



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 13 de marzo de 2019

VISTOS: El Informe N° 025-2019-GERESA-HRM/05 de fecha 06 de marzo de 2019 de la responsable de la Unidad de Gestión de la Calidad, Informe N° 007-2019-GERESA-HRM/03-0/RAC de fecha 11 de marzo de 2019 de la responsable del Área de Racionalización e Informe N° 093-2019-GERESA-HRM-03 de fecha 11 de marzo de 2019 del Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico;

CONSIDERANDO:

Qué; con el documento de visto la encargada de Gestión de la Calidad solicita se apruebe la Directiva N° 001-2019-HRM-05, denominada: "Lineamientos para la Gestión de Reclamos en Salud en el Hospital Regional de Moquegua";

Qué; en ese sentido, el Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico, emite opinión favorable al proyecto de la Directiva N° 001-2019-HRM-05, denominada: "Lineamientos para la Gestión de Reclamos en Salud en el Hospital Regional de Moquegua", así como también menciona que existe opinión favorable del Área de Racionalización; por lo que sugiere su aprobación;

Qué; de acuerdo con el artículo 38° de la Ley 26842 Ley General de Salud, señala que los establecimientos de salud y servicios a que se refiere el presente Capítulo, quedan sujetos a la evaluación y control periódicos y a las auditorías que dispone la Autoridad de Salud de nivel nacional. La Autoridad de Salud de nivel nacional dicta las normas de evaluación y control y de auditoría correspondientes;

Qué; según el literal c) del artículo 37 del Decreto Supremo N° 013-2006-SA Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, establece que el Director Médico le corresponde asegurar la implementación de mecanismos que permitan recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios, así como verificar con permanente evaluación y solución de los mismos;

Qué; la evaluación de la calidad de la atención de salud se encuentra establecido en el artículo 96 del Decreto Supremo N° 013-2006-SA Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, dice que a fin de garantizar la calidad y seguridad de atención a los pacientes, los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, deben evaluar continuamente la calidad de la atención de salud que brinda;

Qué; con el Decreto Supremo N° 030-2016-SA se 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 Unidad de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, Públicas, Privadas y Mixtas; cuyo objeto es establecer el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS;

Que, por su parte la Directiva N° 001-2019-HRM-05, denominada: "Lineamientos para la Gestión de Reclamos en Salud en el Hospital Regional de Moquegua", tiene como objetivo establecer el procedimiento interno para la atención de quejas, reclamos y consultas presentadas por los usuarios respecto de los servicios de salud prestados por el Hospital Regional de Moquegua;

Qué; en atención a la Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización y en uso de las atribuciones conferidas en el inciso d) del Artículo 8° del Reglamento de Organización y funciones (R.O.F.) del Hospital Regional de Moquegua aprobado con Ordenanza Regional N°004-2008-CR/GRM.





Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 13 de marzo de 2019

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR la Directiva N° 001-2019-HRM-05, denominada: "Lineamientos para la Gestión de Reclamos en Salud en el Hospital Regional de Moquegua", que comprende de veintiún (21) folios y en anexo forma parte integrante de la presente Resolución

Artículo 2°.- Disponer a la responsable de la Unidad de Gestión de la Calidad realice la difusión, implementación, seguimiento y cumplimiento de la Directiva Administrativa aprobada en el artículo 1° de la presente Resolución.

REGÍSTRESE Y COMUNIQUESE

JMDRCH/DHRM
JWTS/ASLE
CC DIR. GENERAL
U. GESTIÓN CALIDAD
PLANIFICACIÓN
ARCHIVO



HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

M.C. JOSÉ MARIA DALEMECIO RIVERA CHUMBE
CMP: 28679 - RNE 29136
DIRECTOR EJECUTIVO

CODIGO DE DIRECTIVA 001-2019-HRM-05		DENOMINACION: Lineamientos para la Gestión de Reclamos en Salud en el Hospital Regional de Moquegua.
TIPO DE DIRECTIVA ESPECIFICA		
FECHA 11/03/2019	FOLIOS 21 Folios	
REEMPLAZA A: Ninguna		ELABORADA POR: Unidad de Gestión de la Calidad



I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento administrativo interno para la atención de quejas, reclamos y consultas presentadas por los usuarios respecto de los servicios de salud prestados por el Hospital Regional de Moquegua.

BASE LEGAL

- 2.1. Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- 2.2. Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- 2.3. Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud.
- 2.4. Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 2.5. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.6. Decreto Supremo N° 020-2014-SA
Aprueba el Texto Unico Ordenado de la Ley N° 29344 Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud.
- 2.7. Decreto Supremo N° 027-2015-SA.
Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414 Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.





Gerencia Regional de
Salud Moquegua



**"Año de la Lucha contra la Corrupción y
la Impunidad"**

"Decenio de la Igualdad de oportunidades
para mujeres y hombres"

- 2.8. Decreto Supremo N° 030-2016-SA
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 – IPRES y Unidad de Gestión de Instituciones prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, Públicas, Privadas y Mixtas.
- 2.9. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA
Aprueba el Documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2.10. Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA
Aprueba el Plan Nacional del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 2.11. Resolución Gerencial General Regional N° 073-2016-GGR/GR.MOQ
Aprueba la Directiva N° 001-2016-GRM/ODI-GRPPAT. Normas para la elaboración de Documentos Oficiales en el Gobierno Regional de Moquegua.
- 2.12. Resolución Directoral Regional N° 244-2016-DRSM-DG
Aprueba la Directiva de Apoyo denominada: Disposiciones, Procesos y Procedimientos para el Uso del Libro de Reclamaciones, Buzones de Quejas y Sugerencias de la Dirección Regional de salud Moquegua.
- 2.13. Ordenanza Regional N° 07-2017-CR/GRM
Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Gerencia Regional de Salud Moquegua y sus órganos desconcentrados.
- 2.14. Resolución Ejecutiva Directoral N° 231-2015-DRSM-UEHRM/DE
Aprueba la Directiva para la Atención de Reclamos, Consultas y Sugerencias del Hospital Regional Moquegua.
- 2.15. Resolución Ejecutiva Directoral N° 212-2017-GRSM-UEHRM/DE
Aprueba la Directiva Específica N° 001-2017-HRM-OPE-AR, denominada Lineamientos para la estandarización de documentación oficial y utilización de logo en el Hospital Regional de Moquegua.
- 2.16. Resolución Ejecutiva Directoral N° 213-2017-GRSM-UEHRM/DE
Aprueba la Directiva Específica N° 002-2017-HRM-OPE-AR, denominada Lineamientos para Diseño, Confección, Uso, Estilo y Control de los Sellos del Hospital Regional de Moquegua.

II. ALCANCE

La presente directiva específica, es de cumplimiento obligatorio en todos y cada uno de los órganos estructurados de los niveles organizacionales, conforme a la estructura orgánica del Hospital Regional de Moquegua.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

El Área Funcional Plataforma de Atención al Usuario – PAUS, está adscrita a la Unidad de Gestión de la Calidad, del Hospital Regional de Moquegua, cuya misión es atender las insatisfacciones de los usuarios por la prestación de servicios de salud ofertados en el Hospital Regional de Moquegua.

Los procedimientos internos administrativos para la atención de los reclamos y consultas se subdividirán en dos (02) Procedimientos Generales a saber:

4.1. Procedimiento para atención y/o tramitación de reclamos

La implementación de este procedimiento administrativo incluye:

- ✓ Instalar los avisos del libro de reclamaciones en lugar visible, asimismo debe ser accesible para personas con discapacidad.
- ✓ El/la responsable del área funcional Plataforma de Atención al Usuario – PAUS, maneja y custodia los Libros de Reclamaciones, verificará su permanencia y brindará información a quien lo requiera.
- ✓ Los Libros de Reclamaciones se ubicarán en:
 - Ambiente de sala de espera del Servicio de Emergencia.
 - Ambiente – espacio de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS).
- ✓ La atención de todo reclamo será gratuita, no pudiendo ser rechazada por falta de pruebas.
- ✓ El plazo máximo para atender el reclamo o consulta no debe superar los 20 días hábiles, contados desde el día siguiente de la recepción.

4.2. Procedimiento de la Conclusión Anticipada

Se declarará la conclusión anticipada del procedimiento en los siguientes casos:

- ✓ Desistimiento por escrito del reclamo por parte del usuario o tercero legitimado, con o sin expresión de causa.
- ✓ Trato directo aplicado de oficio, el que obligatoriamente debe constar en la parte inferior de la Hoja de Reclamo del Libro de Reclamaciones.
- ✓ Conciliación
- ✓ Transacción extrajudicial
- ✓ Laudo Arbitral

V. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Las disposiciones específicas coadyuvarán al ordenamiento de las etapas establecidas para la atención de los reclamos y consultas:

5.1. De las etapas de atención del reclamo

5.1.1. Admisión y Registro

A. Todo reclamo verbal o escrito, debe ser admitido, previa verificación de:

- ✓ Identificación del usuario o tercero legitimado.
- ✓ Verificación del llenado del Libro de Reclamaciones (Anexo N° 00)
- ✓ Proporcionar el número correlativo del Registro Interno denominado: Registro de Seguimiento, al usuario reclamante (Anexo N°01).

B. La distribución de las hojas desglosables de la Hoja de Reclamación en Salud que forma parte del Libro de Reclamaciones (anexo N° 02) será:

- ✓ La original se entregará al usuario o tercero legitimado que formuló el reclamo al momento de presentarlo.
- ✓ La primera copia quedará en poder del responsable del área funcional Plataforma de atención al usuario (PAUS), quien la acopiara para la elaboración del "Expediente de Reclamo", en que constará en la primera página:
 - N° del Libro de Reclamaciones.
 - Nombres y Apellidos del reclamante
 - N° correlativo del Registro Interno denominado: Registro de Seguimiento.
- ✓ La segunda copia quedará en el Libro de Reclamaciones a disposición y efecto de las acciones de supervisión a cargo de SUSALUD.

5.1.2. Investigación

A. El responsable del Área Funcional Plataforma de Atención al Usuario (PAUS), da inicio a la investigación a través del siguiente procedimiento:

- ✓ Clasificación del reclamo:
 - Procedimientos asistenciales:
 - Deficiente orientación e información a usuarios.
 - Dificultad y demora en la accesibilidad, atención y/o prestación de servicios de salud.
 - Cambios de programación de turnos
 - Disconformidad con el trato recibido
 - Disconformidad en la calidad de atención
 - Otros relativos a la atención
 - Procedimiento administrativo:
 - Disconformidad con el sistema de citas SIS.
 - Disconformidad con los cobros por la atención
 - Demora en el Traslado de Historias Clínicas
 - Extravío de Historias Clínicas
 - Incumplimiento de plazos para entrega de Certificados médicos, copia de historias clínicas.
 - Disconformidad con el trato recibido
 - Otros relativos a la atención
 - ✓ Elaboración del informe técnico al jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad comunicando, las diligencias previas ejecutadas y el resultado de las mismas; adjunta el o los proyectos de Memorándums, dirigidos a jefes de departamentos u oficinas, así como a la dirección ejecutiva, según corresponda con atención al personal involucrado en el reclamo,
- B. La jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad visa los memorándums y presenta a la dirección ejecutiva para la rúbrica del director(a) ejecutivo(a) del hospital.

El plazo para respuesta de los involucrados es de tres (03) días hábiles de recepcionado el memorándum correspondiente.

- ✓ Recibida la respuesta del o los involucrados, éstas se anexarán en el Expediente de Reclamo, al igual que otros documentos que sean necesarios como pruebas documentales, testimoniales y/o auditorías de ser caso y según correspondan.

El plazo para la preparación del Expediente de Reclamo será de cinco (05) días hábiles.

- ✓ El Expediente debidamente foliado se elevará al presidente del Comité de Absolución de Reclamos, para su evaluación.

- C. El Comité de Absolución de Reclamos, procederá al análisis de los documentos que obran en el Expediente de Reclamo, contando con un plazo de tres (03) días hábiles para dar respuesta a través del Informe Final de Resultados (Anexo N° 03), a la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad.

5.1.3. Resultado y Notificación

- A. El jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad en base al Informe Final de Resultados, eleva informe a la dirección ejecutiva acompañado de la Carta de Respuesta al Usuario (Anexo N° 04), para la rúbrica del director ejecutivo.

La Carta de Respuesta al usuario deberá consignar la siguiente información:

- ✓ Canal de ingreso del reclamo (presencial, telefónico, virtual).
- ✓ Identificación del usuario afectado
- ✓ Descripción del reclamo
- ✓ Análisis de los hechos que sustentan el reclamo (investigación y actuaciones probatorias).
- ✓ Conclusiones, donde se emite el pronunciamiento motivado respecto a los hechos que sustentan el reclamo, declarándolo:
 - Fundado.- Debe indicarse las acciones realizadas y las dispuestas, así como el plazo razonable para la restitución de derechos.
 - Infundado
 - Improcedente
 - Conclusión anticipada del mismo.
- ✓ Medidas adoptadas.
- ✓ En el último párrafo de la carta debe consignarse obligatoriamente:

"De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones de Salud - IPRESS, para el presente caso Hospital Regional de Moquegua, de no encontrarse de acuerdo, en todo o en parte, con el resultado de su reclamo, puede acudir en Queja ante la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD".

- B. El plazo para la notificación de la Carta de Respuesta al usuario será de dos (02) días hábiles en el domicilio consignado en el Libro de Reclamaciones, o a su dirección electrónica en caso que el usuario lo haya autorizado expresamente.

5.1.4. Archivo y Custodia del Expediente

Concluido el procedimiento administrativo el Expediente de Reclamo, con toda su carga documental queda bajo custodia y responsabilidad del responsable del área funcional Plataforma de Atención al Usuario – PAUS, por un período mínimo de cuatro (04) años.

5.2. De la acumulación de los reclamos en trámite

De existir más de un (01) caso de reclamo en el que coincida el sujeto del reclamo, causa y fecha de ocurrencia, será acumulado en el expediente de mayor antigüedad, comunicando a los interesados el hecho.

5.3. De la duplicidad de los reclamos resueltos

De existir identidad respecto a un reclamo ya resuelto y notificado con anterioridad, se procederá al archivo del reclamo presentado, comunicando el hecho al reclamante en un período de cinco (05) días hábiles siguientes.

VI. VIGENCIA

6.1. La presente directiva tendrá vigencia a partir de su aprobación mediante acto resolutivo y de su publicación en el portal institucional del Hospital Regional de Moquegua (www.hospitalmoquegua.gob.pe).

6.2. Toda modificación, actualización, ampliación o su reemplazo; entrarán en vigencia a partir de su aprobación vía acto resolutivo y de su publicación en el portal institucional señalado en el punto anterior.

VII. RESPONSABILIDADES

7.1. Del Hospital Regional de Moquegua.

- ✓ Garantizar el recurso humano y material para la implementación y sostenibilidad del área funcional Plataforma de Atención al Usuario (PAUS).
- ✓ Disponer un ambiente y/o espacio para la atención y recepción de consultas y reclamos.
- ✓ Señalizar la ubicación del ambiente y horario de atención en lugar visible y de fácil acceso.
- ✓ Desarrollar capacitaciones al personal respecto de derechos de los usuarios y del proceso de atención de consultas y reclamos.
- ✓ Designar mediante acto resolutivo al responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS).
- ✓ Conformar el Comité de Absolución de Reclamos en Salud, presidido por el Director Ejecutivo.
- ✓ El director ejecutivo del hospital es responsable de remitir información detallada a SUSALUD de las consultas y reclamos presentados, a través de la Unidad de Gestión de la Calidad.

7.2. Del responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS).

- ✓ Mantener actualizado el o los afiches que contengan los flujogramas y procesos de atención de consultas y reclamos.
- ✓ Desarrollar acciones de difusión a los usuarios respecto a sus derechos y el proceso de atención de consultas y reclamos.
- ✓ Coordinación y seguimiento de los procedimientos administrativos de atención de reclamos y consultas.
- ✓ Portar permanentemente su identificación de servidor público institucional.
- ✓ Mantener actualizados los flujogramas del procedimiento administrativo de atención de reclamos y consultas.



7.3. Del Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad.

- ✓ Disponer el cumplimiento de la presente directiva a fin de que todo reclamo sea atendido dentro del plazo de 15 días hábiles posteriores a la fecha de presentado el reclamo.
- ✓ La supervisión de los procedimientos administrativos de atención de reclamos y consultas a cargo del Área Funcional Plataforma de Atención al Usuario (PAUS).
- ✓ Del seguimiento de respuesta de usuarios en coordinación con la dirección ejecutiva.
- ✓ Informar trimestralmente a la dirección ejecutiva el análisis y cantidad de reclamos presentados al hospital, estableciendo los porcentajes (%) según estructura orgánica del hospital y la clasificación correspondiente.

7.4. Del Jefe del Departamento de Consulta Externa

- ✓ Cumplir dentro del plazo comunicado para la entrega de información requerida, respecto de las historias clínicas, bajo responsabilidad.

7.5. De los jefes de Oficinas, Departamentos, Unidades y Servicios del hospital

- ✓ Viabilizar y proporcionar la información que le sea requerida dentro de los plazos comunicados bajo responsabilidad.

VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- 8.1. En los casos que el reclamo sea presentado por persona con alguna discapacidad física y/o sea iletrada, que le imposibilite registrar el reclamo en el Libro de Reclamaciones y no cuente con acompañante, el responsable del área funcional Plataforma de Atención al Usuario (PAUS), en presencia de un testigo procederá a registrar el reclamo, asimismo deberá hacer constar dicho hecho en la Ficha de Reclamo.
- 8.2. En los casos que el reclamo, sea presentado por usuario que se encuentre hospitalizado, el responsable del área funcional Plataforma de Atención del Usuario, facilitará el Libro de Reclamaciones para que este proceda a presentar su reclamo.



IX. DISPOSICIONES FINALES

Los casos no contemplados en la presente directiva, serán evaluados y analizados por la jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad, bajo responsabilidad.

X. ANEXOS

Anexo N° 01 Registro de Seguimiento.

Anexo N° 02 Libro de Reclamaciones – Hoja de Reclamaciones en Salud.

Anexo N° 03 Informe de Resultado de Reclamo.

Anexo N° 04 Carta de Respuesta al Usuario.

Anexo N° 05 Flujograma del procedimiento administrativo.

Anexo N° 06 Listado de Definiciones.





Gerencia Regional de
Salud Moquegua



"Año de la Lucha contra la Corrupción y
la Impunidad"

"Decenio de la Igualdad de oportunidades
para mujeres y hombres"



ANEXO N° 01

REGISTRO DE SEGUIMIENTO DE RECLAMOS EN SALUD





Gerencia Regional de
Salud Moquegua



"Año de la Lucha contra la Corrupción y
la Impunidad"

"Decenio de la Igualdad de oportunidades
para mujeres y hombres"

REGISTRO DE SEGUIMIENTO DE RECLAMOS EN SALUD

N° Correlativo	Libro de Reclamaciones			Seguimiento						Observaciones
	N° Hoja de Reclamo	Apellidos y Nombres	Fecha de Reclamo	Serv./Dpto. Derivado	Personal del HRM Involucrado en el reclamo	Fecha de Notificación	Fecha de emisión de respuesta	Conclusión del reclamo	Fecha de respuesta al usuario	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										





Gerencia Regional de
Salud Moquegua



"Año de la Lucha contra la Corrupción y
la Impunidad"

"Decenio de la Igualdad de oportunidades
para mujeres y hombres"



ANEXO N° 02

LIBRO DE RECLAMACIONES – HOJA DE RECLAMACION EN SALUD





HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD

Nº 000015

FECHA: / /

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

E-MAIL:

DOMICILIO:

TELÉFONO:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC

Nº DOCUMENTO:

2. IDENTIFICACIÓN DE QUIÉN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su llenado)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

E-MAIL:

DOMICILIO:

TELÉFONO:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC

Nº DOCUMENTO:

3. DETALLE DEL RECLAMO

4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCAR)

SI () NO ()

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

FIRMA O HUELLA DIGITAL
EN CASO DE SER PERSONA
ILETRADA

6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO

DETALLE DE LA SOLUCIÓN

RECLAMANTE

RESPONSABLE DE LIBRO DE
RECLAMACIONES EN SALUD

Las IAPAS (IPRESS o UGIPRESS) deben atender el reclamo en un plazo de 30 días hábiles.
*Estimado usuario: Usted puede presentar su queja ante SUSALUD cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o cobertura solicitada e recibida de las IAPAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS públicas, privadas o mixtas. También ante la negativa de atención de su reclamo, irregularidad en su tramitación o disconformidad con el resultado del mismo.



Gerencia Regional de
Salud Moquegua



**"Año de la Lucha contra la Corrupción y
la Impunidad"**

"Decenio de la Igualdad de oportunidades
para mujeres y hombres"



ANEXO N° 03

INFORME DE RESULTADO DE RECLAMO



INFORME TECNICO N° 000-2019-GERESA-HRM/05

(Centrado, en negrita y mayúsculas)

Señor (a)(ita) : NOMBRES Y APELLIDOS del destinatario
(Completos en mayúsculas precedido de formación profesional de corresponder)
Cargo que posee *(minúsculas)*

Asunto : *(Breve resumen que origina el documento)*

Referencia : *(Documentos que constituyan antecedentes directos y relevantes del informe, de existir varios se consignarán de manera cronológica)*

Fecha : Moquegua, 05 de Marzo del 2019

(1. Cuerpo).

Me dirijo a usted, en atención a (breve preámbulo que caracteriza la situación), para informar según detalle:

I.ANTECEDENTES (mayúsculas y en negrita)

Los antecedentes del reclamo presentado.

- 1.1. XXXXXXXX
- 1.2. XXXXXXXX
- 1.3. XXXXXXXX
- 1.4. XXXXXXXX

II.ANALISIS (mayúsculas y en negrita)

Debe orientar y fijar los alcances de la normatividad legal, así como las deficiencias de los procesos internos, a fin de ejercer y/o indicar los pasos exactos a seguir en los procedimientos administrativos que incluyan aspectos de transparencia, ética, ecoeficiencia, gestión de riesgos.

1. XXXXXXXXXXXX
2. XXXXXXXXXXXX
3. XXXXXXXXXXXX
4. XXXXXXXXXXXX

III.CONCLUSIONES (mayúsculas y en negrita)

Estas deben ser objetivas y coherentes bajo la perspectiva de la eficiencia, para poner en acción planes sobre las estructuras de los procedimientos administrativos impropios que no corresponden a las características y necesidades de los problemas en el accionar administrativo y funcional.

- 3.1. XXXXXXXXXXXX
- 3.2. XXXXXXXXXXXX
- 3.3. XXXXXXXXXXXX

IV.RECOMENDACIONES (mayúsculas y en negrita)

1.

*Deben estar orientadas a establecer el debido orden y compatibilidad con las funciones y misión del hospital,
viabilizando la solución y reconocimiento legal.*

Es cuanto informo a su despacho

Atentamente,



(2. Firma: rúbrica de puño y letra de la persona que suscribe, título o cargo que posee dentro de la organización).

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
(cargo o profesión según corresponda)
(Centrado)



(3. Identificación mecanográfica: iniciales en mayúsculas de quien firma, seguidas del signo pleca (/) y el cargo que posee; luego de quien transcribió y/o de quien elaboró el documento, en tipo de letra arial 7).

XXXX/DE
XXX/UGC

(4. C.c.: con copia, en tipo de letra arial 7).

C.c.: Archivo

(5. Se adjunta: de corresponder, en tipo de letra arial 7).

Se Adjunta:

NOTA: de corresponder anexos elaborados y/o proyecto de documentos como parte del informe, estos deben indicar el número del informe que lo acompaña, y; deben estar debidamente firmados



Gerencia Regional de
Salud Moquegua



**"Año de la Lucha contra la Corrupción y
la Impunidad"**

"Decenio de la Igualdad de oportunidades
para mujeres y hombres"



ANEXO N° 04

CARTA DE RESPUESTA AL USUARIO



- (1. Lugar/Fecha)
Moquegua, 05 de Marzo del 2019
- (2. N° de documento: *escrito en negrita y mayúsculas*).
CARTA N° 001-2019-GERESA-HRM/01
- (3. Destinatario).
Señor(a) (ita)
NOMBRES Y APELLIDOS (*completos en negrita y mayúsculas*).

Dirección (en casos de notificación o envío Courier).

PRESENTE.- (cuando el destinatario este en Moquegua, para otro destino el departamento donde se ubica).

- (4. Saludo)
De mi mayor consideración:
- (5. Cuerpo: contenido o razón de la carta).
Al respecto, xxx
xx.
- Xxx
xx
xx.
- (6. Despedida: frase breve y se da paso a la identificación mediante la firma).
Sin otro particular, y agradeciendo la atención; quedo de usted.

Atentamente,
(Centrado)

- (7. Firma: *rúbrica de puño y letra de la persona que suscribe, título o cargo que posee dentro de la organización.*)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
(Cargo o profesión según corresponda)
(Centrado)

- (8. Identificación mecanográfica: iniciales en mayúsculas de quien firma, seguidas del signo pleca (/) y el cargo que posee; luego de quien transcribió y/o de quien elaboró el documento, en tipo de letra arial 7).
XXX/DE
XXX/XXX
- (9. C.c.: con copia, en tipo de letra arial 7).
C.c.: Archivo
- (10. Se adjunta: de corresponder, en tipo de letra arial 7).
Se Adjunta:
- (11. Portal institucional).

<http://www.hospitalmoquegua.gob.pe>



Gerencia Regional de
Salud Moquegua



"Año de la Lucha contra la Corrupción y
la Impunidad"

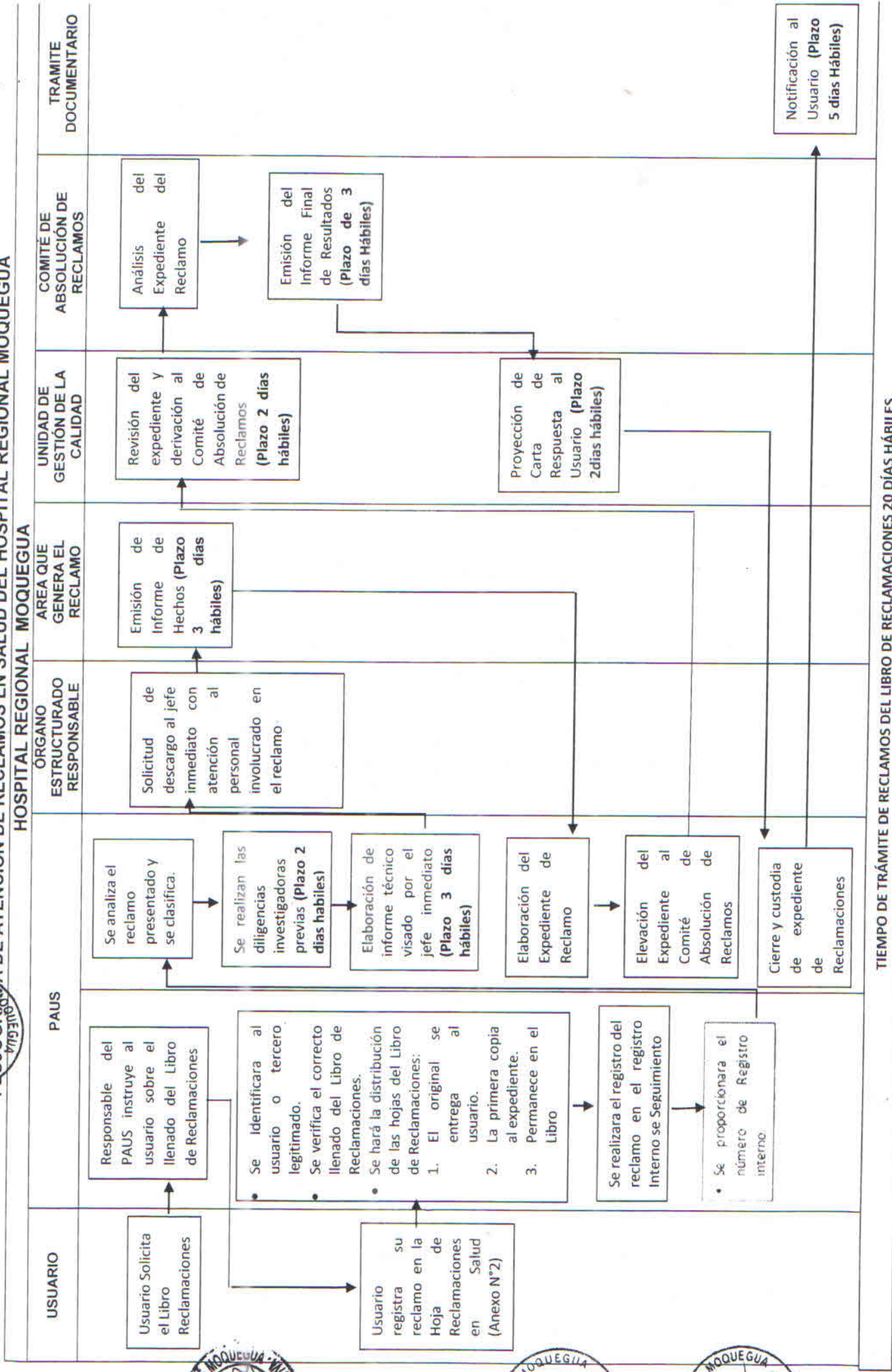
"Decenio de la Igualdad de oportunidades
para mujeres y hombres"



ANEXO N° 05

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO





TIEMPO DE TRÁMITE DE RECLAMOS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES 20 DÍAS HÁBILES





Gerencia Regional de
Salud Moquegua



**"Año de la Lucha contra la Corrupción y
la Impunidad"**

"Decenio de la Igualdad de oportunidades
para mujeres y hombres"



ANEXO N° 06 LISTADO DE DEFINICIONES



DEFINICIONES (Art. 5 D.S. N° 030-2016-SA)

- **Consulta:**
Solicitud de información presentada por una persona natural o jurídica, a las IPRESS a través de los canales puestos a disposición por éstas, a fin de que emitan su pronunciamiento sobre las materias relacionadas a sus competencias. La atención de las consultas no puede exceder del plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
- **Libro de Reclamaciones en Salud:**
Es un registro de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con las mismas, de acuerdo a la norma vigente.
- **Queja:**
Manifestación verbal o escrita efectuada ante SUSALUD a través de los canales que ésta ponga a disposición, por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS o IPRESS; o ante la negativa de atención de su reclamo e irregularidad en su tramitación por parte de éstas, o disconformidad con el resultado del mismo.
- **Ficha de Reclamo de Salud:** Es el documento de naturaleza física o virtual provisto por la institución, en la cual los usuarios registran sus reclamos. Deberá colocarse en lugar visible y a disposición de los usuarios, en los respectivos establecimientos, así como en medio virtual cuando corresponda.
- **Reclamo:**
Manifestación verbal o escrita, efectuada ante la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS.

La interposición del reclamo no constituye vía previa para acudir en Queja ante SUSALUD.
- **Usuario:**
Persona natural que hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgadas por las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.
La representación del usuario se hace conforme a lo establecido en el Código Civil y en el artículo 5 del Reglamento de la Ley 29414 Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, aprobado con Decreto Supremo N° 024-2015-SA.
- **Denuncia:**
Manifestación expresa presentada por una persona natural o jurídica, que no es una persona usuaria, ni tercero legitimado en el caso de intereses difusos o colectivos, esta se presenta a SUSALUD.
- **Satisfacción del Usuario:** Percepción del Usuario, sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y se satisficieron sus necesidades.