

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

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS

DIRECCIÓN DE CONTROL DEL CÁNCER

DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD, CALIDAD Y CONTROL NACIONAL DEL CÁNCER

ÓRGANOS Y UNIDADES ORGÁNICAS COMPETENTES

USUARIO

INICIO

Solicita consulta y/o presenta reclamo por la vía de canalización determinada por la insitución



MÓDULO PAUS

Recibe y registra consulta y/o reclamo

Evalúa y determina su pertinencia

¿Es pertinente?

NO

SI

Informa al usuario en el momento la inconsistencia de la consulta y/o reclamo

Coordina e investiga para resolución de consultas y/o reclamos

Participa de las coordinaciones y/o investigación para la atención de las consultas y/o reclamos en el ámbito de su competencia.

Registra la atención o no atención de la consulta y/o reclamo

Plazo máximo de atención de consultas: 5 días
Plazo máximo de atención de reclamos: 30 días

Recibe respuesta oportuna a su consulta y/o reclamo

FIN

Pasa Archivo



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
Telf: 201-6500 anexo: 2026
*** Todo trámite es gratuito**