

REPUBLICA DEL PERU



RESOLUCION JEFATURAL

Lima, 30 de Octubre de 2020.

VISTOS:

El Memorando N° 1038-2020-OGPP/INEN de la Directora General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, el Informe N° 172-2020-OO-OGPP/INEN del Director Ejecutivo de la Oficina de Organización, el Memorando N° 148-2020-SGC-DNCC-DICON/INEN del Director Ejecutivo del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, y el Informe N° 0782-2020-OAJ/INEN del Director Ejecutivo de la Oficina de Asesoría Jurídica; 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, el Decreto Supremo N° 001-2007-SA, aprueba 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, la Ley N° 26842, aprueba la Ley General de Salud, señalando en su Título Preliminar que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo. Añade, que toda persona tiene derecho a la protección de su salud en los términos y condiciones que establece la ley. El derecho a la protección de la salud es irrenunciable;

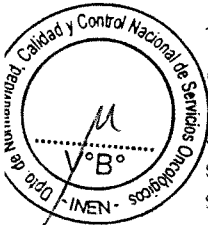
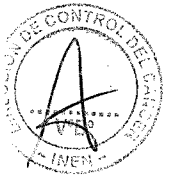
Que, la Ley N° 29414, aprueba la Ley que establece los derechos de las personas usuarias del servicio de salud, disponiendo en su artículo 3° que los establecimientos de salud y los órganos de los gobiernos Nacional, Regional y Local son responsables de organizar instancias de carácter independiente, autónomo y confidencial que garanticen equidad y justicia para la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de salud;

Que, el Decreto Supremo N° 026-2015-SA, aprueba el Reglamento del Procedimiento de transferencia de funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI a la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD, en el marco del Decreto Legislativo N° 1158, en cuyo artículo 2-B, señala que SUSALUD establece el procedimiento para la atención de reclamos y quejas de los usuarios de servicios de salud en el caso de IAFAS, IPRESS y UGIPRESS;

Que, la Resolución Jefatural N° 061-2018-J/INEN, aprueba 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, en el marco del Decreto Supremo N° 030-2016-SA, 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;

Que, el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, publicado en el Diario Oficial "El Peruano", el 31 de enero de 2019, se aprobó el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias 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; en cuya única disposición complementaria derogatoria se derogó el Decreto Supremo N° 030-2016-SA;

Que, mediante el Memorando N° 148-2020-SGC-DNCC-DICON/INEN, el Director Ejecutivo del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, solicita a la Oficina de Organización la validación de la



actualización de la "Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/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 concordancia con la normativa vigente aplicable;

Que, a través del Memorando N° 1038-2020-OGPP/INEN, la Directora General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, remite el Informe N° 172-2020-OO-OGPP/INEN del Director Ejecutivo de la Oficina de Organización, el cual emite opinión técnica favorable para la aprobación de la "Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/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";

Que, la propuesta de la Directiva Administrativa, antes citada es concordante con las normas que crean al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN, según la Ley N° 26748 y el Decreto Supremo N° 001-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones, que señala en su artículo 2° la Misión del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas -INEN, es 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, conforme a los documentos de Vistos, la Directiva Administrativa ha sido elaborada teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución Jefatural N° 276-2019-J/INEN que aprueba la Directiva Administrativa N° 001-2019-INEN/DICON-DNCC, "Lineamientos para la elaboración de Documentos Normativos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN";

Que, de acuerdo a lo expuesto, la "Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/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", es concordante con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional Modificado 2017-2021, aprobado con Resolución Jefatural N° 428-2017-J/INEN;

Que, el literal m) del artículo 9° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN, faculta al Jefe Institucional del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN a constituir mediante Resolución Jefatural, Comités, Comisiones y/o Equipos de trabajo institucionales para evaluar y proponer recomendaciones que contribuyan a optimizar la elección de su misión, funciones, procesos, procedimientos, objetivos y actividades y gestión institucional;

Contando con los vistos buenos de la Sub Jefatura Institucional, del Gerente General, de la Directora General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, del Director Ejecutivo de la Oficina de Organización, del Director Ejecutivo del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos y del Director Ejecutivo de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN; y,

Conforme a las facultades conferidas mediante Resolución Suprema N° 011-2018-SA y de acuerdo a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Organización y Funciones del INEN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA;

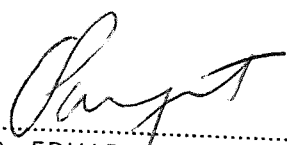
**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR la "Directiva Administrativa N 001-2020-INEN/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 061-2018-J/INEN, de fecha, que aprobó 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".

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

**REGISTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.**

  
Dr. EDUARDO PAYET MEZA  
Jefe Institucional  
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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 la protección de los derechos a la salud, mediante la gestión oportuna de las consultas y reclamos que presentan los usuarios de los servicios de salud que brinda el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN.

**II. OBJETIVOS****2.1 OBJETIVO GENERAL**

Establecer los mecanismos de gestión de consultas y reclamos de los usuarios de los servicios de salud del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

**2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

2.2.1 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.

2.2.2 Regular los procesos y procedimientos para la atención oportuna de las consultas y reclamos de los usuarios del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

2.2.3 Establecer responsabilidades, plazos, acciones de verificación y control, relacionadas con la atención de consultas y reclamos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

2.2.4 Establecer los mecanismos para el registro, sistematización y difusión de la información respecto a consultas y reclamos, para mejorar los servicios de salud que brinda el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

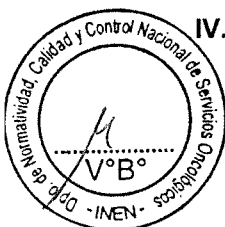
2.2.5 Servir como instrumento de información y orientación para que los usuarios de los servicios de salud puedan ejercer su derecho de realizar consultas o presentar reclamos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

**III. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

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

**IV. BASE LEGAL**

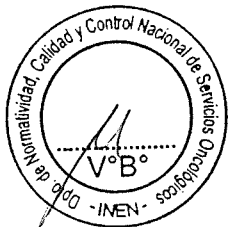
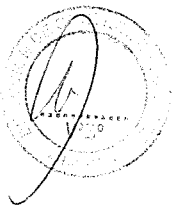
- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Ley N° 27408, modificado por la Ley N° 28683, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y sus modificatorias.
- Ley N° 28748, Ley que crea como Organismo Público Descentralizado al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas-INEN, con autonomía administrativa.
- Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2010-SA.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 027-2015-SA.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP.
- Ley N° 30545, Ley que deroga el Decreto Legislativo N° 1305 y restituye al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas la condición de Organismo Público Ejecutor.
- Decreto de Urgencia N° 017-2019, que establece medidas para la cobertura universal de Salud.
- 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, se calificó al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas como Organismo Público Ejecutor.
- 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° 003-2015-MC, que aprueba la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural.
- Decreto Supremo N° 026-2015-SA, que aprueba el Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI a la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias 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.
- Decreto Supremo N° 021-2019-PCM, que aprueban el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, 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 de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, que aprueba la "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS".
- Resolución Jefatural N° 262-2008-J/INEN, que aprueba el Manual de Organización y Funciones - MOF de la Dirección de Control del Cáncer.
- Resolución Jefatural N° 276-2019-J/INEN, que aprueba la Directiva Administrativa N° 001-2019-INEN/DICON-DNCC, "Lineamientos para la elaboración de Documentos Normativos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas-INEN".

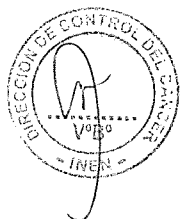


**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/DICON-DNCC**

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

**V. DISPOSICIONES GENERALES****5.1 Listado de Acrónimos**

- **AIS:** Acciones Inmediatas en Salud.
- **CECONAR:** Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud.
- **DNCC:** Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos.
- **IAFAS:** Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud.
- **IFIS:** Intendencia de Fiscalización y Sanción.
- **IID:** Intendencia de Investigación y Desarrollo.
- **INA:** Intendencia de Normas y Autorizaciones.
- **INEN:** Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- **IPRESS:** Institución Prestadora de Servicios de Salud.
- **IPROM:** Intendencia de Promoción de Derechos en Salud.
- **IPROT:** Intendencia de Protección de Derechos en Salud.
- **ISIAFAS:** Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.
- **ISIPRESS:** Intendencia de Supervisión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
- **OIMS:** Oficina de Ingeniería, Mantenimiento y Servicios.
- **TUO LPAG:** Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- **PAS:** Procedimiento Administrativo Sancionador.
- **PAUS:** Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
- **SADERECHOS:** Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud.
- **SAREFIS:** Superintendencia Adjunta de Regulación y Fiscalización.
- **SETI - RECLAMOS:** Sistema Electrónico de Transferencia de Información de Reclamos en Salud administrado por SUSALUD.
- **SUSALUD:** Superintendencia Nacional de Salud.
- **UGIPRESS:** Unidad de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

**5.2 Definiciones Operativas**

- 5.2.1 Consulta:** Solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de los servicios de salud, presentada por una persona natural o jurídica ante el INEN, a través de los canales dispuestos o que se pongan a disposición. La atención de las consultas no puede exceder del plazo máximo de cinco (05) días hábiles, salvo los casos en que la normativa específica vigente prevea un plazo menor.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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

- 5.2.2 Credenciales:** Combinación de código de acceso y clave que permite a los responsables designados por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS acceder a la plataforma SETI - RECLAMOS con niveles de seguridad que garantizan su identidad.
- 5.2.3 Denuncia:** Manifestación expresa presentada ante SUSALUD sobre acciones u omisiones del INEN respecto a los hechos o actos que pudieran constituir presunta vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas; o frente la negativa de atención de su reclamo; o disconformidad con el resultado del mismo; o irregularidad en su tramitación por parte del INEN.
- 5.2.4 Enfoque intercultural:** Herramienta de análisis que propone el reconocimiento de las diferencias culturales, sin discriminar ni excluir, buscando generar una relación recíproca entre los distintos grupos étnicos culturales que cohabitan en un determinado espacio. Esto implica para el Estado, incorporar y asimilar como propias las diferentes concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnicos-culturales en la prestación de sus servicios, así como adaptar los mismos a las particularidades socio-culturales de dichos grupos.
- 5.2.5 Expediente Único de Reclamo:** Contiene todas las actuaciones, documentos y/o pruebas que sustenten la recepción, procesamiento, y atención de los reclamos, las cuales reflejan las etapas señaladas en el numeral 6.2. del Procedimiento de Atención de Reclamos del INEN.
- 5.2.6 Fundado:** Declaración de resultado del reclamo cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante.
- 5.2.7 Improcedente:** Declaración de resultado del reclamo cuando no corresponde la atención del mismo por no acreditar la legitimidad para obrar, por no existir conexión lógica entre los hechos expuestos y el reclamo, o cuando el INEN carezca de competencias para resolver el reclamo.
- 5.2.8 Infundado:** Declaración de resultado del reclamo cuando no se acredita los hechos que sustentan el mismo.
- 5.2.9 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 los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normativa vigente.
- 5.2.10 Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS):** Es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios del INEN, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud. Para dicho fin, se emplea recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos, siendo la máxima autoridad del INEN o a quien designe, el responsable de la implementación, operatividad y seguimiento de la PAUS, a fin de promover la mejora continua de los servicios de salud.
- 5.2.11 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 o recibidas de estas, relacionadas a su atención en salud.
- 5.2.12 Tercero:** Es la persona natural o jurídica distinta del usuario o tercero legitimado. Comprende también a los medios de comunicación masiva.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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

**5.2.13 Tercero Legitimado:** Persona natural o jurídica que puede 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.

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

**5.2.14 Término de la Distancia:** Lapso de tiempo que se concede, cuando el lugar en que se ubica el INEN ante la cual debe efectuarse el acto procedimental para la atención de reclamos y denuncias, es diferente de aquel donde domicilia el reclamante o denunciante.

El término de la distancia se suma al plazo ordinario fijado en la presente Directiva y se aplica conforme el Cuadro General de Términos de la Distancia del Poder Judicial.

**5.2.15 Trato Directo:** Es la negociación directa entre el INEN y los usuarios sin la intervención de un tercero, con la finalidad de resolver un conflicto que origina un reclamo o denuncia.

**5.2.16 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 mediante Decreto Supremo N° 027-2015-SA.

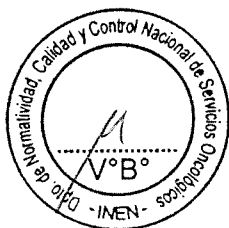
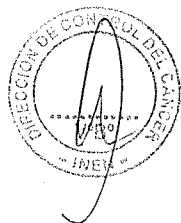
**5.3. De las competencias del INEN**

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas a través de su PAUS, es competente para la recepción, procesamiento y atención de los 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 De las Obligaciones del INEN****5.4.1 De la Obligaciones de la Jefatura Institucional del INEN**

La Jefatura Institucional del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas debe cumplir las siguientes obligaciones:

- 5.4.1.1 Designar mediante acto resolutivo al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud quien tiene a su cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo.
- 5.4.1.2 Designar mediante acto resolutivo al responsable de la PAUS en el INEN, quien tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos. En ausencia del responsable de la PAUS, el rol es asumido por la persona que este delegue formalmente, para asegurar la atención en el horario de funcionamiento del INEN. La designación del responsable se registra en el aplicativo informático que implemente SUSALUD.
- 5.4.1.3 Garantizar el funcionamiento de la PAUS para la atención de consultas y reclamos.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/DICON-DNCC**

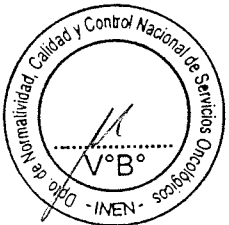
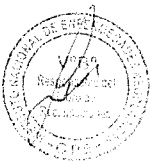
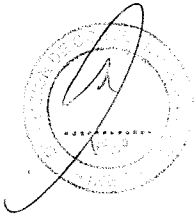
Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

- 5.4.1.4 Disponer la dotación de los recursos humanos, materiales, físicos y tecnológicos adecuados e idóneos para el funcionamiento de la PAUS en el INEN.
- 5.4.1.5 Disponer la ejecución de medidas para facilitar el acceso de las personas con discapacidad al Libro de Reclamaciones en Salud.
- 5.4.1.6 Disponer que se remita oportunamente, a solicitud de SUSALUD, información respecto a los reclamos presentados y la situación de los mismos en la periodicidad y por los medios que esta establezca.

**5.4.2 De las 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:

- 5.4.2.1 Proponer a la Jefatura Institucional al responsable del Libro de Reclamaciones en Salud y al responsable de la PAUS en el INEN, para su designación mediante acto resolutivo.
- 5.4.2.2 Gestionar (repcionar, analizar, coordinar) a través de la PAUS, las consultas y reclamos de los usuarios de los servicios de salud del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- 5.4.2.3 Realizar a través de la PAUS el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas, propuestas o implementadas por los órganos y unidades orgánicas del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- 5.4.2.4 Asesorar y/o formular proyectos, planes y acciones de mejora para disminuir los reclamos de usuarios del INEN a través del responsable de la PAUS y proponer capacitaciones en áreas estratégicas del INEN a fin de fortalecer la atención y disminuir las consultas y reclamos.
- 5.4.2.5 Coordinar y validar con la PAUS, la implementación en la Institución de 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 a la normativa vigente.
- 5.4.2.6 Gestionar ante la Jefatura Institucional la dotación de los recursos humanos capacitados y acreditados en la atención de consultas y reclamos, materiales, físicos, tecnológicos e infraestructura/ambientes adecuados para el funcionamiento de la PAUS en el INEN.
- 5.4.2.7 Brindar asistencia técnica, monitorizar, supervisar y evaluar el funcionamiento de la PAUS para la gestión de consultas y reclamos.
- 5.4.2.8 Gestionar la capacitación para el personal que brinda atención en la PAUS con la finalidad de contar con una atención idónea en la gestión de consultas y reclamos.
- 5.4.2.9 Presentar oportunamente a la Jefatura Institucional, la información remitida por la PAUS, a solicitud de SUSALUD, respecto a los reclamos presentados y la situación de los mismos en la periodicidad y por los medios que esta establezca.





**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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

**5.4.3 De las Obligaciones de la Unidad 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/la responsable de la PAUS, a través del personal de vigilancia, debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- 5.4.3.1 Custodiar el Libro de Reclamaciones en Salud, en los horarios en que no se encuentre laborando el personal de atención de la PAUS, para ello, el personal de la PAUS entrega el Libro de Reclamaciones en Salud a través de un cuaderno cargo diario dado al personal de vigilancia que se encuentre de turno en el Hall principal.
- 5.4.3.2 Informar las incidencias relacionadas con el deterioro y/o pérdida del Libro de Reclamaciones en Salud.
- 5.4.3.3 En caso ocurriera la pérdida del Libro de Reclamaciones en Salud, o de una o varias de sus hojas, debe gestionar el trámite ante la comisaría de la Policía Nacional del Perú, para la denuncia correspondiente.

**5.4.4 De las obligaciones de la Oficina de Comunicaciones:**

- 5.4.4.1 Diseñar, previa coordinación, piezas comunicacionales para informar a los usuarios de los servicios de salud respecto de sus derechos y deberes, así como el llenado del Libro de reclamaciones.
- 5.4.4.2 Difundir, previa coordinación, a través de los medios de comunicación disponibles los canales de atención de consultas y reclamos por los servicios que brinda el INEN.

**5.4.5 De las obligaciones de la Oficina de Informática**

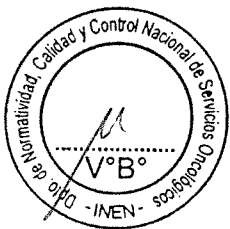
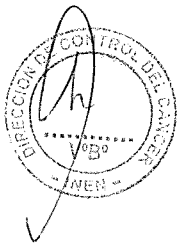
- 5.4.5.1 Diseñar y brindar el soporte informático para el Libro de Reclamaciones virtual y la plataforma de consultas; asimismo el soporte para la grabación de las llamadas telefónicas de los usuarios.

**5.4.6 De las obligaciones de los Órganos y Unidades Orgánicas (Direcciones, Departamentos, Unidades Funcionales, Equipos Funcionales y Servicios)**

- 5.4.6.1 Atender en el ámbito de sus competencias, las consultas y reclamos de los usuarios y canalizar la información dentro del plazo correspondiente (consultas dos días hábiles y reclamos diez días hábiles) a fin de dar cumplimiento a la normativa vigente. En aquellos casos que debido a la complejidad del reclamo se requiera mayor tiempo, el DNCC establecerá un plazo mayor de forma excepcional al Órgano y Unidad Orgánica.
- 5.4.6.2 Informar a la PAUS del DNCC, según sea el caso, las acciones correctivas y preventivas relacionadas a las consultas y reclamos recibidos en sus áreas.
- 5.4.6.3 Formular proyectos, planes y acciones de mejora para disminuir la insatisfacción de los usuarios que generen consultas y reclamos.

**5.5 Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) en el INEN**

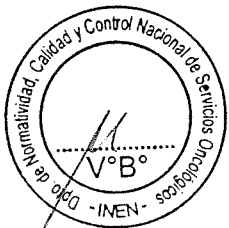
El Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos monitorea y evalúa, de acuerdo a sus competencias, que la PAUS cumpla las siguientes funciones:



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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

- 5.5.1 Garantizar las condiciones de privacidad para la atención del usuario en el Módulo de la PAUS.
- 5.5.2 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.
- 5.5.3 Colocar en coordinación con la Oficina de Comunicaciones, afiches que contengan el flujograma y los plazos de los procedimientos de atención de consultas y reclamos, los mismos que deben encontrarse en lugares visibles y de fácil acceso al público.
- 5.5.4 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 normativa vigente.
- 5.5.5 Desarrollar acciones de difusión a los usuarios, respecto a sus derechos (**Ver Anexo N° 01**) y el proceso de atención de consultas y reclamos, en el marco de la normatividad vigente. (**Ver Anexo N° 02**).
- 5.5.6 Contar con personal capacitado y acreditado en la atención de las consultas y reclamos de los usuarios. El personal debe portar permanentemente su fotocheck (identificación institucional) en un lugar visible.
- 5.5.7 Garantizar la atención de consultas y reclamos en la PAUS y cumplir con los plazos de atención de consultas y reclamos.
- 5.5.8 Informar sobre la gratuidad de la tramitación de consultas y reclamos.
- 5.5.9 Poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud, durante el horario de atención.
- 5.5.10 Proponer medidas para garantizar el acceso de las personas con discapacidad al Libro de Reclamaciones en Salud.
- 5.5.11 Exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al público, el Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud. (**Ver Anexo N° 03**).
- 5.5.12 Informar al público en general sobre los canales de atención de reclamos disponibles, a través de medios idóneos y de forma permanente.
- 5.5.13 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.
- 5.5.14 Informar a los usuarios sobre el derecho que les asiste para acudir en DENUNCIA ante SUSALUD.
- 5.5.15 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 PAUS.
- 5.5.16 El personal de la PAUS debe registrar en el Aplicativo del Sistema de Seguimiento y Control de Consultas y Reclamos, así como la emisión de reportes detallados.
- 5.5.17 Contar con la asistencia y/o personal con dominio de las lenguas originarias que se hablan en el Perú, garantizando el enfoque intercultural.
- 5.5.18 Presentar oportunamente al DNCC, a solicitud de SUSALUD, información respecto a los reclamos presentados y la situación de los mismos en la periodicidad y por los medios que esta establezca.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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

**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 deben considerar los siguientes aspectos.

**6.1.1 Canales de atención**

6.1.1.1 **Presencial:** En la PAUS, el personal responsable debe atender las consultas presentadas por los usuarios de manera ágil y oportuna registrando la atención en el Formato de consultas (**Ver Anexo N° 04**).

6.1.1.2 **Telefónico:** A través de la línea telefónica y/o anexos disponibles en la PAUS del INEN se brinda una atención adecuada de las consultas en el ámbito de su competencia. Este canal dispone de los recursos necesarios a fin de garantizar la grabación del mismo e implementar mecanismos para preservar el adecuado trato de la información sensible del consultante. Asimismo, recibida la consulta ésta es registrada en el Formato de Consultas (**Ver Anexo N° 04**) el cual no requiere la firma del consultante.

6.1.1.3 **Virtual:** A través de la página institucional del INEN, los usuarios o tercero legitimados podrán realizar consultas a través del Formato de consultas (**Ver Anexo N° 04**) el cual no requiere de firma. La Oficina de Comunicaciones en caso reciba consultas a través de las redes sociales oficiales del INEN deriva a la PAUS, para que sea atendida en el ámbito de su competencia.

**6.1.2 Plazo de atención**

6.1.2.1 La atención de las consultas no puede exceder del plazo máximo de cinco (05) días hábiles, salvo los casos en que la normativa específica vigente prevea un plazo menor.

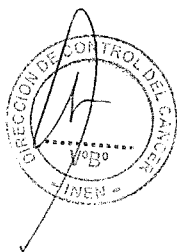
6.1.3 Toda información que posea el Estado se presume pública, puede estar contenida en documentos, escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro tipo de formato. Los usuarios (persona natural y jurídica) tienen derecho a solicitar la mencionada información. Las excepciones y el proceso de atención están determinadas en la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**6.2 Del Procedimiento de Atención de Reclamos en el INEN**

El plazo máximo para la atención de reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción o presentación en la PAUS.

El INEN a través de la PAUS del DNCC, propicia en cualquiera de las etapas del reclamo, el trato directo entre la Institución y los usuarios, a fin de llegar a un acuerdo que permita la conclusión del mismo. En el caso que se configure la solución inmediata del reclamo interpuesto a través del trato directo, este es detallado en la hoja de reclamaciones (original y autocopiativas) o en cualquier otro documento o comunicación escrita que acredite la conformidad del usuario o tercero legitimado, dándose por atendido el reclamo.

La PAUS del DNCC para la atención de los reclamos considera las siguientes etapas:



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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

**Figura N° 01. Etapas para la atención de reclamos en el INEN****6.2.1 Admisión y Registro del Reclamo****6.2.1.1 De la Admisión de Reclamos**

- a) Todo usuario o tercero legitimado tiene derecho a presentar su reclamo ante el INEN a través de la PAUS, por la insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud.
- b) Los canales de atención para la presentación de reclamos son:

b.1) **Presencial:** Deben ser presentados mediante el llenado del Libro de Reclamaciones en Salud del INEN, que se encuentra disponible en el Módulo de la PAUS, durante el horario de lunes a viernes de 08:00 hrs. a 16:30 hrs. y sábados de 08:00 hrs. a 12:00 hrs., luego de esos horarios el Libro de Reclamaciones en Salud se encuentra disponible con el personal de vigilancia de la Institución en el Módulo de Informes.

En el caso que el usuario se encuentre hospitalizado o tenga limitación en su movilidad, se debe gestionar (excepcionalmente) el desplazamiento del Libro de Reclamaciones en Salud hasta el ambiente (dentro del INEN) donde se ubique el usuario, el personal de seguridad debe brindar el apoyo para el registro del reclamo en el formato de la hoja de reclamación en los casos que el paciente tenga impedimentos para su registro.

b.2) **Telefónico:** A través de la línea telefónica y/o anexos que dispone la PAUS del INEN se brinda la adecuada atención del reclamo en el ámbito de su competencia. Este canal dispone de los recursos necesarios a fin de garantizar la grabación del mismo e implementar mecanismos para preservar el adecuado trato de la información sensible del reclamante. Asimismo, recibido el reclamo, este es registrado en el Libro de Reclamaciones en Salud Virtual.

b.3) **Virtual:** A través de la página de inicio del portal web institucional del INEN, se podrá acceder al llenado del Libro de Reclamaciones en Salud del INEN de forma virtual, el cual está disponible las 24 horas y no es exigible la firma del reclamante. La presentación está acreditada con el número del documento de identificación. La Oficina de Comunicaciones, en caso reciba un presunto reclamo a través de las redes sociales oficiales del INEN, podrá invitar al usuario o tercero legitimado a presentar su reclamo mediante el llenado del Libro de Reclamaciones en Salud físico o virtual, para que sea atendida por la PAUS en el ámbito de su competencia.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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

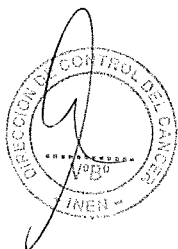
- c) La atención del reclamo en todos los casos es gratuita y no puede condicionarse o rechazarse por falta de pruebas y/o peritajes técnicos que lo sustenten.
- d) Cada reclamo presentado debe tener un número correlativo, el mismo que es diferenciado en el caso del Libro de Reclamaciones en Salud físico o virtual y es 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.
- e) De presentarse más de un reclamo en los que coincidan el sujeto del reclamo, la causa o la fecha de ocurrencia, tales reclamos deben ser acumulados en el expediente de mayor antigüedad, que diera lugar al inicio del procedimiento de atención, en la etapa que se encuentre, comunicando de oficio dicha situación al reclamante.
- f) En caso se produzca duplicidad respecto a un reclamo anteriormente resuelto y notificado, se procede con el archivo del reclamo presentado, comunicando dicha situación al reclamante en un plazo de cinco (05) días hábiles siguientes.
- g) La interposición del reclamo no constituye vía previa para acudir en denuncia ante SUSALUD.

**6.2.1.2 Del Formato de la Hoja de Reclamación en Salud**

- a) 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° 05** de la presente Directiva en concordancia con la normativa vigente. Para el llenado de la Hoja de Reclamación en Salud del Libro de Reclamaciones en Salud se debe considerar el detalle del instructivo señalado en el **Anexo N° 06** de la presente Directiva.
- b) Cada Hoja de Reclamación en Salud del Libro de Reclamaciones en Salud de naturaleza física debe contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas. La original es entregada al usuario o tercero legitimado que formuló el reclamo al momento de presentarlo. La primera hoja autocopiativa queda en posesión del INEN, y la segunda hoja autocopiativa se encontrará disponible para efectos de las acciones de supervisión a cargo de SUSALUD.
- c) El Libro de Reclamaciones en Salud virtual contiene como mínimo los campos señalados para el formato de la Hoja de Reclamaciones en físico, acreditándose su presentación con el registro del número del documento de identificación. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo por parte del usuario o tercero legitimado, le permite la impresión de la Hoja de Reclamación, además será enviado automáticamente al correo electrónico indicado por el reclamante, dejando constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo.

**6.2.2 Evaluación e Investigación de Reclamos**

- 6.2.2.1 La PAUS del INEN al tomar conocimiento de los hechos que motivan el reclamo, dispone/coordina la adopción de medidas inmediatas para su atención.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/DICON-DNCC**

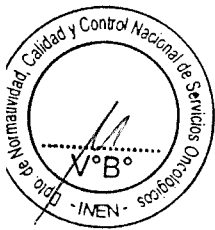
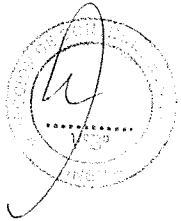
Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

6.2.2.2 Finalizada la etapa de admisión y registro del reclamo presentado por el usuario o tercero legitimado; se procede a clasificar el reclamo a partir de la identificación de su(s) causa(s) en la etapa de evaluación y previo a la investigación, conforme a la Clasificación de Reclamos señalada en la normativa vigente. Concluida la etapa de evaluación, la clasificación del reclamo realizada por la PAUS no puede ser modificado.

6.2.2.3 De la competencia y traslado de reclamos:

- a) En caso se presenten reclamos cuya competencia corresponda a una IAFAS o IPRESS, se debe 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 dos (02) días hábiles posterior a su recepción, a partir de la cual comenzará a correr el plazo para la atención del reclamo. La última entidad que recibió el reclamo debe proceder a su clasificación utilizando el clasificador de reclamos de acuerdo a la normativa vigente.
- b) En caso el INEN recepcione un reclamo mediante el traslado de una de las IAFAS o IPRESS, el plazo para atender dicho reclamo correrá a partir del día de la recepción formal de dicho reclamo.
- c) 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 IAFAS o IPRESS, con la que mantiene vínculo, deberá informar al reclamante, bajo responsabilidad, en el plazo de dos (02) días hábiles posterior a su recepción, que el reclamo ha sido trasladado a la otra entidad, para su atención en lo que corresponda. El INEN debe atender el reclamo según la competencia, de acuerdo a los plazos y procedimientos establecidos en la normativa vigente.
- d) La institución que recibió el reclamo debe proceder a su clasificación utilizando el clasificador de reclamos de acuerdo a la normativa vigente. En caso las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS compartan competencia entre sí, respecto a la atención del reclamo; la primera institución que recibió el reclamo realiza su clasificación en relación a la materia de su competencia conforme a la normativa vigente; procediendo a trasladar lo correspondiente a la otra institución para su clasificación y debida atención.
- e) En caso que la PAUS evidencie la falta de atención del reclamo trasladado a la IPRESS o IAFAS competente, comunica a SUSALUD dicha situación, a efecto que SUSALUD inicie las acciones correspondientes.

6.2.2.4 Se deben efectuar las diligencias necesarias para dilucidar los hechos que generaron la insatisfacción del usuario o tercero legitimado respecto de los servicios de salud, prestaciones o coberturas, cuando la naturaleza y complejidad del reclamo lo requiera.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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

6.2.2.5 Asimismo, según la necesidad o complejidad del caso, la PAUS comunica al DNCC la necesidad de que a través de la Jefatura Institucional se disponga practicar la actuación de pruebas documentales, testimoniales y/o auditorías del caso, auditorías de procesos, auditorías de salud y/o auditorías médicas que se estimen pertinentes, asumiendo la institución de ser necesario el costo de las mismas.

**6.2.3 Resultado del Reclamo y Notificación****6.2.3.1 Contenido del Informe de Resultado de Reclamos:**

a) Concluida la etapa de evaluación e investigación, se debe remitir una comunicación al usuario o tercero legitimado, adjuntando el Informe de Resultado del Reclamo, documento que como mínimo considerará lo siguiente:

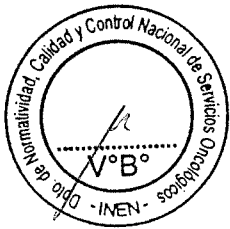
- a.1) Canal de ingreso del reclamo.
- a.2) Identificación del usuario afectado y de quien presente el reclamo.
- a.3) Descripción y causa del reclamo.
- a.4) Análisis de los hechos que sustentan el reclamo, conteniendo las investigaciones realizadas por la PAUS del DNCC, así como las actuaciones probatorias practicadas, de ser el caso.
- a.5) Conclusiones, donde se emite pronunciamiento motivado respecto a los hechos que sustentan el reclamo, declarándolo: fundado, infundado, improcedente, según corresponda.
- a.6) Medidas adoptadas o por adoptar por el INEN, según corresponda.

b) En los casos en que el reclamo sea declarado fundado, debe indicarse las medidas adoptadas o por adoptar en el INEN, así como el plazo razonable para su implementación.

c) La PAUS está obligado a comunicar el resultado del reclamo, asimismo acredita la recepción de dicha comunicación por el usuario o tercero legitimado. Concluida la investigación, la PAUS remite la comunicación al usuario o tercero legitimado, adjuntando el informe del resultado del reclamo en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contando desde el día siguiente de emitido este, al domicilio consignado en el Libro de Reclamaciones en Salud y/o a su dirección electrónica, en caso de haberlo autorizado expresamente. Es responsabilidad del reclamante comunicar la variación de los datos de contacto consignados en su reclamo a efectos de notificársele la resolución del mismo.

d) En el último párrafo de la comunicación que contiene el informe de resultado del reclamo, se consigna de acuerdo a la normativa vigente el siguiente texto:

*"De no encontrarse de acuerdo, o disconforme con el resultado del reclamo, o ante la negativa de atención o irregularidades 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".*



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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

**6.2.3.2 De la conclusión del reclamo**

- a) El reclamo concluye con comunicar el Informe del resultado al usuario.
- b) El reclamo puede concluir en los siguientes supuestos:
  - b.1) Acuerdo de Trato Directo, sobre los mismos hechos que motivaron el reclamo. Se podrá consignar su conformidad explícitamente en la Hoja de Reclamación en Salud del Libro de Reclamaciones en Salud, o en cualquier otro documento o comunicación escrita que acredite la conformidad del usuario.
  - b.2) Desistimiento por escrito del reclamo por parte del usuario o tercero legitimado, con o sin expresión de causa.
  - b.3) Acuerdo conciliatorio o transacción extrajudicial, que resuelve las controversias entre el INEN con el reclamante y sobre los mismos hechos que motivan el reclamo.

**6.2.3.3 Plazo para notificación**

Concluida la investigación el INEN remite la comunicación/notificación al usuario o tercero legitimado, el Informe de Resultado de Reclamo en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles dentro del plazo máximo de atención del reclamo, 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.

Es responsabilidad del reclamante comunicar al INEN la variación de los datos de contacto consignados en su reclamo, a efectos de notificársele la resolución del mismo.

**6.2.4 Archivo y custodia del expediente****6.2.4.1 Del expediente único de reclamo**

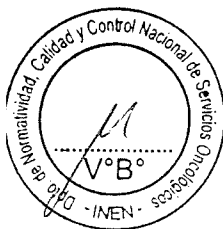
- a) Todas las actuaciones, documentos y/o pruebas que sustenten la recepción, procesamiento y atención de los reclamos se encuentran contenidas en un expediente único que refleje el cumplimiento de las etapas de la atención del reclamo señaladas en la presente Directiva.
- b) La PAUS del INEN es responsable del archivo y custodia del expediente único del reclamo por un período de cuatro años desde su conclusión.

**6.3 Del reporte de información a SUSALUD**

El reporte de reclamos se encuentra a disposición de la más alta autoridad administrativa y/o médica del INEN, según corresponda, a fin que proceda de acuerdo a sus atribuciones. La obligación de remitir la información a SUSALUD recae en el Jefe Institucional.

**6.4 Del sistema de remisión de información a SUSALUD**

- 6.4.1 La información de reclamos a remitir a SUSALUD se compone de los reclamos presentados por el usuario y/o tercero legitimado, medidas adoptadas o por adoptar y el responsable de la PAUS.





**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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

6.4.2 El envío de la información de reclamos requerida por SUSALUD será a través de SETI - RECLAMOS. Cualquier envío de información de reclamos realizada a través de un medio o mecanismo distinto no se considera recibida por SUSALUD.

6.4.3 La información que se remite a SUSALUD en cumplimiento de la presente Directiva y normativa vigente, tiene carácter de Declaración Jurada y por tanto está sujeta a fiscalización posterior.

**6.5 De los plazos de remisión de información a SUSALUD**

La PAUS tiene la obligación de remitir a través de SETI - RECLAMOS, a SUSALUD dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al término de cada mes, la información de los reclamos presentados en el mes previo por un usuario o su tercero legitimado; así como, los reclamos que estén en trámite y los trasladados a otra administrada, hasta que hayan sido resueltos y comunicados al usuario o tercero legitimado. Asimismo, deben remitir la información de las medidas adoptadas o por adoptar cuando tenga conocimiento de algún reclamo cuyo resultado se haya considerado fundado.

**6.6 De la remisión de información de reclamos a SUSALUD**

La remisión de la información de los reclamos del INEN, se realiza mediante el envío de archivos planos utilizando el SETI - RECLAMOS y el Manual Técnico del SETI - RECLAMOS. Los datos en los campos asociados al Documento Nacional de Identidad (DNI), carné de extranjería o pasaporte del reclamante usuario o tercero legitimado deben corresponder a los datos declarados en los documentos oficiales o en su defecto a la consignada por el usuario o tercero legitimado en la hoja de reclamación.

6.6.1 En caso que el usuario, representante o tercero legitimado cuente con más de un documento de identificación, el PAUS lo debe identificar con uno de ellos de acuerdo con el siguiente orden de prelación:

- a) Documento Nacional de Identidad.
- b) Carné de Extranjería.
- c) Pasaporte.
- d) Otros.

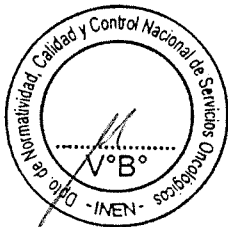
**6.7 Presentación extemporánea de la información a SUSALUD**

El reporte presentado con posterioridad a la fecha de vencimiento indicado en el numeral 6.5 de la presente Directiva, es considerado información extemporánea, pasible de una sanción administrativa.

**6.8 Declaración rectificatoria**

6.8.1 La PAUS puede presentar declaración rectificatoria que reemplaza a la anterior.

6.8.2 SUSALUD realiza evaluaciones periódicas de la información cargada a la base de datos, aplicando criterios adicionales a los establecidos en el Manual Técnico del SETI - RECLAMOS. En caso de encontrar inconsistencias a la citada información, SUSALUD comunica a la PAUS para que corrija dicha información en un plazo no mayor de siete (07) días hábiles de recibida la comunicación. La información es remitida como declaración rectificatoria.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/DICON-DNCC**

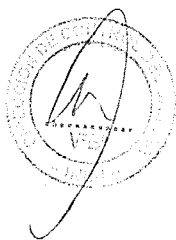
Directiva Administrativa para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

**VII. RESPONSABILIDADES**

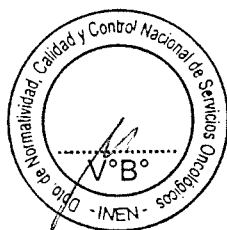
- 7.1 El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas a través de la PAUS del DNCC, es el responsable de dar cumplimiento e implementar la presente Directiva y normativa vigente relacionada.
- 7.2 Los Directores de los órganos y unidades orgánicas del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, son responsables del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva en el ámbito de sus respectivas competencias.

**VIII. DISPOSICIONES FINALES**

- PRIMERA:** 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.
- SEGUNDA:** Disponer que en un plazo de 60 días hábiles contados a partir de la publicación de la presente Directiva se implemente el canal virtual y otros aspectos técnicos contenidos en la presente Directiva, que permitan la operatividad para la atención de las consultas y reclamos de los usuarios del INEN.
- TERCERA:** En el caso de emergencia sanitaria donde se disponga el distanciamiento social, la PAUS debe gestionar prioritariamente la atención de las consultas y reclamos a través de los canales de atención virtuales y/o telefónicos establecidos en la presente normativa.
- CUARTA:** El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva constituye falta administrativa y serán posibles de sanción, de acuerdo a la normativa vigente.

**IX. ANEXOS**

- Anexo N° 01: Modelo de Afiche que contiene el Listado de Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Anexo N° 02: Proceso para la atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Salud en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN. Afiche Amigable al Usuario.
- Anexo N° 03: Aviso del Libro de Reclamación en Salud.
- Anexo N° 04: Formato de consulta.
- Anexo N° 05: Formato de Hoja de Reclamación en Salud del Libro de Reclamaciones en Salud.
- Anexo N° 06: Instructivo para el llenado del Formato de Hoja de Reclamación en Salud del Libro de Reclamaciones en Salud.
- Anexo N° 07: 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.





PERÚ

Sector Salud



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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**

**MODELO DE AFICHE QUE CONTIENE EL LISTADO DE DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD**



PERÚ Ministerio de Salud

Trabajando para todas las personas



**DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

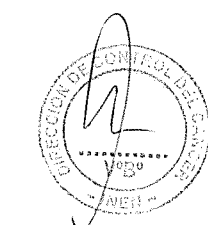
DERECHO AL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	DERECHO AL ACCESO DE LA INFORMACIÓN	DERECHO A LA ATENCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA SALUD	DERECHO AL CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROTECCIÓN DE DERECHOS
<ol style="list-style-type: none"> <li>A la atención de emergencia, sin condicionamiento a la presentación de documento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

NOTA: En caso que sus derechos sean vulnerados puede acudir a SUSALUD para orientación y apoyo, así como para presentar su queja.

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

De no encontrarse de acuerdo, o disconforme con el resultado del reclamo, o ante la negativa de atención o irregularidad en su tramitación, pueda 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





PERÚ

Sector Salud



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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**

**PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD EN EL INEN – AFICHE AMIGABLE AL USUARIO**



Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)

**FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD EN EL INEN**



\* Su reclamo deberá ser resuelto en un plazo de 30 días hábiles

Todo trámite es gratuito

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)

Tel: 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

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS

Tel: 201-6500 - anexo: 2026 Web: [www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe) e-mail: [paus@inen.sld.pe](mailto:paus@inen.sld.pe)



PERÚ

Sector  
Salud



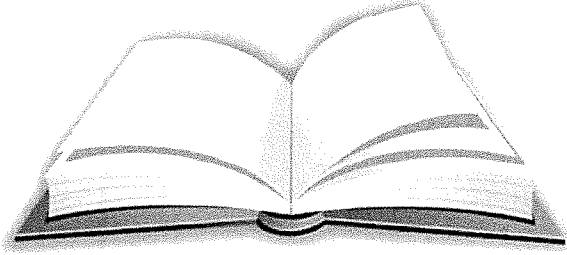
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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 DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD**

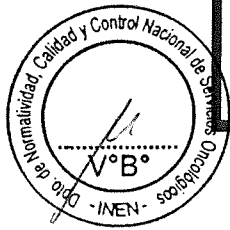




## LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD

Conforme a lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias 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.

Solicítalo: En la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)

No olvides llevar la hoja blanca que es la constancia de tu reclamación, para su seguimiento llamar al teléfono: 201-6500 Anexo 2026, de 08:00 a.m. a 4:30 p.m.





PERÚ

Sector Salud



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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 CONSULTA**



PERÚ

Sector Salud



**FORMATO DE CONSULTA**

*Las consultas se atenderán a la brevedad*

Sus CONSULTAS son una oportunidad de mejora importante, porque nos permite continuar trabajando para brindarles un servicio de calidad. Para formular la respuesta a su CONSULTA, le pedimos por favor complete los datos solicitados.

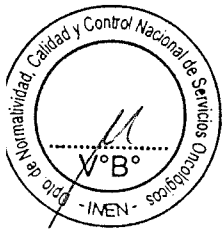
Datos Generales

Nombre	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>
Tipo de documento	Relacionado <input type="text"/>	Teléfono	<input type="text"/>
Domicilio	<input type="text"/>	Celular	<input type="text"/>

Mensajes

Asunto

Comentarios



\*Contenido mínimo (puede ser ampliado).

**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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

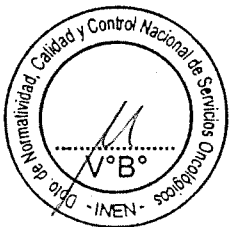
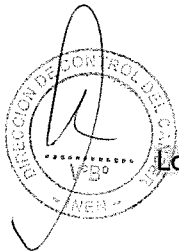
**ANEXO N° 05****INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD**

Los siguientes datos deberán ser registrados por la IPRESS:

- o Logo de la IPRESS
- o Nombre o razón social de la IPRESS
- o Dirección del Establecimiento
- o N° hoja de reclamación consignando el código de la IPRESS, registrado en SUSALUD y una numeración correlativa comenzando desde el número (0000000001)
- o En caso el espacio para el detalle del reclamo no sea suficiente, y el reclamante llene al reverso de la Hoja de Reclamación, se deberá sacar copia de dicho detalle y adjuntar a cada hoja autocopiativa.
- o Detalle de la solución del reclamo a través de Trato Directo.
- o Firma del Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud en caso de solución del reclamo por Trato Directo (Libro de Reclamaciones en salud físico).

Los siguientes campos deben ser llenados por el reclamante:

- o Fecha: en este reglón se dejará constancia la fecha de presentación del reclamo.
- o Identificación del usuario, se identifica al usuario afectado o tercero legitimado.
- o Identificación de quien presenta el reclamo, pudiendo ser el usuario, su representante o tercero legitimado.
- o Detalle del reclamo, detallar los hechos que motivan el reclamo, así como se precise si adjunta algún documento de sustento. En caso no sea suficiente el espacio para el llenado del detalle del reclamo podrá continuar al reverso de la Hoja de reclamación.
- o Autorización de comunicación del resultado del reclamo al correo electrónico consignado, si la respuesta es afirmativa deberá de marcar en el espacio correspondiente con una X, ejemplo Si (X); en caso la respuesta sea negativa deberá de marcar el espacio correspondiente con una X, ejemplo: NO (X).
- o Firma del reclamante que deje constancia de la presentación del reclamo, en caso de persona iletrada consignar la huella digital (Libro de Reclamaciones en Salud Físico).
- o En el caso del Libro de Reclamaciones en Salud Virtual no es exigible la firma del reclamante. Su presentación está acreditada con el número de su Documento Nacional de Identidad (DNI), Carnet de Extranjería (C.E.), Pasaporte o Registro Único de contribuyente (RUC).
- o Firma del Reclamante que deje constancia de la conformidad con la solución del reclamo a través del Trato Directo, y en caso de ser persona iletrada el responsable del Libro de Reclamaciones en Salud orientará al usuario para la consignación de la huella digital. (Libro de Reclamaciones en Salud Físico).





PERÚ

Sector Salud



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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

## INSTRUCTIVO PARA EL CORRECTO LLENADO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Para llenar este formulario debe tener en cuenta lo siguiente:

Anexo N° 1

1. Colocar la fecha, nombre completo, domicilio, e-mail, teléfono

INEN Ministerio de Salud

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS **HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD N°6210**

A. ANGAMOS ESTE N°2520 SURQUILLO

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 PRESTA 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)**

---

**4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCA)**  SI  NO

---

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

FIRMA O HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA LETRADA

(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

2. En caso de ser el mismo afectado, ya no es necesario llenar este espacio.

4. Marque con una "X" si desea recibir vía correo electrónico la notificación del resultado.

6. Coloque su firma y/o huella digital.

3. Escriba su observación

5. Coloque su firma y/o huella digital

EN CASO EL CONSUMIDOR NO REALICE DE MANERA ADECUADA LA TOTALIDAD DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA, EL RECLAMO SE CONSIDERARÁ COMO IMPROCEDENTE. (Según el Artículo 6° Responsabilidad del Consumidor del Decreto Supremo N°0011-2011-PCM)

Para consultas y denuncias ante SuSalud: Línea gratuita 113

De no encontrarse de acuerdo, o disconforme con el resultado del reclamo, o ante la negativa de atención o irregularidad en su tramitación, pueda 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





PERÚ

Sector Salud

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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° 06**

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



PERÚ Ministerio de Salud



INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS  
Av. Angamos Este N°2520 Surquillo

**HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD N°6210**

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 PRESTA 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)**

--	--

**4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCAR) SI( ) NO( )**

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

(FIRMA O HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA ILETRADA)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	(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
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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 a su reclamo, irregularidad en su tramitación o disconformidad con el resultado mismo o hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje CECONAR de SUSALUD.

PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS)  
Teléfono: 201-6500 Anexo 2026



PERÚ

Sector Salud

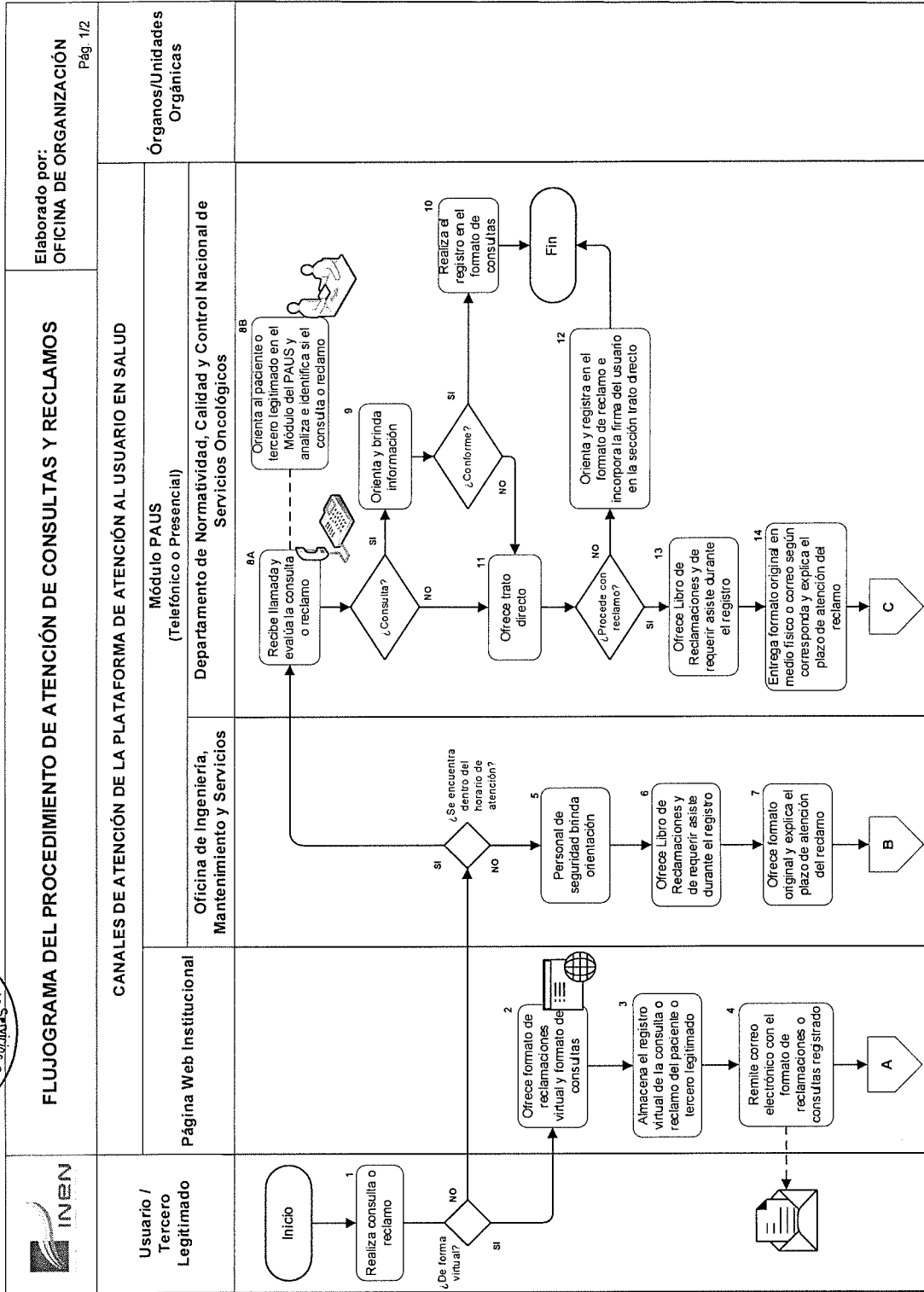


### DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/DICON-DNCC

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° 07

### FLUJOGRAMA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD EN EL INEN





### DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2020-INEN/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

