



**GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY**

Resolución Directoral

Abancay, 06 de Noviembre del 2015

VISTO:

El Memorando Nº 619-2015-DG-HRGDV-ABANCAY, emitido por la Dirección General y la Solicitud del Responsable de la Unidad de Atención al Usuario para la aprobación del Reglamento para el Uso del Libro de Reclamaciones y Quejas de los Usuarios del Hospital Regional Guillermo Díaz De La Vega Abancay,

CONSIDERANDO:

Que, La Constitución Política del Perú reconoce el Derecho a la Salud y a la Seguridad Social como valores fundamentales de nuestra sociedad; en efecto, en el Artículo 7º de la norma constitucional, se dispone que todos los peruanos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y a su defensa; y, en el artículo 9º, se establece que el Estado determina la Política Nacional de Salud, siendo el Poder Ejecutivo quien norma y supervisa su aplicación;

Que, la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo. Asimismo se señala que, toda persona tiene derecho a la protección de su salud, siendo que la salud pública es responsabilidad primaria del Estado y que su protección y provisión es de interés público; por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla en condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, con la promulgación de la Ley Nº 29414, Ley de los Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud, se consagró que toda persona tiene derecho al acceso a los servicios de salud, al acceso a la información, a la atención y recuperación de la salud y al consentimiento informado. En el artículo 3º de la norma acotada, relativo al Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud, se indica que los establecimientos de salud y los órganos de los Gobiernos Nacional, Regional y Local son responsables de organizar instancias de carácter independiente, autónomo y confidencial que garanticen equidad y justicia para la protección de los derechos de los usuarios de los





**GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY**

Resolución Directoral

Abancay, 06 de noviembre del 2015

servicios de salud, las cuales deben articularse al Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud, al cual nos hemos referido anteriormente;

Que, por Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD se aprobó el Reglamento General para la atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las IAFAS e IPRESS con el objeto de establecer los lineamientos para el procedimiento general de atención a los reclamos de los usuarios ante las referidas instituciones, así como habilitar la instancia de queja tuitiva ante la SUNASA; y, con la finalidad de promover soluciones oportunas y directas ante la insatisfacción del usuario con la prestación del servicio de salud o la cobertura brindada, según lo estipulado en el plan de salud o convenio suscrito, o cuando se ha vulnerado el derecho de toda persona a la seguridad social en salud, o las garantías explícitas en salud establecidas en el Aseguramiento Universal en Salud

Que, el Decreto Legislativo N° 1158, que dispone medidas destinadas al Fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, por la de Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), establece nuevas funciones y competencias a la mencionada entidad, teniendo como finalidad promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las IAFAS o IPRESS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación;

Que, el numeral 14) del artículo 8° del Decreto Legislativo N° 1158 establece que SUSALUD tiene como función general, regular la recolección, transferencia, difusión e intercambio de la información generada u obtenida por las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS; y, el numeral 16) del precitado artículo señala la función de conocer, con competencia primaria y alcance nacional, las presuntas infracciones a las disposiciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios en su relación de consumo con las IPRESS y/o IAFAS, incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación;

Que, conforme a lo establecido en la Octava Disposición Complementaria Final del Reglamento de Infracciones y Sanciones de SUSALUD, aprobado por Decreto Supremo N° 031-2014-SA, todos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, públicos, privados o mixtos, que realizan atención de salud con fines de prevención, promoción,





**GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY**

Resolución Directoral

Abancay, 06 de Noviembre del 2015

diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación; así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación de la salud inscritos en el Registro Nacional de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo RENAES a la entrada en vigencia de dicha norma, quedarán registrados de oficio en el Registro Nacional de IPRESS administrado por SUSALUD;

En uso de las facultades conferidas por la Ley Nº 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General y la Resolución Directoral Nº 001-2015-DG-DIRESA-AP, y;

Estando al informe de la Dirección de Personal, con Visto Bueno de la Dirección de Administración, Dirección de Planeamiento Estratégico y Asesoría Legal del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el "Reglamento para el Uso del Libro de Reclamaciones y Quejas de los Usuarios del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay", que consta de cuatro Títulos (4) tres Capítulos (3), Cincuenta y seis Artículos (56), Cinco (5) Disposiciones Complementarias y Finales; que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER, a la Oficina de Administración y a la Unidad de Imagen Institucional del Hospital la publicación de la presente Resolución Directoral en el portal institucional del Hospital y entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Local el precitado Reglamento en su integridad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

c.c.
Personal
Escalafón
Archivo
Interesado


Dr. Luis B. Balle Pacheco
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 18048 R.N.S. 022887



REGLAMENTO PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY

Abancay – Apurímac

Octubre del 2015



**GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY**



“AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN”

ÍNDICE

Regional Hospital Guillermo Díaz de la Vega - Abancay
Vº Aº
ASESORIA
LEGAL

Regional Hospital Guillermo Díaz de la Vega - Abancay
Oficina de
Gestión de
Reclamos
Abancay

Regional Hospital Guillermo Díaz de la Vega - Abancay
Dirección de
Administración
Abancay

Regional Hospital de Salud Apurímac
Abancay

Regional Hospital Guillermo Díaz de la Vega - Abancay
DIRECCIÓN
PLANEAMIENTO
ESTRATEGIA
Abancay

JUSTIFICACION.....3

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES.....4

ORGANIZACIÓN.....4

BASE LEGAL.....4

OBJETIVOS.....5

ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES.....5

FINALIDAD.....7

AMBITO DE APLICACIÓN.....7

OBLIGACIONES DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA DE
ABANCAY.....8

ACTIVIDAD DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO.....9

PRINCIPIOS DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO.....10

DERECHOS DE LA PERSONA USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD.....11

TÍTULO II

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y QUEJAS.....12

DEL RECLAMO.....12

CAPITULO I

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO.....15

SUBCAPÍTULO I

ADMISIÓN Y REGISTRO.....15

SUBCAPITULO II

INVESTIGACIÓN SUMARIA.....16

SUBCAPÍTULO III

RESULTADO DEL RECLAMO.....17

CAPÍTULO II

CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL PROCEDIMIENTO.....19

CAPÍTULO III

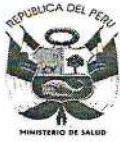
PLAZOS.....19

TITULO III

INFORMACIÓN A REPORTAR.....22

TÍTULO IV

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES.....25



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY



“AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN”

REGLAMENTO PARA EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY.

JUSTIFICACION:

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, tiene como visión ser al año 2018, un Hospital de alta complejidad reconocido a nivel regional, impulsor de un modelo innovador de prestación de servicios de salud especializados, que brinde atención segura, de calidad y calidez humana; con infraestructura moderna, equipamiento de alta tecnología y recursos humanos competentes que contribuyen al desarrollo humano con inclusión y protección social.

En el Marco de los Lineamientos de Política de Salud y del Aseguramiento Universal en Salud, en el cual se contempla escuchar al usuario y la solución de sus reclamos por la insatisfacción de su atención, pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los esfuerzos y las estrategias para implementar los servicios de salud y orientar su desarrollo en una propuesta integral de calidad de atención a los usuarios de nuestro establecimiento.

La Unidad de Atención al Usuario del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, tiene como finalidad promover soluciones oportunas y directas, ante la insatisfacción del usuario con la prestación del servicio de salud; contempladas en el Reglamento General para la Atención de Reclamos-RS N° 160-2011-SUNASA/CD-, cuyas acciones se llevan a cabo para fijar normas, vigilar y mejorar el desempeño en forma continua y cíclica, de tal manera que la atención prestada sea efectiva, eficaz y segura, orientada siempre a la satisfacción del usuario.

En ese entender el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay en cumplimiento de las normas en alcanzar los valores y expectativas de los usuarios; motivo por el cual pone en funcionamiento la Unidad de Atención al Usuario y el uso del libro de reclamaciones, el mismo que se encuentra en el marco del Derecho a la salud, donde, las quejas y reclamos nos permitan elaborar acciones y/o proyectos de mejora continua de la calidad en salud de nuestra Institución.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- ORGANIZACIÓN.

La Unidad de Atención al Usuario del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay está conformada de la siguiente manera:

- 1 Director General.
- 2 Responsable de la Unidad de Gestión de Calidad
- 3 Responsable de la Unidad de Atención al Usuario.
- 4 Responsable de la Unidad de Imagen Institucional y Comunicación.
- 5 Responsable de la Unidad de Capacitación
- 6 Jefa del Servicio Social

Artículo 2°.- BASE LEGAL.

1. Constitución Política del Perú, Art. 1° sobre dignidad de la persona; Art. 2° numerales 4 y 5 “sobre la libertad de expresión y a solicitar la información que requiera”.
2. Ley General de Salud N° 26842, Art. VI del Título Preliminar, sobre la responsabilidad del Estado de garantizar la calidad de las prestaciones de salud, Título I, art. 2°, “sobre el derecho de las personas a exigir que los bienes destinados a la atención de salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación”.
3. Resolución de Superintendencia N°160-2011-SUNASA/CD
4. Código de Protección y Defensa; y Defensa del Consumidor aprobado por Ley N° 29571.
5. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
6. Decreto Legislativo N° 1158 Dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento de en Salud
7. Decreto Supremo N° 008-2010-SA Reglamento de la Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud
8. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligaciones de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones
9. Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor
10. Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas usuarias de los Servicios de Salud.



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY



“AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN”

Artículo 3°.- OBJETIVOS

Objetivo General:

El presente Reglamento tiene como objetivo establecer los lineamientos para el procedimiento de atención de las quejas y reclamos de los usuarios del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

Objetivos Específicos:

1. Establecer los términos básicos necesarios para el desarrollo de la Unidad de Reclamos al usuario dentro del ámbito de competencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay
2. Definir los procesos y procedimientos para la atención oportuna de los reclamos de los usuarios del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.
3. Establecer los mecanismos de mejora continua de la calidad de los servicios de salud en base a los reclamos presentados por los usuarios.

Artículo 4°.- Acrónimos y Definiciones

4.1. Acrónimos:

AUS	Aseguramiento Universal en Salud
EPS	Entidades Prestadoras de Salud
IAFAS	Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud
IPRESS	Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
PEAS	Plan Esencial de Aseguramiento en Salud
SCTR	Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo
SOAT	Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito
SUSALUD	Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud

4.2 Definiciones

- a. **Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud:** Son instituciones o empresas públicas privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas jurídicas que tienen como objetivo la captación y gestión de fondos para el aseguramiento de las prestaciones de salud incluidas en los planes de aseguramiento en salud.
- b. **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud:** Son instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas naturales o jurídicas que tienen como objetivo la prestación de servicios de salud. Para poder

ejercer esta función dentro del AUS están obligadas a registrarse en la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud. Todos los Establecimientos de salud son Instituciones prestadoras de servicios de salud.

c. **Usuario:** Toda persona residente en el país que se encuentre bajo la cobertura de alguno de los regímenes del AUS o que solicite su afiliación a un plan de aseguramiento en salud en una IAFAS.

d. **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita por la que el usuario se dirige a una IAFAS o IPRESS (Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay), cuando considera que existe incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio de salud o en su cobertura, de acuerdo con lo estipulado en el plan de salud o convenio suscrito, o cuando se ha vulnerado el derecho de toda persona a la seguridad social en salud o las garantías explícitas en salud establecidas en el marco del AUS, a fin de buscar una solución directa.

Ficha de Reclamo en Salud: Es el documento de naturaleza física o virtual provisto por el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay según formato estandarizado del (**Anexo 3**) del presente Reglamento, en el cual los usuarios podrán registrar sus reclamos. Deberá ser puesta en lugar visible y a disposición de los usuarios, en los respectivos establecimientos de salud, así como en medio virtual cuando corresponda.

f. **Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud:** Organismo Público Técnico Especializado, adscrito al Ministerio de Salud, constituye para efectos del presente Reglamento, Instancia de Queja acorde con lo dispuesto en el artículo 113° del Reglamento de la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud aprobado por Decreto Supremo N° 008-2010-SA.

g. **Queja Tuitiva:** Manifestación verbal o escrita por la que el usuario se dirige a **SUSALUD** en Instancia de Queja, ante la negativa del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay en la atención de su reclamo o cuando considera que existen irregularidades en su tramitación, o ante su disconformidad con el resultado del reclamo.

En ningún caso la Queja Tuitiva da lugar a indemnización por los daños o perjuicios que hayan podido causar el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, quedando a salvo el derecho del usuario de acudir a los medios alternativos de solución de controversias que brinda el Centro de Conciliación y Arbitraje de la **SUSALUD**, cuando corresponda.

Artículo 5°.- FINALIDAD

El presente Reglamento tiene por finalidad promover soluciones oportunas y directas, ante la insatisfacción del usuario con la prestación del servicio de salud del Hospital.

Artículo 6°.- AMBITO DE APLICACIÓN

En todos las Unidades, Áreas, Servicios, Departamentos y Oficinas Administrativas del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

Artículo 7°.- ENFOQUE CONCEPTUAL.

Los procesos de reclamos forman parte de un **Sistema de Información, Educación y Comunicación** entre el paciente y el responsable de la Unidad de Atención al Usuario del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay; por lo que es necesario, promover su implementación, operatividad, fortalecimiento y su permanente retroalimentación; a fin de mejorar la calidad de atención.

Artículo 8°.- PRINCIPIOS.

El presente Reglamento se sujeta a los siguientes principios:

Principio Pro Usuario.- En caso de duda sobre el sentido de las normas, alcance de los planes o convenios de aseguramiento, así como respecto a los hechos que importen vulneración a las garantías explícitas en salud establecidas en el marco del **AUS**, la **SUSALUD**, las **IAFAS** y las **IPRESS** deberán propender a la protección del usuario.

Principio de Transparencia.- En el ámbito del **AUS**, la **IAFAS**, el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega debe generar a los usuarios plena accesibilidad a la información sobre las coberturas o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser sencilla, veraz, oportuna y apropiada conforme a las normas de la materia.

3. Principio de Corrección de la Asimetría.- Las disposiciones del presente Reglamento se orientan a corregir las malas prácticas generadas por la inconsistencia de la información, como la situación de desequilibrio entre proveedores y usuarios, en la contratación o cualquier otra situación de desventaja.

4. Principio de Especialidad Normativa.- En el marco del **AUS**, el presente Reglamento constituye la norma especial para la atención de Reclamos y Quejas de los usuarios del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, siendo sus disposiciones de cumplimiento obligatorio de acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Ley N° 29571 será de aplicación supletoria.

5. Principio de Primacía de la Realidad.- En el procedimiento de atención de los



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY



“AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN”

reclamos y quejas se considerarán las conductas, así como las situaciones y relaciones contractuales o económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan.

Artículo 9°.- OBLIGACIONES DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA DE ABANCAY

La supervisión de **SUSALUD** al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay vela por el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a. Contar con una Unidad de Atención al Usuario para la tramitación de reclamos y consultas, propiciando la prevención de conflictos. Para tal efecto el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay ha designado vía resolutive un personal que asuma dichas funciones, sin que ello irroque necesariamente gastos administrativos.
- b. Contar con la Ficha de Reclamo en Salud en la Unidad de Atención al Usuario del Hospital Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, debiendo situarla en un lugar visible y de fácil acceso para el usuario, observando el formato estandarizado del Anexo 3 del presente Reglamento.
- c. Contar con una línea telefónica fija y móvil para reclamos y las denuncias de la insatisfacción en la atención del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, así mismo el responsable de Unidad realizará el monitoreo inopinado para garantizar la atención y trato apropiado al usuario que acuden al Nosocomio.
- d. Contar con un Registro de los Reclamos presentados con su respectivo Número Correlativo de Reclamo, según el procedimiento establecido en la Institución.
- e. Contar con un archivo físico y electrónico de los documentos que sustenten la investigación sumaria realizada para la atención de los reclamos de los usuarios.
- f. Contar con la Tabla de Clasificación de Reclamos (**Anexo 1**) en la Unidad de Atención al Usuario.
- g. Colocar en lugar visible al público un afiche donde figure el diagrama de flujo del procedimiento de atención del reclamo, números telefónicos y correos electrónicos.
- h. Brindar a los usuarios, en forma oportuna, la información contenida en el artículo 8° del presente Reglamento.
- i. Disponer de un flujograma o procesos que refleje el procedimiento a emplearse en el propósito de presentar una reclamación por parte de los usuarios.
- j. Remitir mensualmente a la **IAFAS – AUS** la información de los reclamos registrados y el estado de los mismos acorde a lo establecido en el Título III del presente Reglamento.

- k. Remitir mensualmente las quejas, reclamos y estado de los mismos a la Dirección del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay y a **SUSALUD**.

Artículo 10.- PERFIL DEL PERSONAL ASIGNADO:

1. Profesional de Ciencias de la Salud o Educador con título profesional colegiado.
2. Experiencia en el Sector Público mínimo de 3 años
3. Conocimiento de Derechos Humanos, Salud, Normas de Gestión Pública, Normas de Salud, **SUSALUD** y el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.
4. Conocimiento básico de Microsoft (Word, Excel y Power point)
5. Haber recibido curso de capacitación y entrenamiento de **SUSALUD**.
6. Manejo de lengua nativa.

Presentación del personal asignado:

- Uniforme adecuado
- Credencial o fotocheck en lugar visible
- Cuidado y presentación personal adecuado.

Artículo 11° ACTIVIDAD DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Son actividades inherentes al responsable de la Unidad de Atención al Usuario las siguientes:

1. Orientar a los usuarios sobre la prestación de consultas, denuncias y reclamos.
2. Verificación y monitoreo diario de las quejas, reclamos de los usuarios de los consultorios externos, Cuidados Intermedios, hospitalizaciones, emergencia y otros.
3. Recibir los reclamos de insatisfacción de servicios y realizar las acciones para resolver, concluir y comunicar el resultado del caso
4. Centralizar el seguimiento y las respuestas a las consultas y reclamos presentadas por los usuarios.
5. Elaborar estadísticas sobre las consultas atendidas y reclamos presentados ante la Unidad de la Atención al Usuario y comunicar a **SUSALUD**.
6. Llevar a cabo programas de difusión de información relacionada con los servicios que brinda la Institución así como información sobre derechos y deberes en salud de los usuarios. Del mismo modo a través de la Unidad efectuar las visitas a los diferentes servicios para garantizar una adecuada atención a los usuarios externos e internos.
7. Realizar los descargos a través del Director General ante las denuncias por medios radiales y/o televisivos por los usuarios.
8. Registro y clasificación de las quejas escritas en medios magnéticos.
9. Emisión de información y respuesta a la queja presentada siempre y cuando se

consigne en ella nombres y apellidos, dirección y teléfono.

11. Emisión de recomendaciones y sugerencias por escrito posterior a la entrevista y conciliación relacionada al personal o servicio.
12. Informar mensualmente el consolidado de quejas que incluya soluciones de mejora, planteadas a partir de las quejas presentadas.
13. Otras funciones que le asigne el Director General.

Artículo 12° PRINCIPIOS DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Los principios que rigen la actividad del Responsable de la Unidad de Atención al Usuario para el desarrollo de sus funciones son:

- 1 **Celeridad.** Las consultas o reclamos deben ser atendidos y solucionados en el plazo más breve posible, sin exceder el plazo fijado para las mismas.
- 2 **Simplicidad,** Las consultas y reclamos deben ser atendidas y solucionadas con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección del derecho a los usuarios.
- 3 **Gratuidad.** Las consultas y reclamos deben ser atendidas en forma gratuita.
- 4 **Imparcialidad.** Las decisiones referentes al ámbito de su actividad deben garantizar una total imparcialidad, objetividad y siempre deben estar alejadas de cualquier interés particular o de la ausencia de cualquier beneficio individual.
- 5 **Orientación Personalizada.** La orientación al usuario implica dar un trato personalizado, por lo que el personal de la Unidad de Atención al Usuario gestionará las necesidades y expectativas de los usuarios con respeto, empatía y objetividad, propiciando las relaciones positivas, han de transmitir a sus usuarios la confianza de que han comprendido su problema y la seguridad de que la información proporcionada es fiable.
- 6 **Confidencialidad.** La información recibida en el libro de reclamaciones no podrán ser comunicada a personas ajenas.
- 7 **Honradez.** La información obtenida no podrá ser usada en perjuicio de personas, servicios u hospital.
- 8 **Confiable.** Para la validez de las apreciaciones y resultados a obtener se requiere el estricto cumplimiento del procedimiento de confidencialidad para recolectar la información.
- 9 **Asertividad.** La actitud del personal de la Unidad de Atención al Usuario requiere habilidades de comunicación y gestión de las emociones que permitan mantener una

postura de empatía, neutralidad y sensatez basadas en la comprensión y en relaciones de entendimiento.

10 Justicia. Debe equilibrarse las acciones de control y las recomendaciones hacia todos los trabajadores y usuarios, independientemente de sus condición social, económica, religiosa, grupo ocupacional, jerarquía.

Artículo 13°.- DERECHOS DE LA PERSONA USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Inc. a. Acceso a los Servicios de Salud

- ❖ Derecho a la atención de emergencia
- ❖ Derecho a libre elección del médico del Hospital
- ❖ Derecho a recibir atención con libertad de juicio clínico
- ❖ Derecho a una segunda opinión médica
- ❖ Derecho al acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios que brinda el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.

Inc. b. Acceso a la Información

- ❖ Derecho a ser informado de sus derechos
- ❖ Derecho a conocer el nombre de los responsables de su tratamiento
- ❖ Derecho a ser informado sobre las condiciones y requisitos para el uso de los servicios de salud
- ❖ Derecho a ser informado sobre su traslado al servicio, a otros establecimientos locales o de otras regiones.
- ❖ Derecho a recibir información sobre su propia enfermedad y a decidir su retiro voluntario del establecimiento
- ❖ Derecho a negarse a recibir o continuar un tratamiento

Inc. c. Atención y Recuperación de la Salud

- ❖ Derecho al respeto de su dignidad e intimidad
- ❖ Derecho a recibir tratamientos científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos
- ❖ Derecho a la seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas al establecimiento
- ❖ Derecho a autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía
- ❖ Derecho al respeto del proceso natural de la muerte del enfermo terminal

Inc. d. Consentimiento Informado

- ❖ Derecho al consentimiento informado

- ❖ Derecho al acceso de su historia clínica
- ❖ Información mínima de su historia clínica

Artículo 14°.- GRATUIDAD EN LA ATENCIÓN

Los trámites para la atención de los reclamos de los usuarios son gratuitos. En caso se estime que la apreciación de los hechos requiere la utilización de procedimientos adicionales para su mejor esclarecimiento, éstos serán asumidos por el Hospital o en forma solidaria por ambas, según corresponda.

TÍTULO II

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y QUEJAS

DEL RECLAMO

Artículo 15°.- Instancia Competente

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay generador de la insatisfacción del usuario constituye la instancia competente para tramitar y resolver los reclamos presentados a través de la Unidad de Atención al Usuario.

Artículo 16°.- Procedencia del Reclamo

Todo usuario tiene derecho a interponer su reclamo, de manera directa o a través de un familiar acreditado o de su representante legal, contra el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay cuando considere que existe incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio de salud, de acuerdo con lo estipulado en el plan de salud o convenio suscrito, así como cuando se han vulnerado las garantías explícitas en salud establecidas en el marco del Aseguramiento Universal en Salud, a fin de buscar una solución directa al reclamo presentado. En ningún caso, la atención de salud del usuario estará supeditada al resultado del reclamo.

Artículo 17°.- Clasificación

Los reclamos presentados, según su naturaleza, serán clasificados en virtud a las garantías explícitas en salud de oportunidad, accesibilidad, protección financiera y calidad de la atención a que hace referencia la Ley N° 29344 - Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 008-2010-SA.

La correcta clasificación del reclamo será responsabilidad del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay al momento de la recepción del mismo, para tal efecto deberá aplicar la Tabla de Clasificación de Causas de Reclamos contenida en el (**Anexo 1**) del Presente Reglamento.

Artículo 18°.- Inicio del Procedimiento

El procedimiento de atención del reclamo se inicia con la presentación de la Ficha de Reclamo en Salud ante el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay generador de la insatisfacción del usuario, de manera verbal o por escrito, el mismo que debe ser resuelto dentro de los treinta (30) días hábiles de ocurridos o conocidos los hechos que lo motivan.

Artículo 19°.- Incompetencia y Traslado

En el caso que un reclamo sea presentado ante una IAFAS (UDR SIS) y su competencia corresponda a una IPRESS (Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay) o viceversa, según la Tabla de Clasificación de Reclamos (**Anexo 1**), esta deberá trasladarlo a aquella, asumiendo responsabilidad solidaria del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay frente a los usuarios (Inciso h) del artículo 11° del Reglamento de la Ley N° 29344) ***Asumir responsabilidad frente a los usuarios por las prestaciones de salud que oferta en los planes de salud a través de infraestructura propia o de terceros, sin perjuicio del derecho de repetición a que hubiere lugar.***

Dicho traslado no deberá de exceder del plazo máximo de dos (02) días hábiles posteriores a la recepción, más el término de la distancia en los casos que corresponda, por los medios que se tenga a disposición dejando constancia de este hecho, a partir de cuya recepción comenzará a correr el plazo de solución del reclamo.

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay comunicará inmediatamente la ejecución de este procedimiento al usuario y dará cuenta a **SUSALUD** en el Reporte Mensual de Reclamos en cumplimiento al Reglamento para el uso del libro de reclamaciones del establecimiento.

Artículo 20°.- Expediente de Reclamo

La presentación del reclamo da lugar a la generación de un Expediente de Reclamo, identificado por el Código de Registro de Reclamo referido en el artículo 24° del presente Reglamento. En dicho expediente el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay deberá reunir todas las actuaciones efectuadas en la tramitación del reclamo.

El Expediente de Reclamo debe comprender las actuaciones que sustentan las etapas de procedimiento de atención del reclamo:

Admisión y registro:

- a) Investigación sumaria,
- b) Resultado del reclamo,



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY



“AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN”

c) Notificación de resultado.

A través del Expediente de Reclamo, el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay acreditará el sustento de su pronunciamiento respecto al reclamo presentado, asimismo deberá conservar el Expediente de Reclamo hasta por un periodo de dos (02) años desde su conclusión. Durante dicho lapso **SUSALUD** podrá requerir, para efectos de supervisión, copia del mencionado expediente, debiendo ser remitido por el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay en el plazo de tres (03) días hábiles siguientes a su notificación, más el término de la distancia cuando corresponda.

Artículo 21°.- Identidad de Reclamos

En los casos que se presente más de un reclamo en los que coincidan: el sujeto del reclamo, el establecimiento, la causa específica y la fecha de ocurrencia, el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay deberá acumular en el expediente de mayor antigüedad, que diera lugar al inicio del procedimiento de atención del reclamo, en la etapa en que se encuentre, comunicando de oficio dicha situación a los interesados.

En caso que se produzca dicha identidad respecto a un reclamo que ya cuente con Informe de Resultado de Reclamo debidamente notificado, se declarará la improcedencia del nuevo reclamo, comunicando de oficio dicha situación a los interesados.



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY



"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"

CAPITULO I

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

SUBCAPÍTULO I

ADMISIÓN Y REGISTRO

Artículo 22°.- Ficha de Reclamo en Salud

Todo reclamo formulado por el usuario deberá ser presentado mediante el llenado físico o virtual de la Ficha de Reclamo en Salud, observando el formato estandarizado del **(Anexo 3)** del presente Reglamento. En caso el usuario no proporcione de manera adecuada la información mínima requerida en el artículo 26° del presente Reglamento, el reclamo se considerará como no presentado.

En caso de los reclamos efectuados por vía telefónica a la Unidad de Atención al Usuario del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, con el consentimiento informado del usuario, podrá grabar la conversación a fin de obtener la información mínima requerida y proceder al llenado de la Ficha de Reclamo en Salud.

La interposición del reclamo determina la obligación del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay a su admisión, tramitación y respuesta, en un plazo que no deberá exceder de lo dispuesto en el artículo 30° del presente Reglamento.

Artículo 23°.- Número Correlativo de Reclamo

La Unidad de Atención al Usuario del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay deberá asignar a cada reclamo un número correlativo, proporcionándolo al usuario al momento de su presentación para el seguimiento respectivo y forma parte del Código de Registro de Reclamo.

Artículo 24°.- Código de Registro de Reclamo

Para efectos de reportar a la Oficina de **SUSALUD** la información establecida en el Título III del presente Reglamento Artículo 45°; el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay deberá emplear el Código de Registro de Reclamo, cuya estructura considera en forma correlativa los siguientes campos de la Tabla de Reporte Mensual de Reclamos **(Anexo 2)**:

- Código del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega que reporta
- Fecha presentación del reclamo
- Número Correlativo de Reclamo



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY



“AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN”

Artículo 25°.- Admisión del Reclamo

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay generador de la insatisfacción del usuario es responsable de la admisión y correcta tramitación del reclamo presentado, debiendo observar para tal efecto las disposiciones del presente Reglamento. En ningún caso podrá negar la admisión de un reclamo por no estar acompañado de pruebas que lo sustenten.

Artículo 26°.- Información Mínima del Usuario

El usuario es responsable de proporcionar de manera adecuada la información relativa a sus Datos Personales y Detalles del Reclamo, que forman parte de la Ficha de Reclamo en Salud. La correcta clasificación del reclamo corresponde al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay conforme a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 17° del presente Reglamento.

En caso de los reclamos efectuados por vía telefónica el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, con el consentimiento informado del usuario, deberá recabar de éste la siguiente información mínima:

- a. Servicio donde ocurre el reclamo.
- b. Nombres y apellidos completos.
- c. Tipo y número de documento de identificación.
- d. Fecha de nacimiento y sexo.
- e. Dirección o domicilio real.
- f. Fecha de ocurrencia del evento que genera el reclamo.
- g. Fecha de presentación del reclamo.
- h. Detalles del reclamo.

SUBCAPITULO II
INVESTIGACIÓN SUMARIA

Artículo 27°.- Etapa de Investigación Sumaria

La Investigación Sumaria se inicia luego de admitido el reclamo por el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay. En dicha etapa, corresponde, efectuar las diligencias necesarias para la dilucidación de los hechos que generaron la insatisfacción del usuario. La duración de la Investigación Sumaria dependerá del grado de complejidad del reclamo, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 36° del presente Reglamento. Dependiendo de la necesidad o complejidad del caso, se podrán practicar las siguientes actuaciones:



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY



"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"

- a. Recabo de pruebas documentales y/o testimoniales.
- b. Audiencia de pruebas para la exhibición de documentos, declaración de testigos.

Artículo 28°.- Citaciones

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, a través de la Unidad de Atención al Usuario competente podrá citar al reclamante para que se ratifique en su reclamo, así como a los testigos, para que presten su declaración o informe respectivo, cuando el caso lo amerite.

Artículo 29°.- Negativa del Usuario a ratificar su reclamo

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, ante la negativa del usuario de ratificar su reclamo, declarará improcedente y mantendrá el reclamo en la base de datos, según el Art. 20 del presente reglamento.

SUBCAPÍTULO III

RESULTADO DEL RECLAMO

Artículo 30°.- Informe de Resultado del Reclamo

Concluida la Investigación Sumaria el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay a través de la Unidad de Atención al Usuario elaborará un Informe de Resultado de Reclamo en el que consignará lo siguiente:

- a. Descripción de los hechos que sustentan el reclamo del usuario
- b. Exposición de las diligencias efectuadas para la dilucidación de los hechos
- c. Análisis de los hechos
- d. Resultado del reclamo, donde se emitirá un pronunciamiento debidamente motivado respecto al reclamo presentado, declarándolo: fundado, infundado o improcedente, según corresponda.

En los casos de Conclusión Anticipada del Procedimiento y de Informe de Resultado Parcial a que hacen referencia el Capítulo II y artículo 34° del presente Reglamento, deberá consignarse expresamente dicha situación en el literal b. correspondiente al resultado del reclamo. Cuando un reclamo sea declarado fundado, deberá contener además:

- a. Acciones ejecutadas o que adoptará el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay para dar solución al reclamo.
- b. Medidas correctivas que se aplicarán con el propósito de mejorar los procesos.

c. Mecanismo de devolución de pagos, cuando corresponda.

Artículo 31°.- Causas Específicas Múltiples

Cuando un reclamo contenga más de una causa específica el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay elaborará un solo Informe de Resultado de Reclamo, dentro del plazo que corresponda a la causa de mayor complejidad, según la clasificación del **(Anexo 1)**. En dicho Informe se efectuará un pronunciamiento sustentado por cada una de las causas materia de reclamo. Cuando las causas específicas sean pasibles de resolverse por separado, el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay podrá emitir Informes de Resultado Parcial respecto de alguna de ellas, debiendo cumplir con la forma señalada en el artículo 30° del presente Reglamento para el uso de libro de reclamaciones y quejas de los usuarios del Hospital.

Artículo 32°.- De Consignación Obligatoria

El Informe de Resultado de Reclamo deberá incluir como último párrafo en su parte resolutive lo siguiente:

*De no estar de acuerdo, en todo o en parte, con el presente Informe de Resultado de Reclamo, el usuario puede acudir en Instancia de Queja ante la Superintendencia Nacional de Salud - **SUSALUD**, en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir de su notificación, a fin que ésta tome conocimiento de los hechos y disponga las investigaciones, medidas correctivas y/o sanciones aplicables al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay. En ningún caso la Queja Tuitiva declarará indemnización a favor del usuario por los daños o perjuicios que hayan podido causarle el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.*

Artículo 33°.- Medios de Notificación

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay a través de la Unidad de Atención al Usuario deberá notificar al usuario, por escrito, el Informe de Resultado de Reclamo, al domicilio consignado por éste en la Ficha de Reclamo en Salud o a su dirección electrónica en caso de haberlo solicitado así expresamente.

CAPÍTULO II

CONCLUSIÓN ANTICIPADA DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 34°.- CAUSALES

Son causales de conclusión anticipada del reclamo:

- a. El desistimiento por escrito del reclamo por parte del usuario o su representante legal, cuando corresponda, con o sin expresión de causa
- b. Acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación de ambas partes.
- c. Transacción de acuerdo mutuo, se debe consignar esta situación expresamente en el Informe de Resultado de Reclamo.

CAPÍTULO III

PLAZOS

Artículo 35°.- Atención de Reclamos

Los plazos máximos para la atención de los reclamos se determinan en el (**Anexo 1**) del presente Reglamento y serán computados en días hábiles desde la fecha de recepción del reclamo al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay hasta la fecha de envío del Informe de Resultado del Reclamo al usuario, debiéndose tomar en cuenta lo dispuesto en el artículo 18 y 19° en los casos pertinentes. Los plazos para la atención del reclamo podrán prorrogarse, cuando la complejidad del reclamo lo amerite, por un período de cinco (05) días hábiles adicionales. Los fundamentos que sustentan esta ampliación deben de consignarse en el Informe de Resultado del Reclamo.

En los casos que la condición de salud del usuario lo requiera o cuando la poca complejidad del reclamo lo permita, el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay podrá disponer su inmediata solución.

Artículo 36°.- Investigación Sumaria

Los plazos de la Investigación Sumaria a que hace referencia el artículo 27° serán determinados por el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, en el Reglamento o Formato de atención de reclamos. Las actuaciones de la Investigación Sumaria no podrán exceder en su conjunto del plazo máximo establecido en el presente Reglamento para la atención del reclamo.

Artículo 37°.- Notificación de Resoluciones

Toda notificación deberá efectuarse a más tardar dentro del plazo de cinco (05) días hábiles a partir de la expedición del acto que se notifique, dejando constancia de ello, sin



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY



“AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN”

perjuicio de aplicarse un plazo adicional en razón al término de la distancia, cuando corresponda.

DE LA QUEJA TUITIVA

Artículo 38°.- Instancia de Queja

La **SUSALUD** es la entidad competente para conocer las insatisfacciones de los usuarios, procediendo ante la negativa del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay en la atención de los reclamos de los usuarios o cuando existan irregularidades en su tramitación o ante la disconformidad de éstos con el resultado del reclamo.

Todo usuario tiene derecho a acceder a la Instancia de Queja ante la **SUSALUD**, de manera directa o a través de su representante legal en caso de impedimento, interponiendo Queja Tuitiva conforme a las disposiciones del presente Subtítulo de la insatisfacción de servicio recibido en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

Artículo 39°.- Objeto de la Queja Tuitiva

La Queja Tuitiva tiene por objeto imponer las medidas correctivas necesarias o la apertura de un procedimiento sancionador al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay en caso de identificarse comportamientos que importen infracción a la normativa vigente o pago de reembolsos cuando corresponda.

En ningún caso la Queja Tuitiva declara indemnización a favor del usuario por los daños o perjuicios que hayan podido causar el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay de la insatisfacción del usuario.

Artículo 40°.- Contenido de la Queja Tuitiva

Para la debida atención de la Queja Tuitiva el usuario deberá proporcionar a **SUSALUD** necesariamente copia de la Ficha de Reclamo en Salud presentada al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay e Informe de Resultado de Reclamo, cuando corresponda, pudiendo acompañar la documentación adicional que estime pertinente.

Excepcionalmente, no será exigible la presentación de la Ficha de Reclamo en Salud, cuando el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay se haya negado a su recepción. En dicho caso el usuario deberá ofrecer declaración jurada



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY



“AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN”

dando cuenta de tal hecho y proporcionar la siguiente información mínima:

- a. Nombre del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay donde se genera la insatisfacción
- b. Datos Generales del usuario: nombres y apellidos completos, dirección o domicilio real, tipo y número de documento de identificación del usuario
- c. Fecha de ocurrencia del reclamo
- d. Detalles del reclamo
- e. Vínculo laboral del reclamante (cuando corresponda)
- f. Número Correlativo de Reclamo (cuando haya sido proporcionado)

Lo dispuesto en el párrafo anterior resulta aplicable también cuando se interponga Queja Tuitiva por vía telefónica.

Artículo 41°.- Plazo de interposición

La Queja Tuitiva podrá ser interpuesta en cualquier momento ante la negativa del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay en la admisión del reclamo del usuario o cuando existan irregularidades en su tramitación.

También podrá interponerse en caso el usuario se encuentre disconforme con el Informe de Resultado de Reclamo, para cuyo efecto tendrá un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados desde su notificación.

Artículo 42°.- Procedimiento

La Queja Tuitiva deberá ser dirigida a la IACPA (Intendencia de Atención al Ciudadano y Protección del Asegurado), por medio de las vías (física, telefónica o electrónica) que ésta ponga a disposición, constituyendo el órgano de línea responsable de su trámite y atención al interior de **SUSALUD** debiendo orientar al usuario respecto a los alcances de ésta y promoviendo el acceso a los medios alternativos de solución de controversias.

El procedimiento de atención de la Queja Tuitiva en **SUSALUD** no podrá exceder de los treinta (30) días hábiles, debiendo la IACPA informar de su resultado, al usuario o su representante legal, dentro del plazo establecido en el artículo 32° del presente Reglamento, según corresponda.

Artículo 43°.- Conciliación

La tramitación de la Queja Tuitiva concluye anticipadamente, cuando durante su tramitación las partes arriben a un acuerdo conciliatorio o se emita laudo arbitral, salvo en



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY



“AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN”

los casos en que se evidencie infracción a la normativa vigente pasible de sanción administrativa de **SUSALUD**.

Artículo 44°.- Responsabilidad y Sanción

Las sanciones al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay que resulten responsables de las infracciones cometidas, serán aplicadas independientemente del derecho de repetición u obligaciones contractuales asumidas entre ellas. En todos los casos, las IAFAS asumen responsabilidad solidaria con el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay frente a los usuarios por los planes de salud que oferta.

TITULO III
INFORMACIÓN A REPORTAR

Artículo 45°.- Reporte Mensual de Reclamos

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay a través de la Unidad de Atención al Usuario informarán mensualmente a **SUSALUD**, el registro y estado de atención de los reclamos de sus respectivos usuarios, bajo apercibimiento de sanción, en el registro mensual de reclamos presentados, según la estructura del Anexo 2 del presente Reglamento, en un plazo no mayor a cinco (05) días calendario de finalizado el período que se informa.

Dicha información será utilizada por **SUSALUD** para fines de supervisión y difusión en cumplimiento de las normas vigentes. El incumplimiento en la remisión de información por parte del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay constituye una infracción al Reglamento de Infracciones y Sanciones de **SUSALUD**.

Artículo 46°.- Forma de Remisión de la Información

La información reportada corresponderá a los reclamos nuevos y los casos solucionados en el mes informado, se consideran casos solucionados a los casos que cuentan con la constancia de notificación del Informe de Resultado de Reclamo al usuario o el reporte de rechazo de recepción. La información será enviada a la siguiente dirección electrónica: informacioneps@sunasa.gob.pe durante los quince (15) primeros días calendario del mes siguiente al período que se informa, mediante archivo plano (formato texto) que debe tener la estructura y cumplir con las normas de validación establecidas en el (**Anexo 2**) del presente reglamento, la misma que se generará a través del aplicativo informático que para el efecto pondrá a disposición **SUSALUD**.



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY



"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"

Artículo 47°.- Reclamos con más de una causa específica

Para efectos de elaborar el Reporte Mensual de Reclamos, en los casos que un mismo reclamo contenga más de una causa específica, cada una de ellas deberá ser clasificada y reportada en forma independiente a **SUSALUD** por parte del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, debiendo conservar el Código de Registro de Reclamo.

Artículo 48°.- Registro de Reclamos del AUS.

Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud **SUSALUD** consolidará y publicará mensualmente en su web institucional el reporte de reclamos del AUS, asimismo el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, usando el mismo formato utilizado para la remisión de información a **SUSALUD**, publicará en su página web.

Artículo 49°.- Satisfacción del Usuario

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay en coordinación con **SUSALUD** establecerá sistemas o mecanismos que le permitan en forma periódica medir el nivel de satisfacción de sus usuarios anualmente, informando de sus resultados anualmente a **SUSALUD** para fines de supervisión y difusión en cumplimiento de las normas vigentes.

Artículo 50.- INDICADORES.

Los indicadores a utilizar para efecto de monitorización y supervisión del sistema, tendrán como base las siguientes:

• N° DE RECLAMOS ATENDIDOS POR PERIODO X 100
NUMERO DE RECLAMOS VALIDOS.

• N° DE RECLAMOS RESUELTOS POR PERIODO X 100
NUMERO DE RECLAMOS VALIDOS

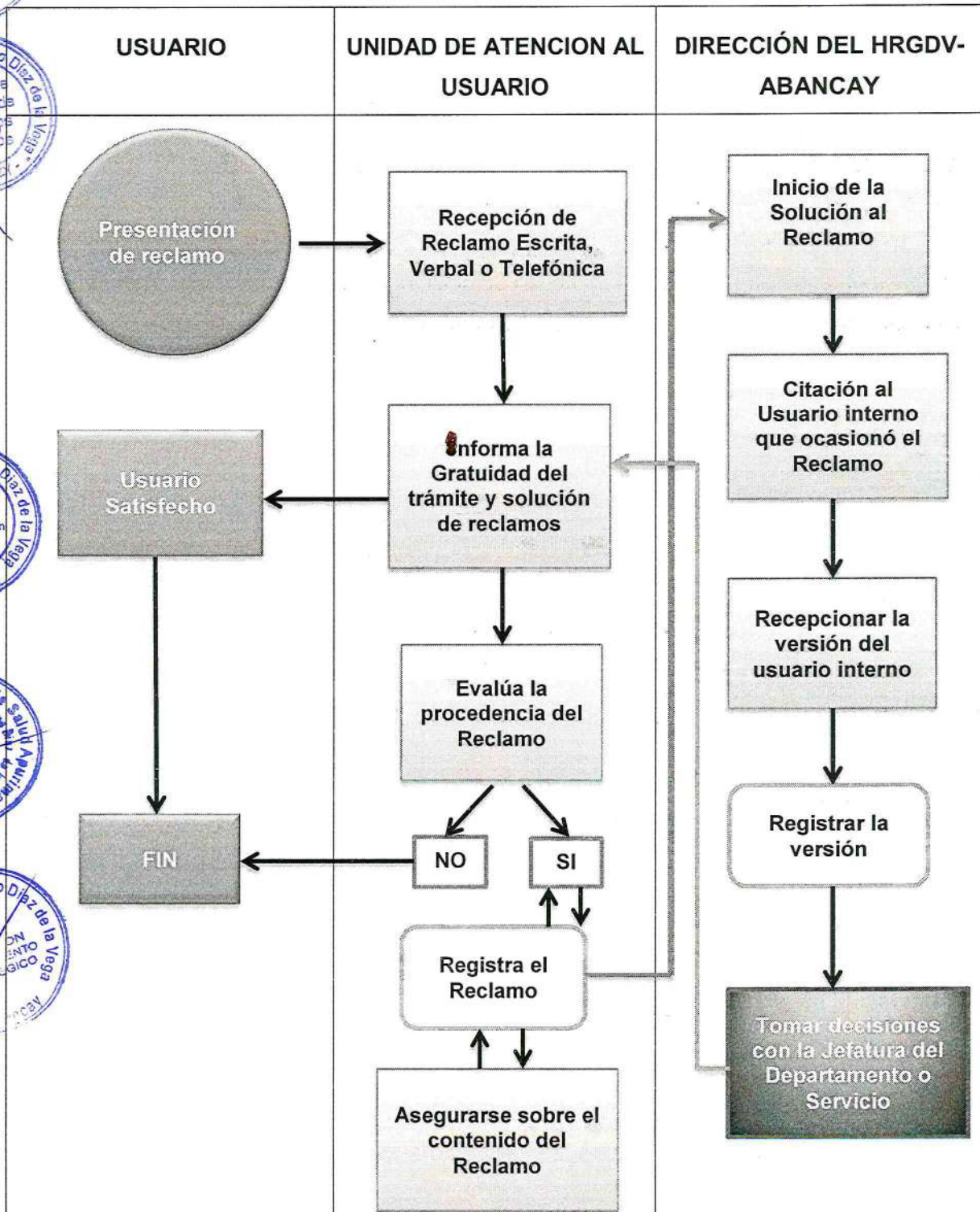
• N° DE RECLAMOS POR SERVICIOS POR PERIODO X100
NUMERO DE RECLAMOS VALIDOS.

GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY

"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"

Artículo 51.- PROCESOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA DE ABANCAY

El flujograma o proceso de la resolución de reclamos muestra lo que en la actualidad se está realizando, siguiendo el camino más rápido, ético y económico que permita dicha solución.





GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY



“AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN”

TÍTULO IV

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

Artículo 52.- El presente Reglamento entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación vía resolución directoral del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

Artículo 53.- Para garantizar la implementación del mismo se designará al responsable de la Unidad de Atención al Usuario bajo resolución directoral por la autoridad del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega; para ello se contará con un ambiente físico y mobiliario adecuado y de fácil acceso para los usuarios.

Artículo 54.- La continuidad del proceso debe ser garantizado y formar parte de la institucionalidad del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

Artículo 55.- Los casos no comprendidos específicamente en el presente Reglamento, se adecuarán por las normas emanadas sus derechos, dentro del marco legal pertinente.

Artículo 56.- El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega podrá modificar o derogar el presente Reglamento, cuando así lo requiera y lo permitan las disposiciones legales vigentes.



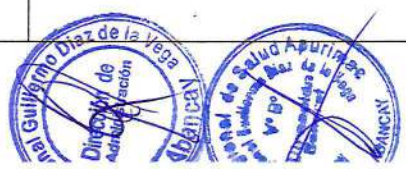
GUBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA ABANCAY
"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD



ANEXO N° 1

TABLA DE CLASIFICACIÓN DE CAUSAS DE RECLAMOS

CÓDIGO	denominación de causa de reclamo	ITEM	CAUSA ESPECÍFICA	DEFINICIÓN/EXPLICACIÓN	Tiempo máximo
OPORTUNIDAD					
01	Demora en la entrega de formatos en el Hospital regional Guillermo Díaz de la Vega	1	De Solicitud de la carta de garantía, cuando corresponda	Cuando el Hospital no ha entregado oportunamente el formato de Solicitud al asegurado y se genera alguna demora que dificulta la atención.	
		2	Demora en la entrega de la Hoja de referencia a un establecimiento de mayor complejidad u otro establecimiento	Cuando el Hospital tiene problemas con entregar este documento que es necesario que los asegurados reciban el tratamiento en un establecimiento de mayor complejidad, generando demora en la atención.	
		3	Demora en la entrega de otros formatos	Cuando el Hospital tiene problemas con el abastecimiento de otros formatos generando demora en la atención, (recetas, órdenes de laboratorio, formatos del SIS, etc.)	
02	Demora en la prestación de servicios de salud	1	Demora en la atención de emergencia	Demora en la atención de una emergencia por falta de personal o insumos de emergencia.	
		2	Demora en la atención de Consultorio externo	Demora en la atención de consultorio externo, por falta de personal e insumos de consultorio.	
		3	Demora en la Hospitalización	Demora en el ingreso a hospitalización a falta de la cama del servicio o demora del encargado e insumos	
		4	Demora en la realización de exámenes o intervenciones asistenciales.	Demora en la realización de exámenes de laboratorio, exámenes diagnósticos procedimientos o intervenciones asistenciales no quirúrgicos.	
		5	Demora en la intervención quirúrgica	Cuando el asegurado considera que existió demora en la realización de una intervención quirúrgica.	





GUBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY
“AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN”



6	Demora en la referencia	Cuando el asegurado considera que existió demora en la referencia o traslado a otro centro o servicio asistencial
ACCESIBILIDAD		
Deficiencia en la información, brindada en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.	1	Por falta de información sobre los procedimientos de la atención (información de las coberturas de su plan de salud, exclusiones, carencias, período de espera entre otros) en la Unidad de Atención al Usuario del Hospital.
	2	La Unidad de Atención al Usuario del Hospital no cumplió con brindar atención o información en lenguaje comprensible al usuario.
	3	Por falta de información sobre los procedimientos de la atención (información de las coberturas de su plan de salud, exclusiones, carencias, período de espera entre otros) del Hospital.
Dificultad de acceso a los servicios de atención al asegurado	1	Dificultad durante el proceso de admisión al asegurado en el Hospital desde su acreditación hasta su ingreso al servicio de atención, por parte del personal no médico (administrativos, enfermería, personal técnico), entrega de resultados, citas para análisis o exámenes médicos
	2	Demora en la llegada de ambulancia o atención a domicilio
	3	Dificultad durante el proceso de atención telefónica al asegurado (no están cargadas las coberturas, información del asegurado no aparece en el sistema de la IAFAS o es entre otros)
	4	Dificultad durante el proceso de atención al asegurado de parte del personal encargado de la Unidad de Atención del Hospital.
	5	Casos en que el médico no cumplió con su horario o programación de cita o llegó tarde. Cuando citan a una hora y el médico deja esperando al paciente, entre otros.
	6	Cuando el Hospital no cumple con los horarios establecidos.



unidaddeatencion@hospitalabancaygdv.gob.pe
 Teléfonos: rpc 974600048 rpm 0265021



GUBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY
“AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN”



		Oportunidad de referencia a otro establecimiento de salud o servicio	7	Todo reclamo relacionado a una demora en el proceso de referencia a otro establecimiento.
		Asignación o cambio de médico tratante en el establecimiento sin consentimiento expreso del asegurado	8	Cambio inconsulta del médico tratante, en la atención hospitalaria o ambulatoria
EFICIENCIA Y PROTECCIÓN FINANCIERA				
05	Disconformidad por el cobro de gastos no cubiertos	El Hospital al prestar servicios no incluidos en el plan de salud	1	Cuando el Hospital presta servicios no contemplados en el Plan de salud, sin informar previamente al asegurado o su representante que estos no están cubiertos por el Plan.
		Por cobros no autorizados por servicios otorgados que superen los límites de la cobertura.	2	Cuando la IAFAS o el Hospital solicitan el pago o reembolso por los gastos en prestaciones de salud no autorizados por el asegurado o su representante; que excedan los límites cobertura contratada.
	Disconformidad con los cobros por la atención	Relativos a Copagos fijo (deducible) y variable (coaseguro)	1	El asegurado no está conforme en relación a los copagos cancelados en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.
		Cobros adicionales a las tarifas contractualmente pactadas	2	Cuando el Hospital presenta gastos adicionales no pactados por un procedimiento
		Cobertura	3	Cuando las coberturas que figuran en el Hospital son diferentes a las que figuran en su Plan de Salud
		Cobros en Emergencia	4	Se genera cuando el médico tratante determina que el diagnóstico no se considera emergencia cubierta al 100% y se cobra por la atención
CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD				
06	Disconformidad con los cobros por la atención	Cambio de medicamento	1	Cuando se cambia de medicamento durante el tratamiento al asegurado o la farmacia entrega un medicamento cuyo principio activo, según denominación internacional, al prescrito por el médico tratante.
		Relacionado con la receta	2	Cuando el asegurado refiere que la receta no cuenta con el nombre genérico del medicamento o insumo, dosis, vía de administración, presentación, tiempo de tratamiento y sello profesional de la salud tratante.



unidaddeatencion@hospitalabancaygv.dv.gob.pe
 Teléfonos: rpc 974600048 rpm 0265021



GUBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY
“AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN”



3	Demora en la entrega de medicamentos e insumos	Cuando el Hospital no cumple oportunamente con la entrega de los medicamentos
4	No conformidad con el medicamento indicado	Cuando el asegurado no se encuentra de acuerdo con el medicamento prescrito.
5	Falta de medicamento o Insumos en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega	Cuando el medicamento o insumo prescrito no existe en la farmacia del Hospital
6	Error en la entrega de medicamentos	Cuando el asegurado recibe menos cantidad de medicinas, recibe medicinas vencidas o por vencer, etc.
7	Negativa en la entrega de medicamentos e insumos	Cuando el servicio de farmacia del Hospital niega injustificadamente la entrega de medicamentos o insumos prescrito por el médico tratante.
8	Medicamento no cubierto o excluido	Cuando se prescribe inconsultamente medicamentos o Insumos no cubiertos por la IAFAS están excluidos de su Plan de Salud.
9	Otros relacionados con el suministro de medicamentos e insumos médicos	Otros relacionados con el suministro de medicamentos e insumos médicos
1	Relacionado con la evaluación durante la consulta médica ambulatoria o en emergencia	Cuando el asegurado refiere que el médico tratante no realizó una evaluación examen suficiente en consulta ambulatoria o emergencia
2	Sobre la información del personal responsable de la atención	Información errada o insuficiente sobre la identidad y la categoría ocupacional del asistencial que prestó el servicio.
3	Sobre información de la prestación de salud	Falta de información sobre la atención de salud relacionadas a: la enfermedad, el diagnóstico, tratamiento brindado y alternativas terapéuticas
4	Relacionado con el diagnóstico	Cuando el asegurado está disconforme con los procedimientos y/o resultados aplicado para todas las atenciones, sea ambulatoria,

No conformidad con la prescripción, el suministro de medicamentos o insumos en el Hospital.

07



GUBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY

"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"



	emergencia, hospitalización		
6	Relacionado con el tratamiento médico ambulatorio, a domicilio o en emergencia	Cuando el asegurado no está conforme con el tratamiento recibido en emergencia o en consulta externa, así como por posibles resultados adversos del tratamiento indicado.	
7	Relacionado con la referencia o traslado	La referencia o traslado del paciente a otro establecimiento o especialidad fue forma arbitraria o de mala manera.	
8	Demora en la atención en el servicio de emergencia	Demora de la atención de una emergencia, por ausencia, falta o demora del personal asistencial de emergencia	
9	Relacionado con el tratamiento quirúrgico	Cuando el asegurado no está conforme con el tratamiento quirúrgico recibido.	
10	Relacionado con la Hospitalización	Cuando el asegurado no está conforme con la atención recibida durante su hospitalización.	
11	Relacionado con el examen o procedimiento auxiliar	Cuando el asegurado no está conforme con los exámenes auxiliares realizados (a emergencia, hospitalización u otro)	
12	Relacionado con la información al paciente por el médico tratante.	Cuando el asegurado refiere que la información alcanzada sobre el diagnóstico, o terapéuticas, la terapéutica farmacológica y no farmacológica, secuelas de enfermedad efectos secundarios relacionados, ha sido insuficiente o inadecuada	
1	Indumentaria del personal asistencial	Cuando el personal del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega no cumple con llevar la indumentaria o uniforme categoría ocupacional.	
2	Ambientes	Cuando los ambientes del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega no son apropiados para la atención médica con las medidas de bioseguridad, falta de limpieza y orden.	
3	Equipos, instrumental biomédico e insumos	Cuando el paciente considera que los equipos, instrumentos o insumos empleado atención no estuvieron adecuadamente limpios, o no cumplan con las medidas de bioseguridad.	



unidaddeatencion@hospitalabancaygdv.gob.pe
 Teléfonos: rpc 974600048 rpm 0265021

	<p>Vega</p>	<p>4</p>	<p>Otros relacionados con la salubridad</p>	<p>Cuando el paciente refiere que hay deficiencia de otras condiciones relacionadas de limpieza o no cumplan con las medidas de bioseguridad en el establecimiento</p>	
	<p>Relativos a la infraestructura y el equipamiento</p>	<p>1</p>	<p>Infraestructura</p>	<p>Cuando el asegurado refiere que el Hospital no cuenta con la infraestructura mínima para la atención de los asegurados (ambientes de consultorio u hospitalización, el alumbrado eléctrico, agua, desagüe u otros según categoría de establecimiento)</p>	
	<p>Relativos a la infraestructura y el equipamiento</p>	<p>2</p>	<p>Equipamiento</p>	<p>Cuando el asegurado refiere la ausencia de equipos o que se encuentran malograda o deteriorados</p>	
	<p>Relativos a la infraestructura y el equipamiento</p>	<p>3</p>	<p>Otros</p>	<p>Cuando el asegurado refiere que hay deficiencia de otros factores relacionados a infraestructura y equipos.</p>	
	<p>Relativos a la infraestructura y el equipamiento</p>	<p>1</p>	<p>Discriminación al asegurado en los servicios del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.</p>	<p>Trato discriminatorio hacia personas en similares casos, por motivos de raza, sexo opiniones políticas, nacionalidad, origen social, capacidad adquisitiva, discapacidad</p>	
	<p>Relativos a la infraestructura y el equipamiento</p>	<p>2</p>	<p>Descortesía en personal administrativo en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.</p>	<p>Trato descortés u ofensivo por el personal administrativo del Hospital (admisión, que genera malestar al asegurado</p>	
	<p>Disconformidad con el trato recibido</p>	<p>3</p>	<p>Trabas a la comunicación del asegurado con sus familiares.</p>	<p>Limitaciones injustificadas de la comunicación del asegurado con sus familiares o acuerdo a la naturaleza del servicio que recibe y la disponibilidad familiar.</p>	
	<p>Disconformidad con el trato recibido</p>	<p>4</p>	<p>Descortesía en el personal médico</p>	<p>Trato descortés, ofensivo o con falta de interés en la atención por el personal médico del Hospital (incluye médico y odontólogo) que genera malestar al asegurado</p>	
	<p>Disconformidad con el trato recibido</p>	<p>5</p>	<p>Descortesía en el personal asistencial no médico</p>	<p>Trato descortés, ofensivo o con falta de interés en la atención por el profesional de médico del Hospital que genera malestar al asegurado.</p>	



GUBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY
“AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN”



1	Violación a la confidencialidad de datos del usuario	Difusión no autorizada a terceros no involucrados al tratamiento de datos personales del asegurado	
2	Falta de confidencialidad de la información sobre el asegurado	No se guardó la reserva al acceso de la información clínica o personal del asegura del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega salvo las excepciones de ley.	
3	Presencia de personal no autorizado en evaluación clínica	Cuando el asegurado es evaluado en presencia de personal que no está involucrado al tratamiento, sin su autorización.	
4	Atención de salud brindada en condiciones de exposición	Cuando el asegurado recibe atención de salud en ambientes que lo exponen y/o intimidad	
5	Registro no consentido de imágenes personales	Cuando el asegurado es filmado, fotografiado, grabado o entrevistado sin su consentimiento de su representante legal	
6	Falta de consentimiento informado	No se ha otorgado consentimiento informado respectivo para cualquier acción terapéutica conforme a la normativa vigente	
1	En los casos que el reclamo de carácter prestacional no corresponda a las causales señaladas	Otros casos de reclamos relacionados directamente con la prestación de salud y ser clasificados en los tipos antes señalados.	
Confidencialidad y consentimiento			
Otros relativos a la prestación			



unidaddeatencion@hospitalabancaygdv.gob.pe
 Teléfonos: rpc 974600048 rpm 0265021



**GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY**



"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"

Anexo N° 5

N° Correlativo

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

CITACIÓN AL USUARIO INTERNO

Nombres y Apellidos.....

Servicio donde labora.....

Se le cita con carácter de Urgencia con la finalidad de escuchar su versión con respecto a la queja presentada por el usuario.....

Fecha:

--	--	--

Hora:

--	--	--

.....
Responsable de la Unidad de Atención al Usuario

unidaddeatencion@hospitalabancaygdv.gob.pe
Teléfonos: rpc 974600048 rpm 0265021



**GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA ABANCAY**

"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"

Anexo

N° Correlativo

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

CITACIÓN AL USUARIO INTERNO

Nombres y Apellidos.....

Servicio donde labora.....

Se le cita con carácter de Urgencia con la finalidad de escuchar su versión con respecto a la queja presentada por el usuario.....

Fecha:

--	--	--

Hora:

--	--	--

.....
Responsable de la Unidad de Atención al Usuario



unidaddeatencion@hospitalabancaygdv.gob.pe
Teléfonos: rpc 974600048 rpm 0265021