

REPUBLICA DEL PERU



RESOLUCION JEFATURAL

Lima, 15 de FEBRERO de 2018.

VISTOS:

El Informe N° 018-2018-DNCC-DICON/INEN, de fecha 10 de enero de 2018, el Memorando N° 101-2018-OGPP/INEN, de fecha 08 de febrero de 2018 y el Informe N° 73-2018-OAJ/INEN, de fecha 12 de febrero de 2018; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 28748 se otorgó al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), la categoría de Organismo Público Descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía económica, financiera, administrativa y normativa, adscrito al Sector Salud; calificado posteriormente como Organismo Público Ejecutor, en concordancia con la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

Que, mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA, publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 11 de enero del 2007, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (ROF-INEN), estableciendo la jurisdicción, funciones generales y estructura orgánica del Instituto, así como las funciones de sus diferentes Órganos y Unidades Orgánicas;

Que, con Resolución Jefatural N° 241-2015-J/INEN, de fecha 30 de mayo de 2015, se aprobó la "Directiva Administrativa para el Mecanismo de Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios para la Mejora Continua de la Calidad de la Atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN";

Que, mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA, publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 27 de julio de 2016, se aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas; así como, se incorpora el artículo 3-A, al artículo 3° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, respecto a la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones;

Que, bajo este marco legal, la Oficina de Organización en coordinación con las Unidades Orgánicas y Órganos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas competentes, ha elaborado la "Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas", la misma que tiene la finalidad de "Fortalecer y optimizar la atención oportuna y correcta de las consultas y reclamos que presentan los usuarios de los servicios de salud que brinda el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas";





Que, la propuesta de la Directiva Administrativa es concordante con las normas que crean al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, según la Ley N° 28748 y el Decreto Supremo N° 001-2007-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones, que decreta en el artículo 2° la Misión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, de la siguiente forma: “El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN tiene como misión proteger, promover prevenir y garantizar la atención integral del paciente oncológico, dando prioridad a las personas de escasos recursos económicos; así como, controlar, técnica y administrativamente, a nivel nacional los servicios de salud de las enfermedades neoplásicas, y realizar las actividades de investigación y docencia propias del Instituto”;



Que, respecto a los aspectos de forma, y de acuerdo a los documentos de Vistos, la Directiva Administrativa ha sido elaborada teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, que aprueba el documento denominado “Normas para la elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud” y la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto ha otorgado el visto bueno respectivo;



Que, conforme a lo expuesto, la “Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas”, es concordante con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional Modificado 2017-2021, aprobado con Resolución Jefatural N° 428-2017J/INEN, de fecha 15 de setiembre de 2017, según lo descrito en el Objetivo Estratégico N° 03 que consiste en: “Promover la mejora de la calidad de los servicios oncológicos a nivel nacional con el desarrollo de la normatividad y la información estadística y epidemiológica”, por lo que resulta procedente aprobar la presente Directiva Administrativa;

Contando con los vistos buenos del Sub Jefe Institucional, del Secretario General, del Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, del Director General de la Dirección de Control del Cáncer y del Director Ejecutivo de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN; y,

De conformidad con las atribuciones establecidas en la Resolución Suprema N° 004-2017-SA y del artículo 9° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la “Directiva Administrativa N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC, Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas”, la misma que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

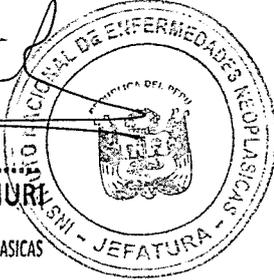
ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO la Resolución Jefatural N° 241-2015-J/INEN, de fecha 30 de mayo de 2015, que aprobó la “Directiva Administrativa para el Mecanismo de Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Usuarios para la Mejora

Continúa de la Calidad de la Atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN”.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones de la Secretaría General del INEN, la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.


M.C. IVÁN CHÁVEZ PASSIURI
Jefe Institucional
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS





DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC

Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

I. FINALIDAD

Fortalecer y optimizar la atención oportuna y correcta de las consultas y reclamos que presentan los usuarios de los servicios de salud que brinda el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General:

Fortalecer los mecanismos de Gestión de Consultas y Reclamos de los usuarios del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

2.2 Objetivo Específicos:

- Establecer los conceptos básicos necesarios para el desarrollo de la atención de consultas y reclamos de los usuarios, dentro del ámbito de competencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Definir y regular los procesos y procedimientos para la atención oportuna de las consultas y reclamos de los usuarios del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Establecer y definir plazos, responsabilidades, acciones de verificación y control, relacionadas con la atención de consultas y reclamos en el INEN.
- Servir como instrumento de información y orientación para que los usuarios de los servicios de salud puedan ejercer su derecho de realizar consultas o presentar reclamos en el INEN.
- Establecer los mecanismos para el registro, sistematización y difusión de la información, para mejorar los servicios que brinda el INEN logrando sea accesible, aceptable y de buena calidad; así como contribuir con la mejora continua de la gestión administrativa.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva, son de aplicación obligatoria en todos órganos y unidades orgánicas del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC

Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

- Ley N° 28748, Ley que crea como Organismo Público Descentralizado al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN, adscrito al Sector Salud.
- Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Ley N° 30545, Ley que deroga el Decreto Legislativo 1305 y restituye al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas la condición de Organismo Público Ejecutor.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueban el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 001-2007-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Decreto Supremo N° 034-2008-PCM, que aprueba la calificación de organismos públicos de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 29158.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 020-2014-SA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- Decreto Supremo N° 030-2016-SA, que aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas.
- Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/DM, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, que aprueba el documento denominado "Normas para la elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".
- Resolución Jefatural N° 262-2008-J/INEN, que aprueba el Manual de Organización y Funciones - MOF de la Dirección de Control del Cáncer.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Listado de Acrónimos:

- SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud.
- IAFAS: Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC

Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

- IPRESS: Institución Prestadora de Servicios de Salud
- UGIPRESS: Unidad de Gestión de IPRESS.
- PAUS: Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

5.2 Definiciones Operativas:

- 
- a) **Consulta:** Solicitud de información presentada por una persona natural o jurídica ante el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, a través de los canales puestos o que se pongan a disposición, a fin de que se emita pronunciamiento sobre las materias relacionadas con nuestras competencias.
- 
- b) **Fundado:** Declaración de resultado del reclamo cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante.
- c) **Improcedente:** Declaración de resultado del reclamo cuando no corresponde la atención del mismo por incumplimiento de aspectos de forma, por no acreditar la legitimidad para obrar, por no existir conexión lógica entre los hechos expuestos y el reclamo, y cuando la institución carezca de competencias para resolver el reclamo.
- d) **Infundado.-** Declaración de resultado del reclamo cuando no se acredita los hechos que sustentan el mismo.
- 
- e) **Libro de Reclamaciones en Salud:** Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por el INEN en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con las mismas, de acuerdo a la normatividad vigente.
- 
- f) **Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS):** Es el módulo que opera como canal de atención en el INEN, que emplea un espacio físico, recursos y personal responsable de la recepción, procesamiento, atención y absolución de las consultas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.
- 
- g) **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita, efectuada ante el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas al, o recibidas del, INEN. La interposición del reclamo no constituye vía previa para acudir en Queja ante SUSALUD.
- h) **Tercero Legitimado:** Organización de personas naturales o jurídicas que pueden actuar en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios. Los requisitos concurrentes para ser tercero legitimado son:
- Asociación constituida de acuerdo a lo señalado en el Código Civil.
 - Estar inscrita en el Registro de Personas Jurídicas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP.
 - Tener como finalidad proteger, defender, informar y representar a usuarios de servicios de salud.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC

Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

En caso de intereses colectivos, deben acreditar un vínculo jurídico con los integrantes del colectivo determinado.

- i) **Trato Directo:** Medio alternativo de solución de controversias, en el cual a iniciativa e impulso de las partes y mediante su participación directa buscan una solución a la insatisfacción que generó el reclamo.
- j) **Usuario:** Persona natural, que hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. La representación del usuario se ejerce conforme a lo establecido en el Código Civil y en el Artículo 5 del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, aprobado con Decreto Supremo N° 027-2015-SA.

5.3 Competencias del INEN:

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas es competente para la recepción, procesamiento, atención y absolución de las consultas y reclamos generados por la insatisfacción, presentados por los usuarios o terceros legitimados; así como para la atención de las consultas sometidas a su consideración.

5.4 Obligaciones de la Jefatura Institucional del INEN:

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas a través de la Jefatura Institucional debe cumplir las siguientes obligaciones:

- 5.4.1 Designar mediante acto resolutivo al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y al responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) en el INEN.
- 5.4.2 Garantizar el funcionamiento del módulo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) para la tramitación de consultas y reclamos.
- 5.4.3 Disponer la dotación de los recursos humanos, materiales y técnicos adecuados para el funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) en el INEN.
- 5.4.4 Disponer la ejecución de medidas para facilitar el acceso de las personas con discapacidad al Libro de Reclamaciones en Salud.

5.5 Obligaciones del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos:

El Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos de la Dirección de Control de Cáncer debe cumplir las siguientes obligaciones:

- 5.5.1 Propiciar que la Institución cuente con afiches que contengan el listado de derechos de los usuarios de los servicios de salud, en lugares visibles y de fácil acceso al público, conforme al Anexo del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC
Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los
Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de
Enfermedades Neoplásicas

los servicios de salud, aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA. (Véase el modelo del Anexo N° 02).

5.5.2 Supervisar el funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) para la tramitación de consultas y reclamos.



5.6 Obligaciones del Equipo Funcional de Servicios Generales de la OIMS:

La Unidad Funcional de Servicios Generales de la Oficina de Ingeniería, Mantenimiento y Servicios (OIMS) de la Oficina General de Administración (OGA) en coordinación con el responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), a través del personal de vigilancia deberá cumplir con las siguientes obligaciones:



5.6.1 Custodiar el Libro de Reclamaciones en Salud, en los horarios en que no se encuentre laborando el personal de atención de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS).

5.6.2 Informar las incidencias relacionadas con el deterioro y/o pérdida del Libro de Reclamaciones en Salud.



5.6.3 En caso ocurriera la pérdida del Libro de Reclamaciones en Salud, o de una o varias de sus hojas, gestionará el trámite ante la comisaria (de la Policía Nacional del Perú) para la denuncia correspondiente.

5.7 Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) en el INEN:

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) es el ambiente (espacio físico), donde se encuentra el personal responsable de la recepción, procesamiento, atención y absolución de consultas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. El Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, supervisará que se cumplan las siguientes obligaciones en dicho módulo:



5.7.1 Garantizar las condiciones de privacidad para la atención del usuario en el Módulo del PAUS.

5.7.2 Disponer la señalización (colocar letrero de identificación), indicando el horario de atención en un lugar visible, tanto en el área física del PAUS como en otros ambientes o accesos del INEN.

5.7.3 Colocar afiches que contengan el flujograma y los plazos del proceso de atención de consultas y reclamos, los mismos que deben encontrarse en lugares visibles y de fácil acceso al público.

5.7.4 Desarrollar acciones de capacitación al personal respecto a los derechos de los usuarios y del proceso de atención de consultas y reclamos, en el marco de la normatividad vigente.

5.7.5 Desarrollar acciones de difusión a los usuarios, respecto a sus derechos y el proceso de atención de consultas y reclamos, en el marco de la normatividad vigente.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC
Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los
Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de
Enfermedades Neoplásicas

- 5.7.6 Contar con personal capacitado en la atención de las consultas y reclamos de los usuarios. El personal debe portar permanentemente su fotocheck (identificación institucional) en un lugar visible.
- 5.7.7 Garantizar la atención de consultas y reclamos en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) y cumplir con los plazos de atención de consultas y reclamos.
- 5.7.8 Informar sobre la gratuidad de la tramitación de consultas y reclamos.
- 5.7.9 Poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud, durante el horario de atención.
- 5.7.10 Proponer medidas para garantizar el acceso de las personas con discapacidad al Libro de Reclamaciones en Salud.
- 5.7.11 Exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al público, el Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud, (Véase el modelo del Anexo N° 03).
- 5.7.12 Informar al público en general sobre los canales de atención de reclamos disponibles, a través de medios idóneos y de forma permanente.
- 5.7.13 Contar con el acervo documental (físico o virtual) de los expedientes de consultas y reclamos, los cuales deberán contener toda la documentación que sustenta la atención y seguimiento brindado en cada caso en particular, hasta la respuesta entregada al usuario.
- 5.7.14 Informar a los usuarios sobre el derecho que les asiste para acudir en queja ante SUSALUD.
- 5.7.15 Brindar inducción y capacitación oportuna al personal de vigilancia que se encargue de la custodia del Libro de Reclamaciones en Salud, en los horarios en que no se encuentre laborando el personal de atención en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS).
- 5.7.16 El personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) deberá registrar en el Aplicativo del Sistema de Seguimiento y Control de Consultas y Reclamos, así como la emisión de reportes detallados.
- 5.7.17 Emitir trimestralmente el informe de las consultas y reclamos presentados, así como las acciones o soluciones adoptadas al Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, el cuál una vez revisado y analizado será elevado a la Jefatura Institucional y SUSALUD dentro del plazo establecido. Este informe trimestral será utilizado como material para implementar las acciones correctivas y de mejoras correspondientes

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Del Procedimiento de Atención de Consultas:

Toda persona natural o jurídica tiene derecho a realizar consultas ante el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, y con la finalidad de brindar una oportuna atención, se deberá considerar los siguientes aspectos.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC

Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

6.1.1 Canales de atención:

- Presencial.-** En la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), el personal responsable atenderá las consultas presentadas por los usuarios de manera ágil y oportuna.
- Telefónico.-** A través de la central telefónica del INEN, se podrán derivar consultas con mayor facilidad, las mismas que serán atendidas en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) para su adecuada atención en el ámbito de su competencia.
- Virtual.-** A través de las redes sociales oficiales del INEN, se podrán realizar consultas. La Oficina de Comunicaciones derivará a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) toda consulta que deberá ser resuelta en el ámbito de su competencia.



6.1.2 Plazo de atención:

- La atención de las consultas no puede exceder del plazo máximo de cinco (5) días hábiles, salvo los casos en que la normativa específica vigente prevea un plazo menor.
- Toda información que posea el Estado se presume pública, puede estar contenida en documentos, escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro tipo de formato. Los usuarios (persona natural y jurídica) tienen derecho a solicitar la mencionada información. Las excepciones y el proceso de atención están determinadas en la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Para los casos de solicitud de copia de Historia Clínica o Epicrisis, atendidos como "Acceso a la Información Pública" en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA (vigente) del INEN, dicha información se extenderá únicamente al propio titular de la Historia Clínica y/o a su representante legal debidamente identificado.



6.2 Del Procedimiento de Atención de Reclamos en el INEN:

El Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos a través de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) atenderá los reclamos considerando las siguientes etapas:

6.2.1 Plazo para la Atención del Reclamo:

El plazo máximo para la atención de reclamos no superará los treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción o presentación.

6.2.2 Etapas de Admisión y Registro del Reclamo:

a) De la Admisión de Reclamos:



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC
Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los
Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de
Enfermedades Neoplásicas

- a.1 Todo usuario o tercero legitimado tiene derecho a presentar su reclamo ante la insatisfacción relacionada con los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas al, o recibidas del INEN.
- a.2 Para su atención los reclamos deben ser presentados mediante el llenado del Libro de Reclamaciones en Salud del INEN, que se encuentra disponible en el Módulo de Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS).
- a.3 En caso que el usuario se encuentre hospitalizado o tenga limitación en su movilidad, se gestionará (excepcionalmente) el desplazamiento del Libro de Reclamaciones en Salud hasta el ambiente (dentro del INEN) donde se ubique el usuario, asimismo se deberán disponer de otras medidas o mecanismos necesarios para facilitar el acceso al Libro de Reclamaciones en Salud.
- a.4 La atención del reclamo en todos los casos es gratuita y no puede rechazarse por falta de pruebas y/o peritajes técnicos que lo sustenten.
- a.5 Cada reclamo presentado deberá tener un número correlativo en el Libro de Reclamaciones en Salud, número que será proporcionado al usuario o tercero legitimado al momento de la presentación del mismo, para los fines de seguimiento respectivo por parte del reclamante y para el reporte a SUSALUD.
- a.6 De presentarse más de un reclamo en los que coincidan el sujeto del reclamo, la causa o la fecha de ocurrencia, tales reclamos deberán ser acumularlos en el expediente de mayor antigüedad, que diera lugar al inicio del procedimiento de atención de la misma, en la etapa que se encuentre, comunicando de oficio dicha situación a los interesados.
- a.7 En caso se produzca identidad respecto a un reclamo anteriormente resuelto y notificado, se procederá con el archivo del reclamo presentado, comunicando dicha situación al reclamante en un plazo de cinco (5) días hábiles siguientes.

b) **Del Formato de la Hoja de Reclamación en Salud:**

- b.1 El Formato de la Hoja de Reclamación en Salud, que forma parte del Libro de Reclamaciones en Salud del INEN, se encuentra establecido en el Anexo N° 1 del Decreto Supremo N° 030-2016-SA, que aprueba el "Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas". Para el llenado de la Hoja de Reclamación en Salud del Libro de Reclamaciones en Salud se



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC

Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

debe considerar el instructivo señalado en el Anexo N° 3 del Reglamento en mención.

- b.2** Cada Hoja de Reclamación en Salud del Libro de Reclamaciones en Salud de naturaleza física debe contar con tres (3) hojas desglosables, una (1) original y dos (2) autocopiativas. La original es entregada al usuario o tercero legitimado que formuló el reclamo al momento de presentarlo. La primera hoja autocopiativa quedará en posesión del INEN, y la segunda hoja autocopiativa se encontrará disponible para efectos de las acciones de supervisión a cargo de SUSALUD. (Véase modelo de formato en el Anexo N° 04)

c) Del Traslado de Reclamos:

- c.1** En caso se presenten reclamos cuya competencia corresponda a Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), se deberá trasladar el reclamo a aquella institución que le competa resolver, siempre que exista vínculo con ésta, sea contractual o con relación a la insatisfacción del usuario, mediante los canales que se encuentren a disposición, sin perjuicio de la remisión formal del reclamo, comunicando dicho traslado al reclamante y declinando competencia bajo responsabilidad. Dicho traslado no debe exceder el plazo máximo de (2) dos días hábiles posterior a su recepción, a partir de la cual comenzará a correr el plazo para la atención del reclamo.
- c.2** En caso se recepcione un reclamo mediante el traslado de una de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), el plazo para atender dicho reclamo correrá a partir del día de la recepción formal de dicho reclamo.
- c.3** En el caso que el usuario o tercero legitimado presente un reclamo ante el INEN; y de la descripción del reclamo se aprecie que la insatisfacción no sólo debe ser atendida por el INEN, sino también por alguna de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), con la que mantiene vínculo, deberá informar al reclamante, bajo responsabilidad, en el plazo de dos (2) días hábiles, que el reclamo ha sido trasladado a la otra entidad, para su atención en lo que corresponda, y se atenderá el reclamo según la competencia, de acuerdo a los plazos y procedimientos establecidos legalmente.

6.2.3 Etapas de Investigación de Reclamos:

Se deben efectuar las diligencias necesarias para dilucidar los hechos que generaron la insatisfacción del usuario o tercero legitimado respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas al, o recibidas del INEN. Asimismo dada la necesidad o complejidad del caso, se podrán practicar la actuación de pruebas documentales, testimoniales y/o



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC

Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

auditorías de caso, auditorías de procesos, auditorías de salud y auditorías médicas que se estimen pertinentes.

6.2.4 Etapa del Resultado del Reclamo y Notificación:

a) Contenido del Informe de Resultado de Reclamos:

a.1 Concluida la etapa de investigación, se deberá remitir la Carta al usuario o tercero legitimado, adjuntando el Informe de Resultado del Reclamo, documento que como mínimo considerará lo siguiente:

- Canal de ingreso del reclamo.
- Identificación del usuario afectado y de quien presente el reclamo.
- Descripción del reclamo.
- Análisis de los hechos que sustentan el reclamo, conteniendo las investigaciones realizadas por la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos del INEN, así como las actuaciones probatorias practicadas, de ser el caso.
- Conclusiones, donde se emita pronunciamiento motivado respecto a los hechos que sustentan el reclamo, declarándolo: fundado, infundado, improcedente o la conclusión anticipada del mismo, según corresponda.
- Medidas adoptadas.

a.2 En los casos en que el reclamo sea declarado fundado, deberá indicarse las acciones realizadas y/o dispuestas en el INEN, así como el plazo razonable para la restitución de derechos.

a.3 Según lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 030-2016-SA, las cartas dirigidas al reclamante, consignarán el siguiente texto:

“De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas, 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) Declaración de Conclusión Anticipada:

b.1 Se declarará la conclusión anticipada del procedimiento en cualquiera de los siguientes casos:

- Desistimiento por escrito del reclamo por parte del usuario o tercero legitimado, con o sin expresión de causa.





DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC
Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los
Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de
Enfermedades Neoplásicas



- Trato Directo.
- Conciliación.
- Transacción extrajudicial.
- Laudo Arbitral.



- b.2** En caso se declare la conclusión anticipada por trato directo se podrá consignar su conformidad en la Hoja de Reclamación en Salud del Libro de Reclamaciones en Salud o en cualquier otro documento o comunicación escrita que certifique la conformidad del usuario reclamante.



c) Plazo para Notificación:

Se deberá notificar al usuario o tercero legitimado, el Informe de Resultado de Reclamo mediante Carta, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles dentro del plazo máximo de atención de treinta (30) días hábiles al domicilio consignado por éste en el Libro de Reclamaciones en Salud, o a su dirección electrónica a fin de dotar de celeridad al trámite, en caso de haberlo autorizado expresamente.

VII. RESPONSABILIDADES

7.1 De la Jefatura Institucional:

- a) Cumplir y hacer cumplir la presente Directiva Administrativa.
- b) Proveer los recursos necesarios para garantizar el funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) en el INEN.
- c) Cumplir con las Obligaciones señaladas en el numeral 5.4 de la presente Directiva.

7.2 Del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos:

- a) A través de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) recepcionará, analizará, coordinará, gestionará las consultas y reclamos de los usuarios de los servicios de salud del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- b) A través de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) realizará el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas, propuestas o implementadas por los órganos y unidades orgánicas del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- c) Asesorar y/o formular proyectos, planes y acciones de mejora para disminuir los reclamos de usuarios del INEN.
- d) A través de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) proponer capacitaciones en áreas estratégicas del INEN a fin de fortalecer y disminuir las consultas y reclamos.
- e) Cumplir con las Obligaciones señaladas en el numeral 5.5 de la presente Directiva.





DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC
Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los
Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de
Enfermedades Neoplásicas

7.3 Del Equipo Funcional de Servicios Generales de la Oficina de Ingeniería, Mantenimiento y Servicios (OIMS):

Cumplir con las Obligaciones señaladas en el numeral 5.6 de la presente Directiva.

7.4 De la Oficina de Comunicaciones:

Facilitar la disponibilidad de los medios de comunicación virtual de fácil acceso, para que los usuarios del INEN puedan expresar libremente sus consultas.

7.5 Órganos y Unidades Orgánicas (Direcciones, Departamentos, Unidades funcionales, Equipos Funcionales y Servicios):

- a) Atender en el ámbito de sus competencias, las consultas y reclamos de los usuarios y canalizar la información dentro del plazo correspondiente a fin de dar cumplimiento a la normativa vigente a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos.
- b) Informar a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, según sea el caso, las acciones correctivas y preventivas relacionadas a las consultas y reclamos recibidos en sus áreas.
- c) Formular proyectos, planes y acciones de mejora para disminuir las consultas y reclamos.

VIII. DISPOSICIONES FINALES

El Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos de la Dirección de Control del Cáncer del INEN, dispondrá las medidas complementarias no contempladas, en la presente directiva.

ANEXOS:

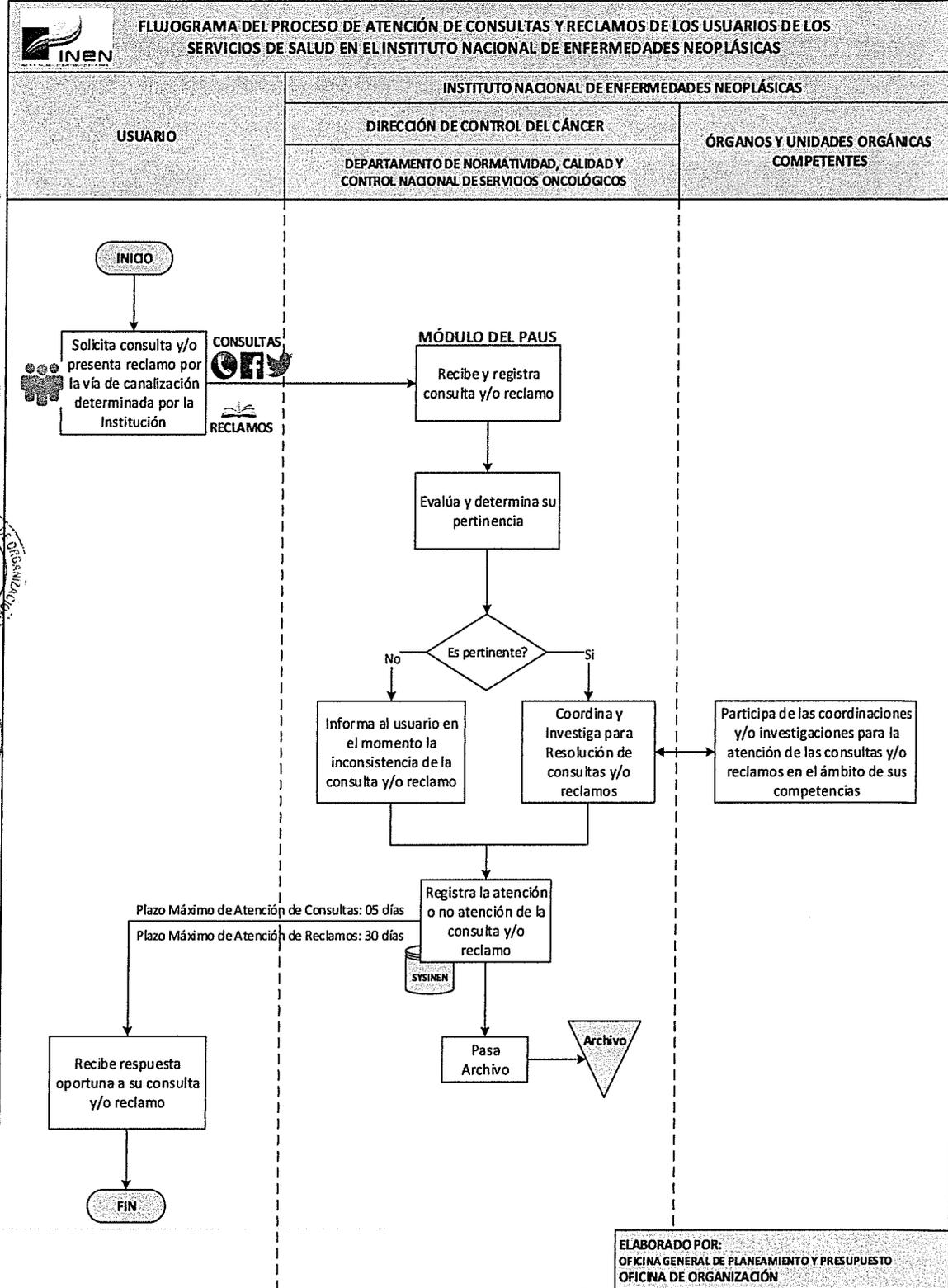
- **Anexo N° 01:** Flujograma del Proceso de atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN.
- **Anexo N° 02:** Modelo de Afiche que contiene el Listado de Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- **Anexo N° 03:** Aviso del Libro de Reclamación en Salud.
- **Anexo N° 04:** Formato de Hoja de Reclamación en Salud del Libro de Reclamaciones en Salud.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC

Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

ANEXO N° 01



PAUS: Plataforma de Atención al Usuario



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

ANEXO N° 02

MODELO DE AFICHE QUE CONTIENE EL LISTADO DE DERECHO DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD (Referencial)

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

DERECHO AL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	DERECHO AL ACCESO DE LA INFORMACIÓN	DERECHO A LA ATENCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA SALUD	DERECHO AL CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROTECCIÓN DE DERECHOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. A la atención de emergencia, condicionamiento a la presentación de documento alguno. 2. A la libre elección del médico o IPRESS. 3. A recibir atención con libertad de juicio clínico. 4. A una segunda opinión médica. 5. Al acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A ser informado adecuada y oportunamente de sus derechos en calidad de persona usuaria. 2. A conocer el nombre del médico responsable de su atención, así como de los profesionales a cargo de los procedimientos. 3. A recibir información necesaria y suficiente, con amabilidad y respeto, sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud previo a recibir la atención. 4. A recibir información necesaria y suficiente sobre su traslado dentro o fuera de la IPRESS; así como otorgar o negar su consentimiento, salvo justificación del representante de la IPRESS. 5. A recibir de la IPRESS información necesaria y suficiente, sobre las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas vinculadas a su atención. 6. A recibir de su médico tratante y en términos comprensibles, información completa, oportuna y continuada sobre su propia enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento. 7. A decidir su retiro voluntario de la IPRESS expresando esta decisión a su médico tratante. 8. A negarse a recibir o continuar un tratamiento. 9. Derecho a ser informado sobre la condición experimental de productos o procedimientos, así como de sus riesgos y efectos secundarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A ser atendido por personal de la salud autorizados por la normatividad vigente. 2. A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e Intimidad, buen trato y sin discriminación. 3. A recibir tratamientos científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos. 4. A su seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas a la IPRESS. <p>A autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía, previa conformidad del médico tratante.</p> <p>Al respeto del proceso natural de su muerte, como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Al consentimiento informado por escrito en los siguientes casos: <ol style="list-style-type: none"> a) Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas, anticoncepción quirúrgica o procedimientos que puedan afectar su integridad, salvo caso de emergencia. b) Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes. c) Antes de ser incluido en un estudio de investigación científica. d) Cuando reciba la aplicación de productos o procedimientos en investigación. e) Cuando haya tomado la decisión de negarse a recibir o continuar el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo su vida o la salud pública. f) Cuando el paciente reciba cuidados paliativos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A ser escuchado y recibir respuestas de su Queja o Reclamo por la Instancia correspondiente, cuando se encuentre disconforme con la atención recibida. 2. A recibir tratamiento inmediato y solicitar reparación en la vía correspondiente, por los daños ocasionados en la IPRESS. 3. A tener acceso a su historia clínica y epícrisis. 4. Al carácter reservado de la información contenida en su historia clínica.

Fuente: Decreto Supremo N°027-2015-SA Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud: Aprobada el 13 de agosto del 2015

Nota: Si usted percibe que sus derechos son vulnerados, acuda a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de los Servicios Oncológicos de la Dirección de Control de Cáncer, 1er. Piso - Oficina 119-A, anexos 2026 (PAUS) / 2299 Libro de Reclamaciones en Salud) para orientación, consulta y apoyo o para registrar su reclamo. También puede llamar a SUSALUD Tífs.3726127 / 3726144, para presentar su queja.

ELABORADO POR LA OFICINA DE COMUNICACIONES

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS

Av. Angamos Este N° 2520. Lima 34. Teléfono: 201-6500. Fax: 620-4991. Web: www.inen.sld.pe e-mail: postmaster@inen.sld.pe



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



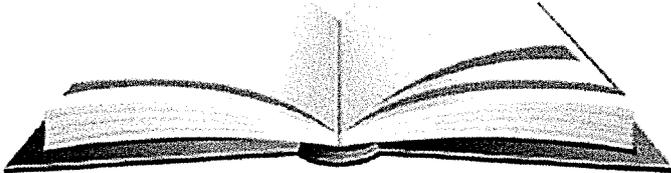
DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

ANEXO N° 03

AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIÓN EN SALUD (Referencial)

Logo de la IPRESS,
IAFAS o UGIPRESS





LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD

Conforme a lo establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas, este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones en Salud a tu disposición. Solicítalo para registrar el reclamo que tengas

Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase "Libro de Reclamaciones en Salud" deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros y las letras de la frase "Conforme a lo establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar un reclamo."



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-INEN/2018/DICON-DNCC Directiva Administrativa para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

ANEXO N° 04

FORMATO DE HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD



[NOMBRE DE LA IAFAS, IPRESS O UGIPRESS]		HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD N° [CÓDIGO DE LA IAFAS, IPRESS o UGIPRESS REGISTRADO EN SUSALUD] -00000000001
DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO		
FECHA: / /		
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO		
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:	E-MAIL:	
DOMICILIO:	TELÉFONO:	
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC	N° DOCUMENTO:	
2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN 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	N° DOCUMENTO:	
3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar al reverso de la hoja)		
[DETALLAR]		
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 FÍSICA	[FIRMA]	[HUELLA DIGITAL]

6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO		
DETALLE DE LA SOLUCIÓN	RECLAMANTE	RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD
[DETALLAR]	[FIRMA O HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA FÍSICA]	[FIRMA DEL RESPONSABLE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD]

Las IAFAS, 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, o recibida de las IAFAS 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