

Yolanda Galanza Castro
D^{RA}. ELVA YOLANDA GALANZA CASTRO
FEDATARIA
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
Válido para uso Institucional



02 ABR. 2019
062

Resolución Directoral

El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista

Lima, 01 de Abril de 2019

Visto el Expediente N° 18-001337-001 conteniendo la Nota Informativa N° 002-2019-O.C/HNHU solicitando la aprobación de la "Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos en el Hospital Nacional Hipólito Unanue";

CONSIDERANDO:

Que, a través del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y establece en el numeral 72.2 del artículo 72 que, toda Entidad es competente para realizar las tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos, así como para la distribución de las atribuciones que se encuentren comprendidas dentro de su competencia;

Que, el artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado con Resolución Ministerial N° 099-2012/MINSA, señala entre otros, que son funciones generales de la Dirección General: c) Asegurar la mejora continua de los procesos organizacionales enfocados en los objetivos de los usuarios y conducir las actividades de implementación y/o mejoramiento continuo;

Que, con 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 Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, el cual tiene por finalidad establecer los mecanismos que permitan al usuario o terceros legitimados el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS, IPRESS o que dependan de las UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas;

Que, con Nota Informativa N° 002-2019-O.C/HNHU, el Jefe de la Oficina de Comunicaciones propone la Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos en el Hospital Nacional Hipólito Unanue;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, se aprobó el Documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", cuyo objetivo general es establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de formulación, aprobación, modificación y difusión de los documentos normativos que expide el Ministerio de Salud, siendo de observancia obligatoria por los órganos, unidades orgánicas y órganos desconcentrados del Ministerio de Salud;

Que, con Memorando N° 0169-OPE/HNHU, la Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico informa que la Unidad de Organización, a través del Informe N°008-2019-UO-OPE/HNHU envía la propuesta de Directiva Administrativa para la Atención



de Consultas y Reclamos en el Hospital Nacional Hipólito Unanue y opina que el proyecto de Directiva cumple con lo establecido en la estructura de directivas administrativas y está listo para proseguir con el trámite de aprobación;

Que, el proyecto de Directiva Administrativa tiene por objetivo implantar un sistema de gestión de procedimientos de atención y manejo de las consultas y reclamos formulados por los usuarios de los servicios que brinda el Hospital Nacional Hipólito Unanue;

Estando a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica en su Informe N° 244-2019- OAJ/HNHU;

Con el visado del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica y de la Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico; y,

De acuerdo a las facultades establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado por Resolución Ministerial N° 099-2012/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva Administrativa N° 030...-HNHU/2019/DG "Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos en el Hospital Nacional Hipólito Unanue", la misma que forma parte integrante de la presente resolución y por las razones expuestas en la parte considerativa.

Artículo 2.- Disponer que la Oficina de Comunicaciones proceda a la publicación de la presente resolución en la Página Web del Hospital.

Regístrese y comuníquese.

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional "Hipólito Unánue"

Dr. Luis W. MIRANDA MOLINA
DIRECTOR GENERAL (e)
CMP N°27423



LWMM/OACh/Marlene G.
Distribución
() DG- UAA
() OA
() OPE
() Of de Asesoría Jurídica
() OCI
() Archivo

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE

I. FINALIDAD

La presente Directiva Administrativa para la atención de las consultas y reclamos de los usuarios del Hospital Nacional Hipólito Unanue, responde al cumplimiento del Decreto Supremo N° 030-2016-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión Atención de Reclamos y Quejas de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas; que exige mejorar los servicios de salud que ofrece a la población, con la finalidad de procurar un cambio en el concepto de calidad de la gestión institucional.

II. OBJETIVOS

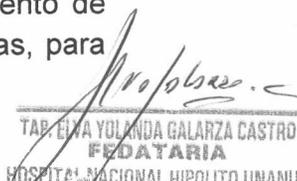
2.1 OBJETIVO GENERAL:

Implementar un sistema de gestión de procedimientos de atención y manejo de las consultas y reclamos formulados por los usuarios de los servicios que brinda el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Definir roles y responsabilidades que permita la gestión oportuna de las consultas y de los reclamos hasta su atención final.
2. Optimizar la relación con los usuarios de nuestros servicios mediante una adecuada interacción, un efectivo contacto que permita la absolución de sus consultas y la entrega de información oportuna, como valor agregado de un servicio brindado.
3. Valorar las reclamaciones como oportunidad, para desarrollar e incorporar estrategias y técnicas de un efectivo manejo y tratamiento de las insatisfacciones y estas se atiendan, investiguen sus causas, para procurar mejoras en la atención y lograr la satisfacción de usuario.




TAR. ELA YOLANDA GALARZA CASTRO
FEDATARIA
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
Válido para uso Institucional

02 ABR. 2019

062
El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista

4. Socializar y comprometer al personal del Hospital Nacional Hipólito Unanue en este trabajo.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Directiva Administrativa para la gestión y atención de consultas y reclamos, es de aplicación y cumplimiento de todo el personal de las distintas unidades orgánicas y funcionales del Hospital Nacional Hipólito Unanue, que será liderado a través del personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), responsables de la gestionar-tramitar las consultas y reclamos de los usuarios al interior del HNHU.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Aprueba el Reglamento de la Ley 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Decreto Supremo N° 030-2016-SA, Aprueba Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas
- Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, Normas para la elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud.



V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 ASPECTOS GENERALES

- Los usuarios de los servicios de salud del Hospital Nacional Hipólito Unanue tienen derecho a ser informados adecuada y oportunamente, respecto a trámites para su atención, la cartera de servicios e interposición de Reclamos.
- Los trabajadores de los diferentes servicios contribuirán a brindar información y orientación al usuario sobre los diversos procesos de atención de su área de acción.
- El personal de la plataforma de atención al usuario en salud brindará un trato personalizado a todos los usuarios considerando el respeto, los

valores y las creencias del usuario, con especial atención a los adultos mayores, gestantes y usuarios con discapacidad.

- El personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud brindará información al usuario de manera oportuna, respetuosa y con un lenguaje claro y de fácil comprensión.

5.2 DEFINICIONES OPERATIVAS

- Libro de Reclamaciones en Salud: Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el cual, los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con las mismas, de acuerdo a la normativa vigente.
- Queja: Manifestación verbal o escrita efectuada por los usuarios de los servicios de salud 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 que dependan de las UGIPRESS; o ante la negativa de atención de su reclamo e irregularidad en su tramitación por parte de estas, o disconformidad con el resultado del mismo.
- 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 otorgados por las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS.
- IAFAS: Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud.
- IPRESS: Institución Prestadora de Servicios de Salud.
- UGIPRESS: Unidad de Gestión de IPRESS.



Magdalena
MAGDALENA GALARZA CASTRO
FEDATARIA
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
Válido para uso Institucional

02 ABR. 2019

062
El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

6.1.1 PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Usuario: Presenta su reclamo ante la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS).

PAUS:

1. Escucha el reclamo.
2. Brinda el libro de reclamaciones.
3. Se Coordina con el área correspondiente para solucionar el impase o problema.
4. El reclamo solucionado se registra la acción adoptada en el libro de Reclamaciones y se le comunica al usuario.
5. De no obtener un solución inmediata, se sigue el procedimiento normado en el Decreto Supremo N°030-2016-SA y se le comunica que se realizarán las investigaciones, cuya respuesta se entregará por escrito en un plazo no mayor de 30 días hábiles.
6. Asimismo, se le informa que de no estar satisfecho con la respuesta puede presentar su queja ante una instancia superior (SUSALUD).
7. Se entrega una copia del reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones.
8. Registra atención realizada.

Usuario: Si está conforme con la respuesta, se da por concluido el proceso y firma en señal de conformidad; de lo contrario, firma la recepción de la copia y espera la respuesta final en el plazo indicado.

6.1.2 ATENCIÓN DE CONSULTAS (INFORMES)

a) *Ubicación de pacientes hospitalizados*

Usuario: Solicita información sobre ubicación de paciente hospitalizado.

PAUS:



1. Solicita datos del paciente y busca en sistema informático su ubicación, también puede revisar la relación impresa que brinda diariamente la oficina de estadística e informática.
2. De presentarse algún problema en los canales indicados, deberá llamar por teléfono a los pabellones para la ubicación del paciente.
3. Brinda la información escrita indicando claramente la ubicación del paciente: pabellón y número de cama.
4. Registra atención realizada.

Usuario: Recibe la información y acude hasta su paciente.

b) Ubicación de pacientes Hospitalizados en Emergencia

Usuario: Solicita información sobre ubicación de paciente hospitalizado en emergencia

PAUS:

1. Solicita datos del paciente y busca en sistema informático su ubicación.
2. Brinda la información escrita indicando claramente la ubicación del paciente: servicio y número de cama.
3. De presentarse algún problema en el canal indicado, deberá coordinar telefónicamente con el Servicio de Emergencia para la ubicación del paciente.
4. En casos especiales deberá acompañar al solicitante para ubicar personalmente al paciente.
5. Registra atención realizada.

Usuario: Recibe la información y acude hasta su paciente.

c) Servicios que Ofrece la Institución

Usuario: Solicita información sobre un servicio que ofrece el hospital.

PAUS:

1. Informa de manera oral sobre la disponibilidad del Servicio.



[Handwritten Signature]
TAF. ELVA YOLANDA GALANZA CASTRO
PEDATARIA
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
Válido para uso Institucional

02 ABR. 2019

062

El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista

2. Entrega información impresa sobre el servicio solicitado, disponibilidad, horarios de atención y requisitos para su atención.
3. De ser necesario informa sobre la cartera de servicios.
4. Registra Atención realizada.

Usuario: Recibe la información e inicia proceso de atención.

d) Presentación de solicitud a través del área de mesa de partes

Usuario: Solicita información para presentar solicitud a través de mesa de partes.

PAUS:

1. Informa de los pasos a seguir, requisitos y tiempos que demora el trámite.
2. Se brinda modelo para su correcto llenado.
3. De ser necesario, se apoya con el llenado de la solicitud.
4. Registra atención realizada.

Usuario: Recibe la información y acude a mesa de partes.



e) Admisión para Consulta Externa

Usuario: Solicita información para admisión en consulta externa.

PAUS:

Paciente SIS:

1. Se le informa que debe traer hoja de referencia y DNI.
2. Revisa la hoja de referencia para confirmar que corresponde la atención en esta Institución.
3. Deriva al área de admisión central para registrar su cita en las ventanillas del N° 4 al 12 y si es preferencial a las ventanillas del 13 al 15.
4. Se informa que el día de la cita debe acudir al consultorio 30 minutos antes de la hora que registra su atención.



- De no tener los datos correctos en la hoja de referencia, se indicará al usuario que subsane los errores en el establecimiento de salud que le realizó la derivación.
- Registra Atención realizada.

Usuario: Recibe la información y acude a Admisión Central

Paciente No SIS:

- Se le informa que debe tener su DNI.
- Se informa debe acercarse al área de admisión central para registrar su cita en las ventanillas del N° 4 al 12 y si es preferencial a las ventanillas del 13 al 15.
- Se brinda los precios de la consulta y lugar donde debe cancelar, precisando que el pago lo puede realizar hasta el día de su cita.
- Se informa que el día de la cita debe acudir al consultorio 30 minutos antes de la hora que registra su atención.
- Registra Atención realizada.

Usuario: Recibe la información y acude a Admisión Central



f) Admisión para Exámenes de ayuda diagnóstica

Paciente SIS:

- Se le informa que debe traer hoja de referencia, Orden médica de apoyo al diagnóstico y DNI.
- Revisa los documentos solicitados para confirmar que corresponde la atención en esta Institución.
- Deriva al área de admisión central – ventanilla N° 2 (Referencias), para validación de la orden de apoyo diagnóstico.
- Posteriormente debe pasar al servicio que le brindará la atención para la realización de la prueba o cita correspondiente, de acuerdo a la disponibilidad del servicio.
- De tener la cita, se le informa que debe acudir 30 minutos antes de la hora que registra su atención.
- Registra Atención realizada.



Yolanda Balanza Castro
TAP: ENA YOLANDA BALANZA CASTRO
REDATARIA
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
Válido para uso Institucional

02 ABR. 2019

062

El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista

Paciente No SIS:

1. Se revisa la orden de apoyo al diagnóstico.
2. Se indica que acuda a caja para el pago correspondiente.
3. Luego del pago, el paciente deberá acudir al servicio que corresponde para la realización de la prueba o cita correspondiente, de acuerdo a la disponibilidad del servicio.
4. De tener la cita, se le informa que debe acudir 30 minutos antes de la hora que registra su atención.
5. Registra Atención realizada.

De tratarse otro tipo de consulta, se debe atender con diligencia y brindar una respuesta satisfactoria al paciente o usuario de nuestros servicios; de acuerdo a la condición física del usuario, se podrá realizar el acompañamiento respectivo.

VII. RESPONSABILIDADES

Para el cumplimiento de la presente Directiva se establece las siguientes responsabilidades:

- El personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Nacional Hipólito Unanue será responsable de desarrollar lo contemplado en las disposiciones específicas.
- El personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Nacional Hipólito Unanue deberá remitir informe mensual de las actividades desarrolladas en el cumplimiento de la directiva.
- El Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Nacional Hipólito Unanue deberá monitorear el cumplimiento de la directiva.
- El Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud deberá gestionar la solución a los problemas que se produzcan en la plataforma de atención al usuario en el cumplimiento de sus funciones.
- La Jefatura de Comunicaciones deberá evaluar trimestralmente el cumplimiento de la Directiva.

VIII. DISPOSICIONES FINALES

- El personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Nacional Hipólito Unanue serán capacitados periódicamente en temas relacionados en derechos de los usuarios y buen trato.



- El Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario deberá desarrollar un paquete de información complementario de los servicios que brinda el Hospital.
- La jefatura de la Oficina de Comunicaciones y la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad estarán en permanente coordinación para la mejora continua de la atención en la Plataforma de Atención al Usuario.



[Handwritten Signature]
TAP. EVA YOLANDA GALARZA CASTRO
FEDATARIA
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
Valido para uso Institucional

02 ABR. 2019

062

El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista

IX. ANEXOS

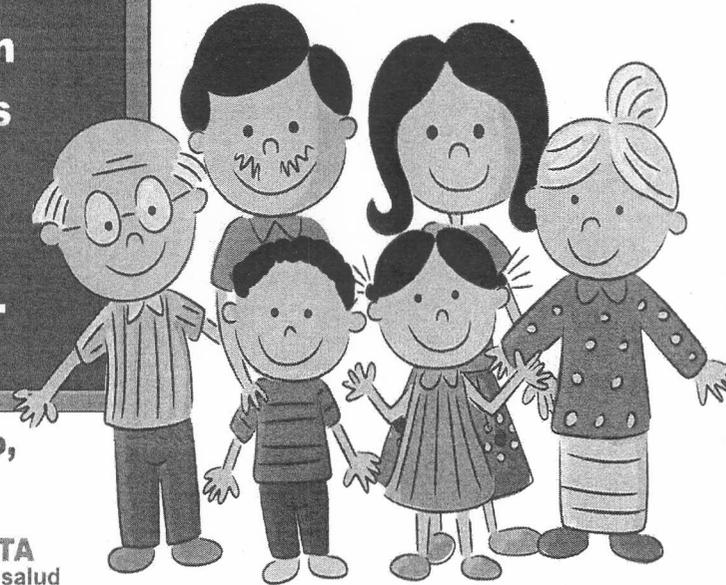
1. Afiche de gratuidad del reclamo.

HOSPITAL NACIONAL "HIPÓLITO UNANUE"



ESTIMADO USUARIO:
Los servicios de salud están a tu disposición y buscamos satisfacerte; de no ser así, puedes hacer tus consultas y/o reclamos gratuitamente.

(D.S. N° 30-2016-SA, Art. 7 Literal E)



Si no encontraste solución a tu reclamo, puedes acudir en queja ante:



SUSALUD
Superintendencia Nacional de Salud

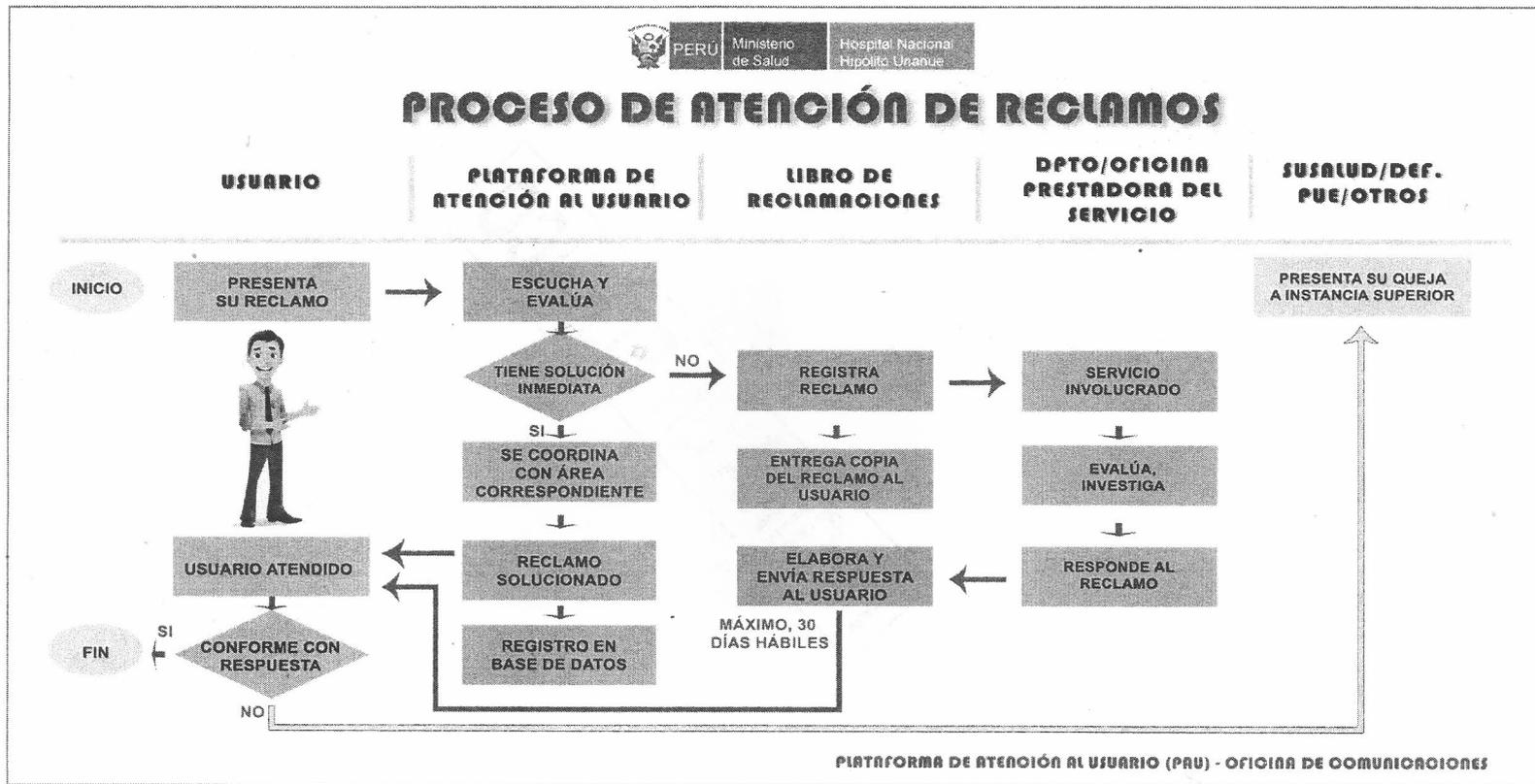
LÍNEA GRATUITA
Consultas y quejas en salud

113

(D.S. N° 30-2016-SA, Art. 7 Literal L)



2. Flujograma del proceso de atención de reclamos



El presente documento es copia fiel del original que he tenido a la vista

02 ABR. 2019

262

Pro Torres
 TAP ALVA GUANDA GALANZA CASTRO
 HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE
 Valido para sus Instancias