

## Plataforma de Atención al Usuario de Servicios de Salud (PAUS)

### Consultas y Reclamos

Horario de atención  
lunes a viernes:  
8:00 A.M. - 4:30 P.M.  
sábados:  
8:00 A.M. - 12:00 M.

Si usted percibe que sus derechos son vulnerados, acuda a la **Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)**, ubicado en la Oficina 119 A-1er. Piso dentro del Área de Hospitalización (al costado de informes).

También puede escribirnos a:

[paus@inen.sld.pe](mailto:paus@inen.sld.pe)

Telf: 201-6500 anexo: 2026

- Su reclamo deberá ser resuelto en un plazo de 30 días hábiles.



Av. Angamos Este 2520 Surquillo Lima-Peru

[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)

Para consultas y reclamos:

Tel: (01) 201-6500 anexo 2026

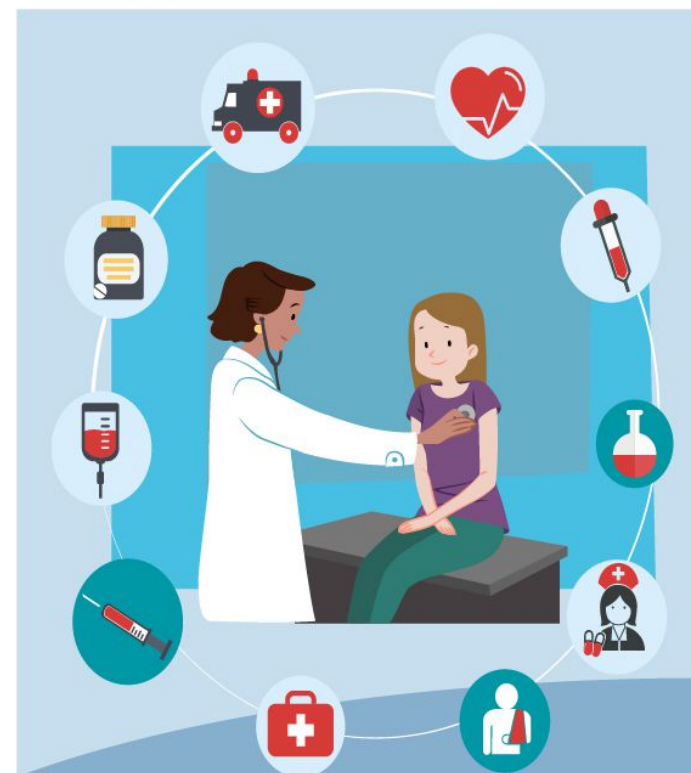
De no encontrarse de acuerdo, o disconforme con el resultado del reclamo, o ante la negativa de atención o irregularidad en su tramitación, puede acudir en denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD; o hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje - CECONAR DE SUSALUD.

Para consultas y denuncias ante SUSALUD:

Línea gratuita 113

# DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES

Ley General de Salud - Ley N° 26842



# DEBERES del paciente



1 Dar un trato respetuoso y sin discriminación a los profesionales de salud y personal administrativo que los atiende.



2 Cumplir con el tratamiento recomendado y asumir su responsabilidad en caso de no seguir las recomendaciones señaladas.



3 Brindar información veraz y exacta sobre sus antecedentes clínicos, enfermedades recurrentes o permanentes.



4 Dirigirse con respeto a las personas, sean pacientes o personal que labora en la Institución y cumplir con las Normas Vigentes establecidas.



5 Cuidar y dar buen uso de las instalaciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.



6 Colaborar en casos de **emergencia**, siguiendo las recomendaciones del personal de salud.

# DERECHOS del paciente



1 Acceder a los servicios de salud contando con una atención integral, óptima y de alta calidad, sin ningún tipo de discriminación.



2 Los pacientes y usuarios en general recibirán información clara sobre su estado, tratamiento y pronóstico de su enfermedad y posibles eventualidades



3 Recibir un trato digno, respetando su intimidad, opinión y creencias.



4 Respetar la privacidad y confidencialidad de la Historia Clínica, la cual sólo podrá ser utilizada cuando el paciente acuda a la atención programada.



5 Recibir una atención en salud cumpliendo con los parámetros de calidad y seguridad de parte de la Institución.

6 Poder ser clasificada en un protocolo (estudio) de investigación y separarse del mismo de acuerdo a su decisión personal o por sugerencia del médico responsable.

# PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Te acompañamos brindándote la mejor atención. Tus sugerencias son muy importantes para nosotros.



1 Acércate a la oficina 119 PAUS, donde te brindaremos la orientación, acompañamiento y/o derivación al área correspondiente.



2 A través de nuestros buzones de sugerencias que se encuentran instalados en diversos servicios de atención del INEN, donde recogeremos tus comentarios.



3 Nuestra página web: [www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe), esta a tu servicio y podrás dejarnos tus comentarios ingresando al gráfico de "Buzón de Sugerencias"



4 También puede encontrar nuestro "Libro de Reclamaciones" en el Módulo de Informes y en la Plataforma del PAUS.

TAMBIÉN NOS PUEDES UBICAR A TRAVÉS DEL MÓDULO DE INFORMES "Estamos contigo para encontrar soluciones"

## HORARIO DE ATENCIÓN

Módulo de Informes: ➔ Lunes a Sábado: 7:00 .m. a 5:00 p.m.

Plataforma de Atención al Usuario: ➔ Lunes a Viernes: 8:00 .m. a 4:30 p.m.  
Sábados 8:00 a.m. a 12:00 m.