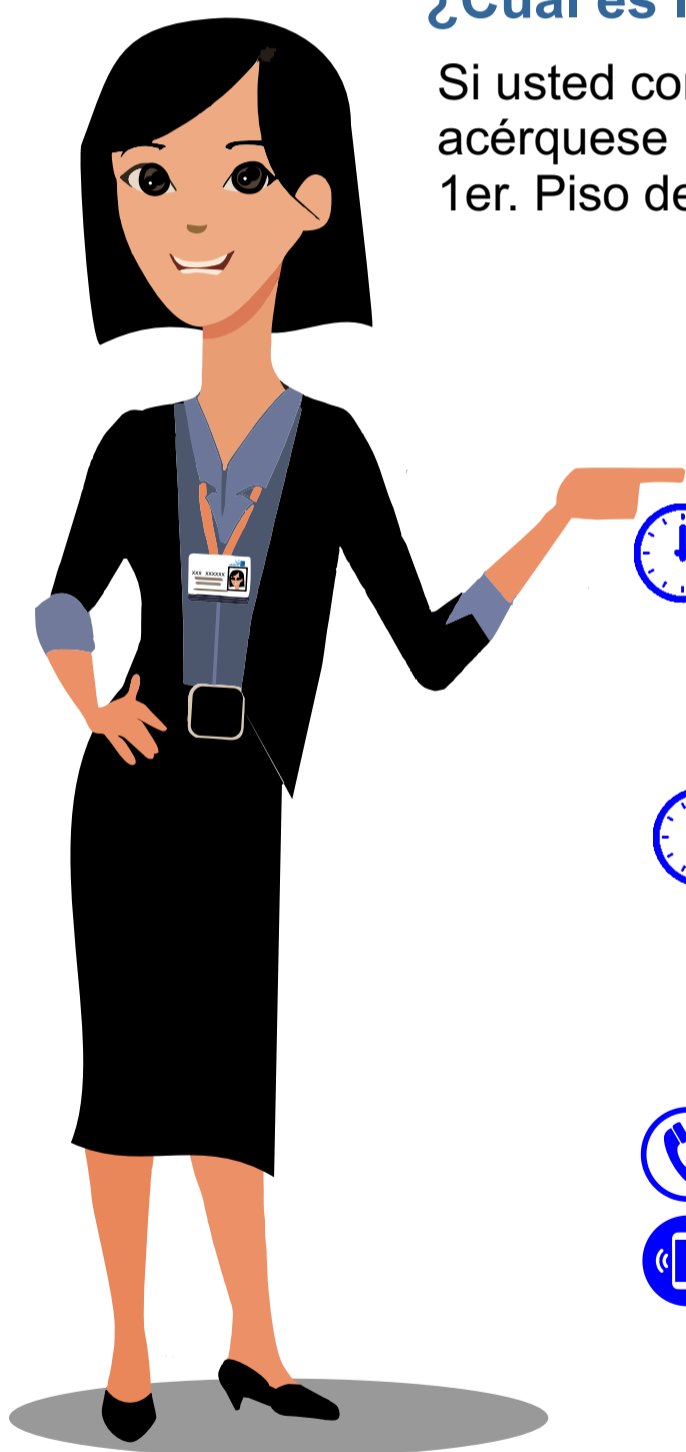


Atención de consultas y reclamos en la Plataforma de Atención al Usuario de Servicios de Salud (PAUS)

La Plataforma de Atención al Usuario de Servicios de Salud (PAUS) del INEN es el espacio físico y virtual, a través del cual se reciben, procesan, atienden y absuelven las consultas y reclamos; así como sugerencias y felicitaciones en relación a la prestación de servicios de salud oncológica presentados por los usuarios ante la institución.

¿Cuál es la modalidad de atención?

Si usted considera que sus derechos han sido vulnerados en el INEN, acérquese a cualquiera de los módulos de la PAUS, ubicado en el 1er. Piso del Instituto. También puede hacerlo de manera virtual.



Atención presencial:

Módulo PAUS 1 - Ubicado frente al Módulo de Informes



Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

Módulo PAUS 2 - Ubicado frente a la Puerta 2
ingresando al INEN



Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Servicio itinerante.

Personal debidamente identificado se encuentra en el Centro de Atención Ambulatoria del Cáncer (Torre INEN)



Teléfonos: (01) 2016500 anexo 2026/ 2054 / 2299



Celular: 971103210 / 989134812

Atención virtual:

Escribe a uno de los correos:



paus1@inen.sld.pe
paus2@inen.sld.pe
paus3@inen.sld.pe

Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Atención de consultas y reclamos en la Plataforma de Atención al Usuario de Servicios de Salud (PAUS)

¿Cuál es el proceso de atención?

El usuario presenta su consulta, reclamo u observación en modalidad presencial o virtual. La PAUS recibe, registra y evalúa las insatisfacciones expresadas; y solicita información al área correspondiente como parte de la investigación del caso. Se recibe respuesta del área observada y se entrega al usuario. La respuesta se emite dentro de los 30 días hábiles, plazo establecido por DS.002.2019-SA

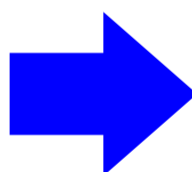
De considerar que no le hayan brindado el servicio, prestación o cobertura solicitada. Así como de percibir la negativa de atención de su reclamo, irregularidad de tramitación o disconformidad con el resultado del mismo; puede presentar su queja ante la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), link: <https://bit.ly/4bQLNhf>



Libro de Reclamaciones

link: <https://portal.inen.sld.pe/libro-de-reclamaciones/>

Escanea el Código QR



Buzón de Sugerencias

link: <https://plataforma.inen.sld.pe/SugerenciasPAUS/>

Escanea el Código QR

