Atención al Usuario, es responsable de la admisión y correcta tramitación del reclamo presentado, en ningún caso podrá negar la admisión de un reclamo por no estar acompañado de pruebas y/o peritajes que lo sustenten.

6.3.1.3 Requisitos para la admisión de Reclamos

El usuario es responsable de proporcionar de manera adecuada la información relativa a sus datos personales y detalles del reclamo. Los trámites para la atención del reclamo son gratuitos.

Los requisitos para proceder al registro y atención del reclamo son:

- Área o Centro donde ocurre el reclamo
- Nombres y apellidos completos del usuario
- Tipo y Número de Documento de Identidad vigente
- Fecha de nacimiento y sexo
- Dirección o domicilio real
- Número de teléfono y correo electrónico (opcionales)
- Fecha de ocurrencia del evento que genera el reclamo
- Fecha de presentación del reclamo
- Detalles del reclamo

J. RUIZ R.

C. RAMIREZ

6.3.1.4 Hoja de Reclamación en Salud

Todo reclamo formulado por el usuario deberá ser presentado mediante el llenado físico o virtual de la Hoja de Reclamación en Salud.

En caso el usuario no proporcione de manera adecuada la información mínima requerida, establecida en el numeral precedente, el reclamo se considerará como no presentado.

6.3.1.5 Número correlativo de reclamo

A cada reclamo se le asignará un número correlativo, el cual será proporcionado al usuario para el seguimiento de la tramitación.

6.3.2. Procesamiento del Reclamo

6.3.2.1 Etapa de investigación

Luego de admitido el reclamo se procederá a efectuar las acciones necesarias para la aclaración de los hechos que generaron la insatisfacción del usuario o tercero legitimado. La duración de esta etapa dependerá del grado de complejidad del reclamo.

Dependiendo de la necesidad o complejidad del caso, se podrán practicar las siguientes acciones:

- Recabo de pruebas documentales y/o testimoniales.
- Recabo de pericias y/o auditorias de caso
- Audiencia de pruebas para la exhibición de documentos, declaración de testigos y/o presentación del informe de peritos o de la auditoria de caso.

J. RUIZ R.

6.3.2.2 Citaciones

Se podrá citar al reclamante para que se ratifique en su reclamo, así como a los testigos y/o peritos designados, para que presenten su declaración o informe respectivo, cuando el caso lo amerite.

6.3.2.3 Peritajes

Se podrá nombrar peritos de oficio o a pedido del usuario, cuando estime que la apreciación de los hechos requiere de conocimientos especiales para el mejor esclarecimiento de una o más materias controvertidas del reclamo.

C. RAMIREZ

6.3.2.4 Acumulación de Reclamos

De presentarse más de un reclamo en los que coincidan el sujeto del reclamo, el establecimiento, la causa y la fecha de ocurrencia, se procederá a acumularlos en el expediente de mayor antigüedad, procediéndose a comunicar de oficio a los interesados.

6.3.2.5 De la duplicidad de reclamos.

De presentarse identidad respecto a un reclamo resuelto y notificado anteriormente, se procede a archivar el reclamo presentado, comunicando dicha situación al reclamante en un plazo de cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.

6.3.3 Resultado del reclamo

6.3.3.1 Informe

Concluida la investigación se elaborará un Informe de Resultado del Reclamo en el que se consignará, lo siguiente:

- Canal de ingreso del Reclamo (Libro de Reclamo en Salud físico o virtual, Unidad de Trámite Documentario).
- Identificación del Usuario afectado y de quien presente el reclamo.
- Descripción del reclamo.
- Análisis de los hechos que sustenten el reclamo, conteniendo las investigaciones realizadas por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS; actuaciones probatorias, de corresponder.
- Conclusiones, donde se emite pronunciamiento motivado respecto a los hechos que sustentan el reclamo, declarándolo: fundado, infundado, improcedente o la conclusión anticipada del mismo, según corresponda.
- Medidas adoptadas.
- Cuando un reclamo se declara fundado, el Informe deberá contener además:
  * Acciones realizadas o dispuestas.
  * Plazo razonable para la restitución de derechos.

6.3.3.2 De consignación obligatoria

El documento de respuesta dirigido al usuario o tercero legitimado, contendrá en su último párrafo lo establecido en el artículo 22 del 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, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 030-2016-SA.

6.3.3.3 Notificación del resultado

La notificación del Informe de Resultado de Reclamo, se efectuará en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles, en el domicilio consignado en el Libro de Reclamaciones en Salud, o a la dirección electrónica en caso que el usuario o el tercero legitimado, lo haya autorizado expresamente.

6.3.3.4 Conclusión anticipada del reclamo

Son causales de conclusión anticipada del reclamo:

- El desistimiento por escrito del reclamo por parte del usuario o tercero legitimado, con o sin expresión de causa.
- Trato Directo.
- Conciliación.
- Transacción extrajudicial.
- Laudo Arbitral.

6.3.3.5. De los plazos.

Los plazos máximos para la atención de reclamos serán computados en días hábiles, a partir del día siguiente de recibido el reclamo.

6.3.4 Información a Reportar.

6.3.4.1 Reporte mensual de reclamos

- La Oficina de Seguros remitirá una copia a la Plataforma de Atención al usuario del Informe mensual de los reclamos en un plazo no mayor a cinco días calendario de finalizado el periodo que se informa.

- La PAUS consolidará la información referida por la Oficina de Seguros para ser remitida a las instancias correspondientes.

6.3.4.2. Informe técnico de los reclamos

La PAUS remitirá mensualmente el consolidado de los reclamos a la Dirección General con copia a la Oficina de Gestión de la Calidad, la cual elaborará semestralmente el Informe Técnico que se enviará a la Dirección General, para que de corresponder, de manera conjunta con los Directores Adjuntos, Jefes de Oficinas y Departamentos, implementen las recomendaciones que ameriten.

J. RUIZ R.

6.3.5 Clasificación de los reclamos

Se realizará en base a las disposiciones emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.

6.3.6 Indicadores de evaluación

- ✓ Número total de reclamos
- ✓ Número de reclamos de Solución inmediata
- ✓ Número de reclamos de solución mediata
- ✓ Porcentaje de reclamos de solución inmediata
  Número de reclamos de solución inmediata x 100/Número total de reclamos
- ✓ Porcentaje de reclamos de solución mediata
  Número de reclamos de solución mediata x 100 /Número total de reclamos
- ✓ Porcentaje de reclamos de pacientes asegurados
  Número de reclamos de pacientes asegurados x 100 /Número total de reclamos.

C. RAMIREZ

VII. DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Son funciones y obligaciones de los integrantes de la Plataforma de Atención al Usuario, las siguientes:

7.1 Representantes - Dirección General (Representante de la Plataforma)

- ✓ Revisar y analizar los reclamos a fin de determinar su grado de complejidad para la asignación al personal correspondiente.
- ✓ Realizar los actos de investigación sumaria, solicitando de ser el caso, a las Oficinas, Departamentos o Servicios, los informes a fin de conocer los hechos materia del reclamo y dar solución al mismo.
- ✓ Requerir información, realizar el seguimiento de las acciones efectuadas para sustentar la absolución de los reclamos del usuario que sea de alta complejidad.
- ✓ Elaborar el Informe de Resultado del Reclamo.
- ✓ Administrar y custodiar el archivo documentario de los reclamos formulados, incluido el informe de resultado, y demás documentación.
- ✓ Realizar el seguimiento correspondiente a fin de verificar el cumplimiento de las medidas a adoptadas frente a un reclamo.
- ✓ Desarrollar acciones de capacitación al personal respecto a los derechos de los usuarios y del proceso de atención de consultas y reclamos, en el marco de la normatividad vigente.
- ✓ Supervisar el mantenimiento del local, mobiliario y equipos de la oficina.
- ✓ Garantizar la permanencia del personal de la plataforma.

7.2 Representantes de la Oficina de Asesoría Jurídica

- ✓ Brindar asistencia legal en los casos que por su naturaleza lo amerite.
- ✓ Apoyar en la elaboración del documento de respuesta al usuario que presenta el reclamo.
- ✓ Apoyar en la elaboración del Informe de Resultado del Reclamo.
- ✓ Asistencia legal en la conclusión anticipada del procedimiento de reclamo.

7.3 Representantes de la Oficina de Seguros

- ✓ Apoyar en la absolución de los reclamos referentes al Seguro Integral de Salud, notificados a la Plataforma.
- ✓ Requerir a las Oficinas, Departamentos y Servicios, los informes necesarios para la absolución del reclamo que por su naturaleza lo amerite, el cual debe contener las medidas a adoptarse.

7.4 Representantes de la Oficina de Imagen Institucional

- ✓ Colocar en lugar visible el flujograma del procedimiento para la atención de los reclamos.
- ✓ Publicar en lugar visible el Horario de atención del personal de la Plataforma.
- ✓ Poner a disposición del usuario el Manual de Atención de Reclamos de los Usuarios del Hospital.
- ✓ Desarrollar acciones de difusión a los usuarios, respecto a sus derechos y el proceso de atención de consultas y reclamos, en el marco de la normatividad vigente.

7.5 Secretaria

- ✓ Orientar a los usuarios ante las consultas que estos efectúen, actuando como primer filtro a la formulación de reclamos.
- ✓ Informar al usuario el procedimiento para presentar reclamos en forma física y virtual.
- ✓ Recepcionar y registrar la documentación que se encuentre dirigida a la Plataforma de Atención al Usuario.
- ✓ Verificar que el reclamo presentado contenga la información mínima del usuario, de conformidad a lo establecido en el Manual de Atención de Reclamos y Sugerencias del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.
- ✓ Generar los documentos indicados por la responsable de la Plataforma.
- ✓ Coordinar la ejecución de actividades propias de la Plataforma.
- ✓ Mantener actualizado el sistema de trámite y archivo documentario de la Plataforma.
- ✓ Revisar y preparar la documentación e informes para la firma respectiva.
- ✓ Recibir, coordinar y concertar reuniones y preparar la agenda respectiva, manteniéndola actualizada.

J. RUIZ R.

VIII. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS.

8.1 Procedimiento para la Atención in situ de los Reclamos

- ✓ El usuario presenta su reclamo acerca de la insatisfacción, en la Plataforma de Atención al Usuario, llena la Hoja de Reclamación en Salud y recibe una copia.
- ✓ El usuario es atendido personalmente y se evalúa el reclamo, así como la posibilidad de la solución inmediata del mismo.
- ✓ Si el reclamo es de solución inmediata se procederá a coordinar con el responsable de la Oficina, Departamento o Servicio, correspondiente, siendo que al obtenerse la solución al reclamo del usuario, este último firmará un acta en señal de conformidad.

C. RAMIREZ

- ✓ Si el reclamo no se ha solucionado de inmediato, el Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario, solicitará los descargos e informes relacionados al reclamo mediante documento dirigido al Jefe de las Oficinas, Departamentos y Servicios involucrados, cuya respuesta deberá ser remitida dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el documento, además deberá incluir las acciones ejecutadas o que adoptará para dar solución al reclamo.

8.2 Procedimiento para la Atención de Reclamos Vía Web

- ✓ El usuario manifiesta su reclamo en la Hoja de Reclamación en Salud virtual del Portal Institucional del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

- ✓ El (la) Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario revisa la Hoja de reclamación en salud, y efectúa las acciones correspondientes a la tramitación contenida en el numeral 6.3 del presente manual.

IX. RESPONSABILIDADES.

9.1 Los jefes de Departamentos y Servicios socializarán el presente Manual al personal de salud y administrativo, que labora en sus áreas de influencia.

9.2 El personal que labora en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión es responsable de la aplicación permanente de lo establecido en el presente Manual para la Atención de Reclamos.

9.3 Los jefes de Departamentos, Servicios, Oficinas o Unidades, deberán remitir los descargos, las acciones correctivas que motiven el reclamo, dentro de los plazos otorgados, bajo responsabilidad.

9.4. El Comité de Seguimiento de Atención de Quejas y Defensa del paciente el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión realizará el análisis y la toma de decisiones respecto a los reclamos y sugerencias de los usuarios, a fin de implementar acciones para la mejora continua de la calidad de atención.

X. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL.

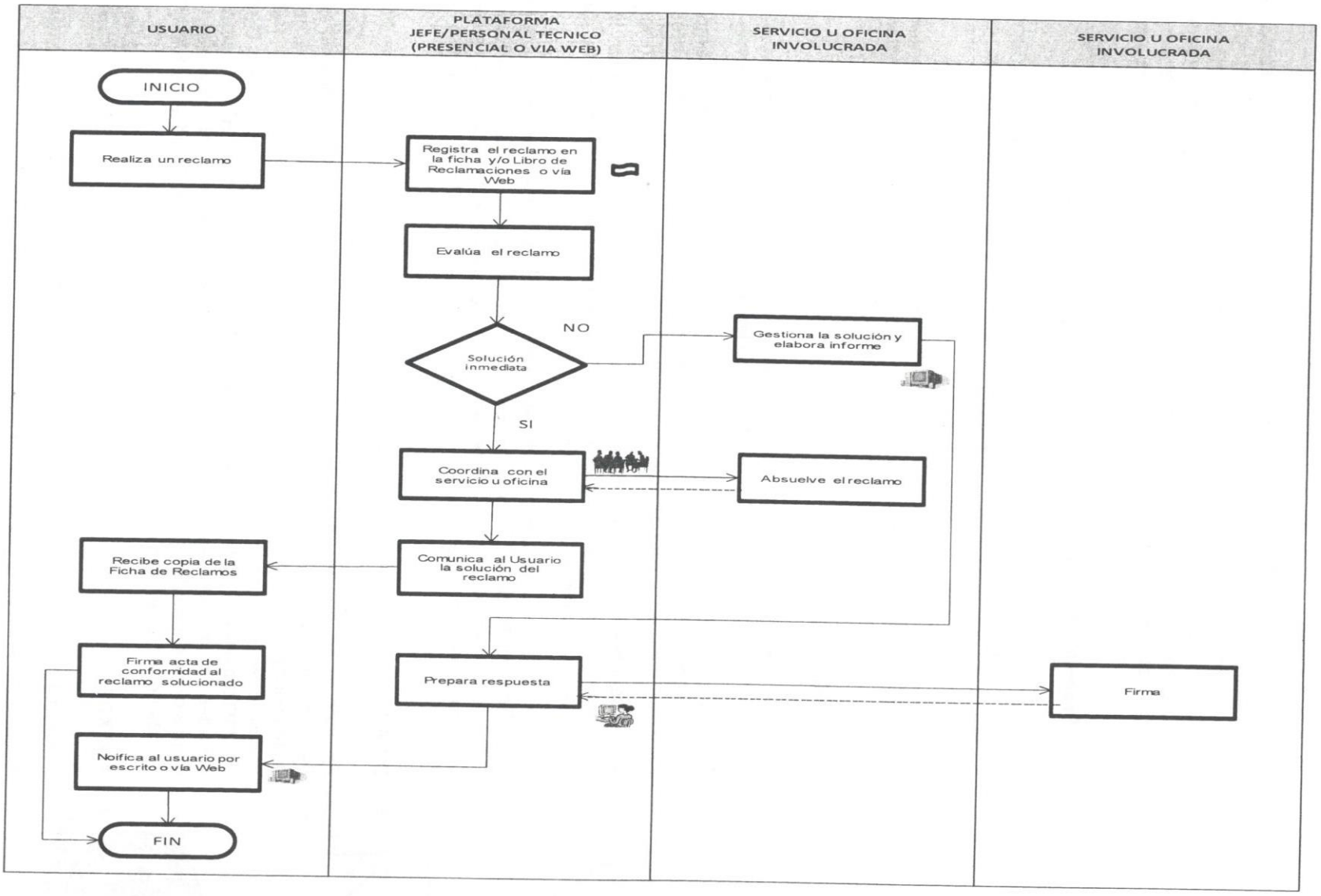
En todo lo no previsto en el presenta Manual, se aplicará lo establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 030-2016-SA; disposiciones emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, y demás normas conexas de aplicación.

XI. ANEXOS

ANEXO 1: FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMO DEL USUARIO

ANEXO 2: ACTA DE CONFORMIDAD

ANEXO N° 1 - FLUJOGRAMA



J. RUIZ R.

C. RAMIREZ

ANEXO Nº 2 – ACTA DE CONFORMIDAD

J. RUIZ R.

C. RAMIREZ

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

ACTA DE CONFORMIDAD DEL RECLAMO DE SOLUCIÓN INMEDIATA (TRATO DIRECTO)

En la provincia Constitucional del Callao, siendo las..... Horas del día.....de.....del....., el/la usuario (a), ... y la Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, concertaron la conclusión anticipada del reclamo referido a
.....
.....
....., a través del trato directo, teniéndose como solución del reclamo lo siguiente:
.....
.....
.....
.....
.....

Suscriben el presente en señal de conformidad.

.....
Usuario(a)
D.N.I Nº

.....
Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario