



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN
"Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Chorrillos, 31 de marzo del 2015

Visto, el expediente Nº 15-INR-000676-001, que contiene el Informe Nº 0053-OGC-INR-2015 de la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN, respectivamente;

CONSIDERANDO:

Que, es objetivo funcional de la entidad establecer la regulación para la atención de los reclamos y sugerencias formulados por los usuarios del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN en relación a las deficiencias percibidas en el proceso de prestación de los servicios de salud que brinda la institución;

Que, con documento del Visto, la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN y en cumplimiento de la normatividad para la atención de los reclamos y sugerencias de los usuarios del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN, se ha elaborado el "Reglamento para la Atención de Reclamos, Consultas y Sugerencias del Instituto Nacional de Rehabilitación, en base a lo establecido en las normas de SUSALUD;

Que, el citado Reglamento para la atención de Reclamos, Consultas y Sugerencias del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN, ha sido revisado y aprobado por el Equipo de Organización de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, en el que concluye que la propuesta presentada ha sido aprobada; por lo que sugiere que prosiga con los trámites respectivos para su aprobación, con la resolución correspondiente; para su desarrollo y posterior aplicación;

De conformidad con la Ley Nº 29344, Ley de Aseguramiento Universal en Salud y Seguridad Social como valores fundamentales de nuestra sociedad que en su artículo 7º, dispone que todos los peruanos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa;

Estando a lo propuesto por la Oficina de Gestión de la calidad;

Con la visación del Jefe de la Oficina de Comunicaciones, Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y de la Jefe de la Oficina de Asesoría



Jurídica del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores"
"AMISTAD PERÚ-JAPÓN";

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el documento "REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores", Amistad Perú-Japón"; el cual consta de veintidós (22) folios. El referido reglamento ha sido formulado por el equipo de profesionales de la Oficina de Gestión de la Calidad.

Artículo 2º.- La Oficina de Gestión de la Calidad realizará la difusión del documento citado; para la implementación correspondiente en el ámbito institucional.

Artículo 3º.- Disponer que el responsable del Portal Institucional publique la presente.

Artículo 4º.- Notificar la presente resolución a las instancias administrativas; para los fines correspondientes.

Regístrese y Comuníquese,



.....
Dra. JULIA HONORATA MENDEZ CAMPOS
Directora General (e)
CMP. N° 15706 RNE. N° 7393
INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN
"DRA. ADRIANA REBAZA FLORES"
AMISTAD PERÚ - JAPÓN



JHMC/nri

C.c.: Oficina de Gestión de la Calidad
Oficina de Comunicaciones





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto de Gestión
de Servicios de Salud

Instituto Nacional de Rehabilitación
"Dra. Adriana Rebaiza Flores"
Amistad Perú - Japón

DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ
"Año de la Diversificación Productiva y del
Fortalecimiento de la Educación"

REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE
REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES – AMISTAD PERÚ - JAPÓN"

"REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS"



INSTITUTO NACIONAL DE
REHABILITACIÓN
"DRA ADRIANA REBAZA FLORES"
AMISTAD PERÚ – JAPÓN

2015

[Handwritten signature]





REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES - AMISTAD PERÚ - JAPÓN"

INDICE

	Pág.
CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES	
Del Objeto	3
Finalidad	3
Ámbito de aplicación	3
Base Legal	3
Definiciones y acrónimos	3
De los principios	5
CAPITULO II: DE LOS RECLAMOS	
Etapas de la atención de los reclamos	5
Canales de presentación	5
Expediente de Reclamo	6
SUBCAPITULO I: DE LA ADMISIÓN Y REGISTROS.	
Descripción del Procedimiento de Admisión y Registro de Reclamos	6
SUBCAPITULO II: DE LA INVESTIGACIÓN SUMARIA	
Descripción del Procedimiento de la Investigación Sumaria	7
Citaciones	7
Peritajes	8
SUBCAPITULO III: RESULTADO DEL RECLAMO	
Descripción del Procedimiento del Informe del Resultado de Reclamo	8
Tipo de Resultado de Reclamo	8
Cuando un reclamo sea declarado fundado	8
Información al usuario	9
Conclusión anticipada	9
SUB CAPITULO IV: NOTIFICACION DEL RESULTADO	
Descripción del Procedimiento de Notificación del Resultado de Reclamo	9
CAPITULO III: DE LAS CONSULTAS Y SUGERENCIAS	
Atención de Consultas	9
Atención de Sugerencias	10
Descripción del Procedimiento de Atención de sugerencias	10
CAPITULO IV: DE LAS RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES	
De la Oficina de Comunicaciones	10
De la Oficina de Gestión de la Calidad	11
De la Dirección General	11
De las Unidades Orgánicas/ Áreas/Servicios	11
CAPITULO V: DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS	
Primera.- Procedimientos iniciados con anterioridad	11
ANEXOS:	
Anexo N°1: Ficha de Reclamo en Salud	12
Anexo N°2: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Atención del Reclamo	14
Anexo N°3: Tabla de Clasificación de Causas de Reclamos (R.S.160-2011- SUNASA/CD)	15
Anexo N°4: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Atención de Sugerencias	22





REGlamento DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES – AMISTAD PERÚ - JAPÓN"

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Del Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto establecer la regulación para la atención de los reclamos y sugerencias formulados por los usuarios del INR, en relación a deficiencias percibidas en el proceso de prestación de los servicios de salud que brinda la institución.

Artículo 2°.- Finalidad

La presente norma tiene por finalidad orientar el manejo de los reclamos y sugerencias, en búsqueda de promover, proteger y defender los derechos de las personas con discapacidad, y que las prestaciones sean otorgadas con calidad y calidez.

Artículo 3°.- Ámbito de aplicación

El ámbito de este Reglamento se aplica en todas las actividades y servicios que se desarrollan en el Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPÓN.

Artículo 4°.- Base Legal

- Constitución Política del Perú reconoce el Derecho a la Salud y Seguridad Social como valores fundamentales de nuestra sociedad, en su artículo 7°, dispone que todos los peruanos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y su defensa.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo.
- Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud. Que garantiza el derecho pleno y progresivo de toda persona a la seguridad social en salud.
- Ley N°29414, Ley de los Derechos de la Personas Usuarias de los Servicios de Salud. Que establece que toda persona tiene derecho al acceso a los servicios de salud, al acceso a la información, a la atención y recuperación de la salud y al consentimiento informado
- Decreto Supremo N°042-2011-PCM, que decreta la Obligatoriedad de contar con el Libro de Reclamaciones, el mismo que deberá estar a disposición de los usuarios que lo requieran para formular sus reclamos.
- Decreto Supremo N° 008-2014-SA, que aprueban el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Resolución de Superintendencia N°160-2011-SUNASA/CD, del 20 de diciembre de 2011, que aprueba el "Reglamento General para la Atención de Reclamos y Quejas de Usuarios de las IAFAS e IPRESS", que en su Título I "Disposiciones Generales", Artículo 8° establece la información que debe contener el Reglamento, Manual o Formato de Atención de Reclamos.

Artículo 5°.- Definiciones y acrónimos

5.1. Definiciones

Consulta: Manifestación escrita mediante la cual un usuario solicita se absuelva una inquietud respecto a los servicios de salud brindados por el INR o aspectos relacionados a la cobertura de la IAFAS.





REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES – AMISTAD PERÚ - JAPÓN"

Delegados: Son representantes de SUSALUD ubicados en las distintas IPRESS que se encuentran acreditados para brindar a los usuarios de los servicios de salud orientación respecto a sus derechos, velar por la protección de los mismos, interponer buenos oficios para la solución de los reclamos planteados, así como recabar las quejas de los mismos para su correspondiente tramitación.

Plataforma de Atención al Usuario: Comprende el espacio físico, recursos y personal responsable de la recepción, procesamiento y atención de los reclamos, consultas y sugerencias, presentados por los usuarios.

Queja: Manifestación escrita mediante la cual el usuario afectado o que potencialmente pudiera verse afectado, o el tercero legitimado con facultades para disponer derechos de los consumidores afectados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores, se dirige a SUSALUD ante la negativa de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS en la atención de los reclamos planteados, o cuando existan irregularidades en su tramitación, o ante la disconformidad con el resultado del mismo.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita mediante la cual el usuario afectado o que potencialmente pudiera verse afectado, o el tercero legitimado con facultades para disponer derechos de los consumidores afectados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores, se dirige a la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS ante la insatisfacción del servicio de salud brindado por la IPRESS o por aspectos relacionados a la cobertura de las IAFAS.

Sugerencia: Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios de la institución.

Usuario: Toda persona que acude al INR para recibir un servicio de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación, así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, con independencia de su fuente de financiamiento; o que goza de una cobertura de salud brindada por una IAFAS.

Vigilancia: Consiste en la supervisión del adecuado funcionamiento de los procedimientos para informar y orientar la atención al ciudadano en las Plataformas de Atención al Usuario.

5.2. Listado de Acrónimos:

DG	Dirección General
FRS	Ficha de Reclamo en Salud
IAFAS	Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud
IPRESS	Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
INR	Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores" AMISTAD PERÚ-JAPON
IPROM	Intendencia de Promoción de Derechos en Salud
IPROT	Intendencia de Protección de Derechos en Salud
MI	Módulo de Informes.
MAR	Módulo de Atención de Reclamos
PAU	Plataforma de Atención al Usuario
OC	Oficina de Comunicaciones
OGC	Oficina de Gestión de la Calidad
SUSALUD	Superintendencia Nacional de Salud





REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES – AMISTAD PERÚ - JAPÓN"

UO Unidades Orgánicas

Artículo 6º.-De los principios

Son de aplicación al presente Reglamento los siguientes principios:

1. **Principio Pro Usuario:** En caso de duda sobre el sentido de las normas, condiciones de la cobertura de aseguramiento en salud, así como demás aspectos relacionados al acceso, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad de las prestaciones de salud, se deberá interpretar a favor del usuario.
2. **Principio de Transparencia:** Se deben otorgar a los usuarios información clara, sencilla, veraz, oportuna y apropiada respecto a las prestaciones de salud que brindan, así como del alcance de la cobertura de aseguramiento en salud, incluidas las condiciones para su acceso, en el marco de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
3. **Principio de Especialidad Normativa:** El presente Reglamento se constituye en norma especial de cumplimiento obligatorio para el INR, respecto a la atención de reclamos o sugerencias presentadas por los usuarios de los servicios de salud.
4. **Principio de Primacía de la Realidad:** Para la atención de los reclamos y sugerencias, en caso de divergencia entre lo que ocurre en la realidad y lo que se ha plasmado en los
5. **Principio de Corrección de la Asimetría:** Las disposiciones del presente reglamento se orientan a corregir las malas prácticas generadas por la asimetría informativa, así como la situación de desequilibrio ante los usuarios, en la contratación o en cualquier otra situación de desventaja.
6. **Principio de Gratuidad:** La atención de reclamos y sugerencias de los usuarios del INR, no debe encontrarse sujeta a barreras de acceso de carácter económico.

CAPITULO II DE LOS RECLAMOS

Artículo 7º.- Etapas de la atención de los reclamos

El proceso de atención de reclamos en el INR para fines de recolección, transferencia, difusión e intercambio de la información, debe reflejar las siguientes etapas:

1. Admisión y Registro
2. Investigación Sumaria
3. Resultado del Reclamo
4. Notificación del Resultado

Artículo 8º.- Canales de presentación

Los reclamos de los usuarios del INR a que se refiere la presente norma podrán ser presentados bajo las siguientes modalidades:

a. Admisión del Reclamo Vía Física:

El procedimiento de la atención del reclamo en medio físico se realizará directamente en la PAU, a través del Módulo de Reclamos, mediante el llenado del Libro de Reclamaciones o de la FRS.





REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZ FLORES – AMISTAD PERÚ - JAPÓN"

- **Ficha de Reclamo en Salud (FRS)**

El Formato de la FRS se encuentra contenido en el **Anexo N° 1** de la presente norma, debiendo considerarse que su registro es dentro del plazo de treinta (30) días hábiles de ocurridos o conocidos los hechos.

- **Libro de Reclamaciones**

El formato se encuentra contenido en el Decreto Supremo N°042-2011-PCM, que decreta la Obligatoriedad de contar con el Libro de Reclamaciones.

En caso de impedimento material, dicho plazo empezará a computarse a partir de la superación del impedimento, debiendo sustentarse al momento de la presentación del reclamo. Vencido este plazo, es facultad de la institución el admitir el trámite o rechazarlo.

En ningún caso podrá rechazarse un reclamo por no estar acompañado de pruebas y/ peritajes técnicos que lo sustenten.

b. Admisión del Reclamo Vía Telefónica:

Para los reclamos presentados por vía telefónica, será a través del número telefónico 7173200, donde el personal autorizado y designado previamente por la Oficina de Comunicaciones, con el consentimiento informado del usuario afectado o que potencialmente pudiera verse afectado, o el tercero legitimado con facultades para disponer derechos de los consumidores afectados. O en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores, procederá a recabar los datos necesarios para su tramitación.

c. Admisión del Reclamo Vía Web:

Para la presentación de los reclamos por vía web, se realizará ingresando a www.inr.gob.pe, mediante el llenado del formato virtual de Libro de Reclamaciones, o también puede remitir sus consultas, reclamos o sugerencias mediante el correo electrónico consultasyreclamaciones@inr.gob.pe

Artículo 9°.- Expediente de Reclamo

La presentación de un reclamo en el INR dará lugar a la generación de un Expediente de Reclamo, donde se reunirán todos los documentos, pruebas o actuaciones que sustenten el cumplimiento de las etapas señaladas en el artículo 7 del presente Reglamento. Debiéndose conservar dicho expediente hasta por un periodo de dos (2) años desde su conclusión.

**SUBCAPITULO I
DE LA ADMISIÓN Y REGISTROS**

Artículo 10°.- Descripción del Procedimiento de Admisión y Registro de Reclamos (Anexo N°2):

Paso N° 01: El usuario afectado o que potencialmente pudiera verse afectado, o el tercero legitimado con facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, puede presentar su reclamo acercándose al Módulo de Informes y expresa su deseo de formular un reclamo y/o queja.

Paso N° 02: El personal del Módulo de Informes deriva al usuario, al **Módulo de Atención Reclamos**, a cargo de un profesional Psicólogo, quien le atiende y procura resolver el problema gestionando y/o coordinando con la jefatura del área involucrada la solución al problema.





REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES – AMISTAD PERÚ - JAPÓN"

Dos Escenarios Posibles:

- Se Resuelve el Reclamo: De resolverse el motivo de reclamo del usuario, el profesional registra la ocurrencia en el instrumento de control, habilitado para tal fin (Cuaderno, matriz informática con consolidado de ocurrencias), para realizar un posterior análisis y la implementación de acciones, planes y/o proyectos de mejora continua de los procesos institucionales..
- No se Resuelve el Reclamo: Se procede con el Paso N° 03

Paso N° 03: De no resolverse el reclamo, de acuerdo al tipo de malestar generado y a solicitud del usuario interesado, se le proporciona uno de los formatos para poder registrar su reclamo:

- **Ficha de Reclamo en Salud:** Aprobado por Resolución de Superintendencia N°160-2011-SUNASA/CD.
- **Libro de Reclamaciones:** A través de Hoja de Reclamaciones, formato aprobado por Decreto Supremo N°042-2011-PCM.

En ambos casos el personal responsable de Módulo de reclamos realiza la verificación de que el usuario haya proporcionado la información mínima necesaria relativa a sus datos personales y detalle del reclamo y procede con la correcta clasificación del reclamo, para tal efecto deberá aplicar la Tabla de Clasificación de Causas de Reclamos contenida en el Anexo N° 03 del presente reglamento. Posteriormente se entregará una copia de dicho documento y explica la gratuidad del trámite y/o procedimiento del reclamo y los plazos establecidos por ley para la atención de quejas y/o reclamos.

Paso N° 04: El profesional de Psicología remite inmediatamente a la Jefatura de Oficina de Comunicaciones para que procedan con generación de un Expediente de Reclamo de acuerdo a lo señalado en el artículo 9 del presente Reglamento.

SUBCAPITULO II DE LA INVESTIGACIÓN SUMARIA

Artículo 11°.- Descripción del Procedimiento de la Investigación Sumaria (Anexo N° 02)

Paso N° 1: Con la recepción del Expediente de Reclamo formulado por la Oficina de Comunicaciones, la Oficina de Calidad, dará inicio a la etapa de Investigación Sumaria, debiéndose efectuar las diligencias necesarias para dilucidar los hechos que generaron la insatisfacción del usuario, para lo cual remitirá copia del formato a la Unidad Orgánica donde se origino la insatisfacción, para que la Jefatura de correspondencia, realice la evaluación del reclamo e informe el descargo respectivo y las acciones de mejora a implementar.

Paso N° 2: La OGC evaluará la información remitida por las UO involucradas, de ser suficiente emitirá informe de Resultado del Reclamo.

Paso N° 3: Dependiendo de la necesidad o complejidad del caso se podrán practicar el recabo de pruebas documentales, testimoniales, pericias y auditorias de caso, entre otros. Al terminar con la recopilación de la información necesaria se emitirá informe de Resultado del Reclamo.

Artículo 12°.- Citaciones

Se podrá citar al reclamante para que se ratifique en su reclamo, así como a los testigos y/o peritos designados, para que presten su declaración o informe respectivo, cuando el caso lo amerite.

La negativa injustificada del reclamante o su representante de asistir a dicha citación, podrá ser tomada como elemento de juicio al momento de resolver, para cuyo efecto deberá

J. MENDEZ





REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES – AMISTAD PERÚ - JAPÓN"

documentarse con las notificaciones y actas de reunión.

Artículo 13°.- Peritajes

El INR podrá nombrar peritos de oficio o a pedido del usuario, cuando estime que la apreciación de los hechos requiere de conocimientos especiales para el mejor esclarecimiento de una o más materias controvertidas del reclamo.

SUBCAPITULO III

RESULTADO DEL RECLAMO

Artículo 14°.- Descripción del Procedimiento del Informe del Resultado de Reclamo (Anexo N° 02)

Paso N° 1: Concluida la Investigación Sumaria la Oficina de Calidad elaborará un informe de la investigación sumaria del Reclamo, que se remitirá a la Dirección General para su derivación a las UO involucradas y se implementen las recomendaciones emitidas, según corresponda.

Paso N° 2: Posterior a la implementación de mejoras, las Unidades Orgánicas deben remitir informe a la Oficina de Gestión de Calidad con la información detallada de estas.

Paso N° 3: La OGC elaborará Informe de Resultado de Reclamo en el que se consigna lo siguiente:

- Descripción de los hechos que sustentan el reclamo del usuario.
- Exposición de las diligencias efectuadas para la dilucidación de los hechos.
- Análisis de los hechos.
- Resultado del reclamo, donde se emitirá un pronunciamiento debidamente motivado respecto al reclamo declarándolo: fundado, infundado, improcedente o la conclusión anticipada, según corresponda y será remitido a la Oficina de Comunicaciones para que se proceda a dar respuesta al usuario según los plazos establecidos.

Artículo 15°.- Tipo de Resultado de Reclamo

- Reclamo Fundado**, en cuyo caso se especificará las acciones que ejecutará el INR para dar solución al reclamo, las medidas correctivas para hechos futuros y el mecanismo de compensación de corresponder.
- Reclamo Infundado**, en los casos que no se ha acreditado la existencia de un servicio incumplido, irregular o deficiente y tampoco que se haya vulnerado las garantías explícitas en salud.
- Reclamo Improcedente**, en los casos que se haya constatado en el curso de la investigación de las causales señaladas en el numeral del presente manual.

Artículo 16°.- Cuando un reclamo sea declarado fundado, deberá señalarse además:

- Acciones ejecutadas** o que adoptará la institución para dar solución al reclamo.
- Acciones correctivas** que se aplicarán con el propósito de la mejora del proceso que generó la insatisfacción.
- Mecanismo de devolución** de pagos, cuando corresponda.

A. ILLANDEZ





REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES - AMISTAD PERÚ - JAPÓN"

Artículo 17°.- Información al usuario

El Informe de Resultado de Reclamo incluirá como último párrafo en su parte resolutive lo siguiente:

"De no estar de acuerdo, en todo o en parte, con el presente informe de resultado de reclamo, el usuario puede acudir en instancia de Queja ante la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD, en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir de su notificación, a fin que ésta tome conocimiento de los hechos y disponga las investigaciones, medidas correctivas y/o sanciones aplicables a las IAFAS, IPRESS cuando corresponda. En ningún caso la Queja Tuitiva declarará indemnización a favor del usuario por los daños o perjuicios que hayan podido causarle la IAFAS o IPRESS, quedando a salvo su derecho de hacerlo valer a través de los medios alternativos de solución de controversias que brinda el Centro de Conciliación y Arbitraje de SUSALUD, o en la vía judicial cuando corresponda."

Artículo 18°.- Conclusión anticipada: El INR declarará la conclusión anticipada del procedimiento en los siguientes casos:

- Desistimiento por escrito del reclamo por parte del usuario o tercero legitimado, con o **sin expresión de causa**.
- Conciliación o transacción extrajudicial.
- Laudo Arbitral.

En cualquiera de estos casos, se debe consignar esta situación expresamente en el Informe de Resultado de Reclamo.

SUB CAPITULO IV

NOTIFICACION DEL RESULTADO

Artículo 19°.- Descripción del Procedimiento de Notificación del Resultado de Reclamo (Anexo N° 02).- La Oficina de Comunicaciones deberá notificar al usuario o tercero legitimado el Informe de Resultado de Reclamo en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la expedición del acto que se notifique, al domicilio consignado por este, o a su dirección electrónica en caso de haberlo solicitado así expresamente.

En caso del Libro de Reclamaciones, según el Artículo 4 del Decreto Supremo N°042-2011-PCM, establece, que "La entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles".

En el caso de la Ficha de Reclamación en Salud, se procede de acuerdo a los valores establecidos en el **Anexo N° 3** "Tabla de Clasificación de Causas de Reclamos" de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud.

CAPITULO III

DE LAS CONSULTAS Y SUGERENCIAS

Artículo 20°.- Atención de Consultas

Las consultas de los usuarios referidas a la prestación del servicio de salud o al alcance de la cobertura de aseguramiento en salud, incluidas las condiciones para su acceso, podrán ser





REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES – AMISTAD PERÚ - JAPÓN"

presentadas ante la PAU según corresponda, para su debida atención dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles posteriores a su recepción.

Para efectos de brindar una adecuada atención a los usuarios en las consultas que éstos formulen deben consignar, como mínimo, lo siguiente:

- Nombres y Apellidos completos;
- Documento Nacional de Identidad o Carnet de Extranjería, de ser el caso;
- Expresión clara y concisa de la consulta efectuada; y
- Domicilio real o correo electrónico al cual solicita hacer llegar la respuesta.

Artículo 21°.- Atención de Sugerencias

Las sugerencias de los usuarios referidas a la prestación del servicio de salud o al alcance de la cobertura de aseguramiento en salud, incluidas las condiciones para su acceso, podrán ser presentadas ante la PAU o a través de los Buzones de Sugerencias para su consideración.

Artículo 22°.- Descripción del Procedimiento de Atención de sugerencias (Anexo N° 04)

Paso N°1: El Usuario deposita su sugerencia para la mejora de los servicios en los Buzones de Sugerencias o en la PAU

Paso N°2: Un personal designado por la Oficina de Comunicaciones recoge las sugerencias de los buzones semanalmente y las registra en el Libro de Sugerencias. Asimismo, el personal Psicólogo se encarga de recepcionar directamente del usuario las sugerencias verbales y/o escritas y las registra en el formato respectivo.

Paso N° 3: Los formatos se remiten semanalmente a la Oficina de Gestión de la Calidad donde se registran las sugerencias en la Base de Datos.

Paso N° 4: La Oficina de Gestión de la Calidad evalúa las sugerencias y emite informe a Dirección General, para que se derive a Unidades Orgánicas y se implementen recomendaciones.

CAPITULO IV

DE LAS RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES

Artículo 23°.- De la Oficina de Comunicaciones

- Procurar un trato digno, imparcial y responsable, ante el requerimiento del usuario de formalizar un reclamo y/o queja.
- Mantener a disposición del usuario, los canales de comunicación dispuestos en el presente reglamento, para la recepción de los reclamos y sugerencias.
- Procurar dar solución a los reclamos formulados por los usuarios y realizar la notificación de acuerdo a lo descrito en el artículo 19° del presente reglamento.
- Velar por el cumplimiento de los plazos establecidos en el presente documento de acuerdo a la normatividad vigente.
- Otras obligaciones señaladas en los artículos y dispositivos legales vigentes, vinculadas al "Libro de Reclamaciones" y a la "Ficha de Reclamo en Salud".





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto de Gestión
de Servicios de Salud

Instituto Nacional de Rehabilitación
"Dra. Adriana Reba Flores"
Amistad Perú - Japón

DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ
"Año de la Diversificación Productiva y del
Fortalecimiento de la Educación"

REGlamento DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZ FLORES – AMISTAD PERÚ - JAPÓN"

Artículo 24°.- De la Oficina de Gestión de la Calidad

- Realizar la Investigación Sumaria mediante las coordinaciones pertinentes con las Unidades Orgánicas implicadas.
- Elaborar el Informe de Resultado de los Reclamos y Sugerencias realizadas por los Usuarios.
- Velar por el cumplimiento de los plazos establecidos en el presente documento de acuerdo a la normatividad vigente.
- Otras obligaciones señaladas en los artículos y dispositivos legales vigentes, vinculadas al "Libro de Reclamaciones" y a la "Ficha de Reclamo en Salud".

Artículo 25°.- De la Dirección General

- Garantizar a través de las Unidades Orgánicas correspondientes, el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos y dispositivos legales vigentes, vinculadas al "Libro de Reclamaciones" y a la "Ficha de Reclamación en Salud".
- Derivar a las Unidades Orgánicas involucradas, las recomendaciones emitidas según informe analítico de la Oficina de Gestión de la Calidad, para que sean implementadas según corresponda.

Artículo 26°.- De las Unidades Orgánicas/ Áreas/Servicios.

- Mantener a disposición del usuario, los canales de comunicación dispuestos en el presente reglamento, para la recepción de los reclamos y sugerencias.
- Gestionar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas según informe de la Oficina de Gestión de la Calidad, en base a reclamos y sugerencias generadas por los usuarios.
- Cumplir con obligaciones señaladas en los artículos y dispositivos legales vigentes, vinculadas al "Libro de Reclamaciones" y a la "Ficha de Reclamación en Salud".

CAPITULO V

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

Primera.- Procedimientos iniciados con anterioridad

Los procedimientos de atención de reclamos o quejas iniciados con anterioridad a la vigencia de la presente norma, continuarán su tramitación de conformidad a las disposiciones de la normativa vigente al momento de su presentación, hasta su culminación.

ANEXOS

Anexo N° 1: Ficha de Reclamo en Salud

Anexo N°2: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Atención de Reclamo.

Anexo N° 3: Tabla de Clasificación de Causas de Reclamos (R.S. 160-2011-SUNASA/CD)

Anexo N° 4: Diagrama de Flujo del Procedimiento de Atención de Sugerencias.



J. MENDEZ





REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES - AMISTAD PERÚ - JAPÓN"

Anexo Nº 01: FICHA DE RECLAMO EN SALUD



CODIGO IPRESS/IAFA:

NÚMERO CORRELATIVO:

FORMATO B

FICHA DE RECLAMACIÓN EN SALUD

Área/Centro donde ocurre el Reclamo:

INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES" AMISTAD PERÚ-JAPÓN

FECHA:

HORA:

Le solicitamos por favor llenar el formato en su totalidad, con letra clara y legible; su intervención nos permite mejorar día a día. Gracias.

DATOS PERSONALES DEL USUARIO AFECTADO:

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombres

Fecha de Nacimiento

Sexo

Nombres y apellidos del Representante

(Cuando el reclamo es realizado por familiares o terceros)

Número de Historia Clínica:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD

Documento Nacional de Identidad (DNI)	Carné de Extranjería	Pasaporte	Documento de Identidad Extranjero	Código de Reder hecho
---------------------------------------	----------------------	-----------	-----------------------------------	-----------------------

Nº

DIRECCIÓN

Departamento	Provincia	Distrito Calle/Av./Jirón	Urb/Coop/AAHH	No./Manz	Lote/Interior
--------------	-----------	--------------------------	---------------	----------	---------------

Teléfono:

E-mail:

DATOS A SER LLENADOS POR PERSONAL DE LA IAFA-IPRESS

TIPO DE ASEGURAMIENTO DEL USUARIO

☐ Seguro de Salud ☐ Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo ☐ Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito ☐ No Asegurado

Tipo de Régimen
(Solo si es Seguro de Salud)

☐ Contributivo
☐ Semicontributivo
☐ Subsidiado

Vínculo
(Solo si es seguro de salud)

☐ Titular ☐ Concesionario ☐ Seguro independiente/Particular

RUC del Empleador:

Causa del Reclamo

Código de Causa Específica

Código de IAFA que
Financió atención

Código de IPRESS
que brinda atención

Recuerde: Por Resolución de Superintendencia Nº160-2011-SUNASA/CD, se informa que el trámite y/o procedimiento de reclamación es totalmente gratuito.

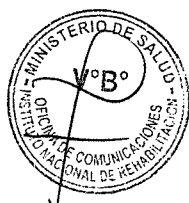
OPCION DE COMUNICACIONES

WWW.INR.GOB.PE

Av. Prolongación Defensores de
Morro Cuadra 02, Chorrillos Lima, Perú
Tel: 715.7000 / 715.7001 / Anexo 1300



J. MANDÉZ





REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES - AMISTAD PERÚ - JAPÓN"



RECLAMO

Fecha de Occurrencia del Evento
Requerido al Usuario

Fecha de Reclamo

Detalles del Reclamo:

De ser posible señale a la persona a la que se refiere:

Documentos que se adjuntan:

1- _____ 2- _____ 3- _____
4- _____ 5- _____ 6- _____

Firma del Reclamante	Fecha Digital del Reclamante	Firma del Receptor
----------------------	------------------------------	--------------------

DATOS A SER LLENADOS POR PERSONAL QUE ATIENDE EL RECLAMO:

Se solicita anotar las acciones tomadas frente al reclamo del usuario:

Se Solucionó el reclamo: Si ☐ No ☐

Nombres y Apellidos del personal que atiende el reclamo:

Observaciones:

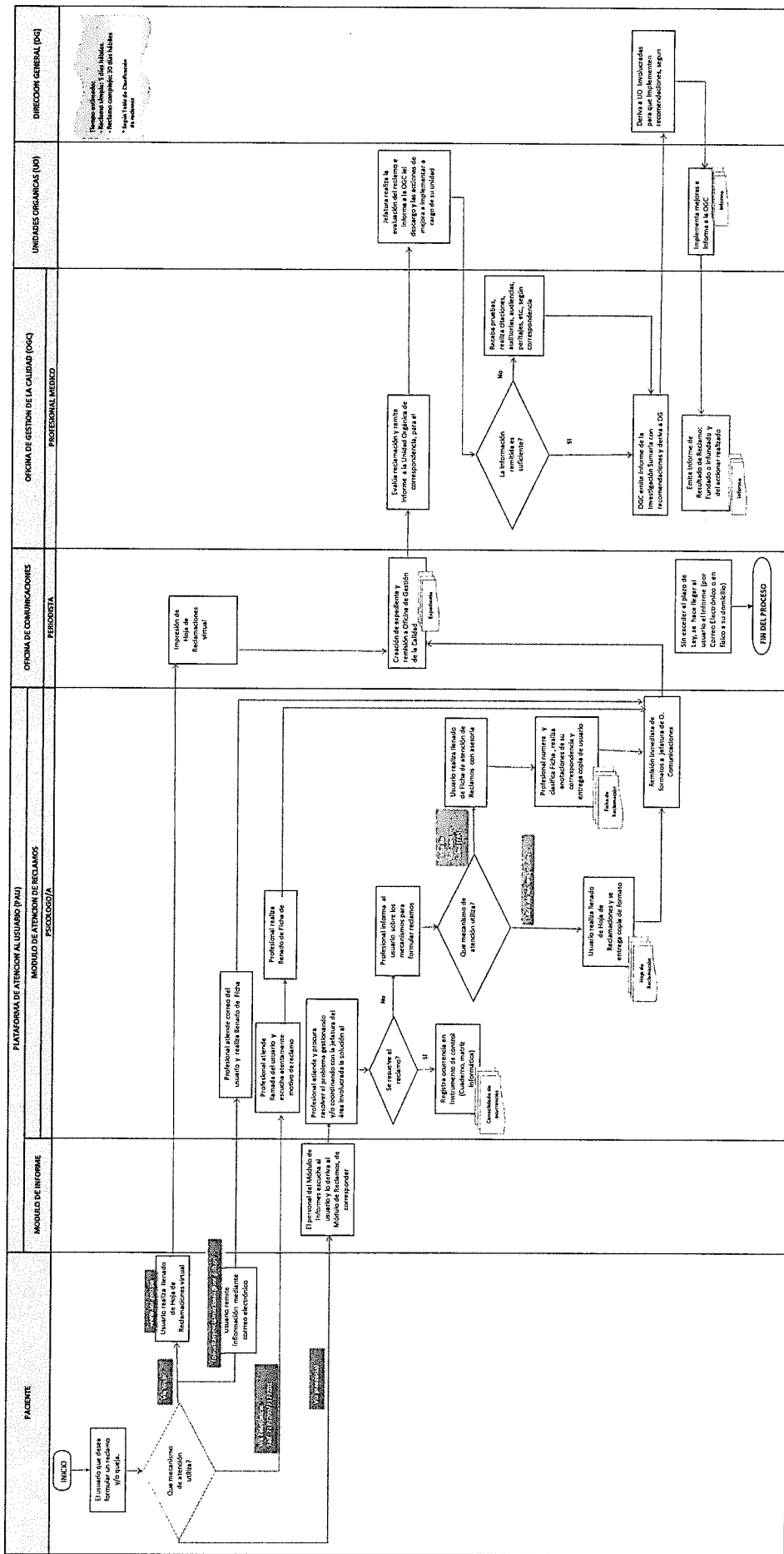
J. MENDEZ

ORIGEN DE COMUNICACIONES

WWW.INR.GOB.PE

Av. Prolongación Defensores del
Nuevo Siglo 02, Chorrillos Lima, Perú
Tel: 717-3200 / 717-3201 / Anexo: 3205

Anexo Nº 02: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMO



REGlamento DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES - AMISTAD PERÚ - JAPÓN"

Anexo N° 03: TABLA DE CLASIFICACIÓN DE CAUSAS DE RECLAMOS (R.S. 160-2011-SUNASA/CD)

Código	Denominación de causa de reclamo	Ítem	Causa Específica	Definición/Explicación	Tiempo Máximo
01	Demora en la entrega de formatos por la IAFAS	03	Demora en el proceso de afiliación al SIS	Cuando el personal del establecimiento de salud, encargado de afiliación al SIS, se encuentra ausente o demora el proceso	5
02	Demora en la entrega de formatos en la IPRESS	01	De solicitud de la carta de garantía, cuando corresponda.	Cuando la IPRESS no ha entregado oportunamente el formato de Solicitud al asegurado y se genera alguna demora que dificulta la atención	5
		03	Demora en la entrega de la Hoja de Referencia a un establecimiento de mayor complejidad u otra IPRESS	Cuando la IPRESS tiene problemas con entregar este documento que es necesario para que el asegurado reciba tratamiento en un establecimiento de mayor complejidad, generando demora en la atención	5
		04	Demora en la entrega de otros formatos	Cuando la IPRESS tiene problemas con el abastecimiento de otros formatos generando demora en la atención (recetas, órdenes de laboratorio, formatos SIS, etc.)	5
03	Demora en la prestación de servicios de salud	01	Demora en la atención de emergencia	Demora de la atención de una emergencia por demanda del servicio, por falta o demora del personal o insumos de emergencia	5
		02	Demora en la atención de Consulta externa	Demora de la atención de consultorio externo por demanda del servicio por falta o demora del personal o insumos de consultorio	5
		03	Demora en la Hospitalización	Demora en el ingreso a hospitalización por demanda del servicio, por falta o demora del personal encargado e insumos	5
		04	Demora en la realización de exámenes o intervenciones asistenciales	Demora en la realización de exámenes de laboratorio, exámenes diagnósticos, procedimientos o intervenciones asistenciales no quirúrgicos	5
		05	Demora en la referencia	Cuando el asegurado considera que existió demora en la referencia o traslado a otro centro o servicio asistencial	5



REGlamento de Atención de Reclamos, Consultas y Sugerencias del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaiza Flores" - Amistad Perú - Japón

05	Deficiencia de la información, brindada en la IPRESS	01	Por plataforma de atención de IPRESS	Por falta de información sobre los procedimientos de la atención (información inadecuada sobre las coberturas de su plan de salud, exclusiones, carencias, periodo de espera, exclusiones o preexistencias, entre otros) en otras instancias de la IPRESS	5
		02	Problemas relacionado al lenguaje	La IPRESS no cumplió con brindar atención o información en lenguaje comprensible para el usuario	5
		03	Por otras instancias de la IPRESS	Por falta de información sobre los procedimientos de la atención (información inadecuada sobre las coberturas de su plan de salud, exclusiones, carencias, periodo de espera o preexistencias, entre otros) en otras instancias de la IPRESS	5
07	Dificultad de acceso a los servicios de atención del asegurado	01	Demora en la admisión del asegurado en la IPRESS o en los servicios de apoyo al diagnóstico	Dificultad durante el proceso de admisión al asegurado en la IPRESS desde su acreditación hasta su ingreso al servicio de atención, por parte del personal no médico (administrativos, enfermería, personal técnico), entrega de resultados, citas para análisis o exámenes médicos	5
		02	Demora en llegada de ambulancia o atención a domicilio	Demora en la llegada de la ambulancia, o del servicio ambulatorio solicitado. Aplicable tanto a la atención de consultas a domicilio o emergencia	30
		05	Incumplimiento de citas en la IPRESS	Casos en que el médico no cumplió con su horario o programación de cita o llegó con tardanza. Cuando citan a una hora y el médico deja esperando al paciente, entre otros	5
		07	La IPRESS no cumple con el horario establecido	Cuando la IPRESS no cumple con los horarios establecidos	5
		09	Asignación o cambio de médico tratante en la IPRESS sin consentimiento expreso del asegurado	Cambio inconsulta del médico tratante, en la atención hospitalaria o ambulatoria	30
		12	Otros relacionados con el acceso a los servicios	Otra dificultad con el acceso a las prestaciones de salud definidas en el plan de salud	5



REGlamento de Atención de Reclamos, Consultas y Sugerencias del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaiza Flores" - Amistad Perú - Japón

10	Disconformidad por el cobro de gastos no cubiertos	02	La IPRESS al prestar servicios no incluidos en el plan de salud	Cuando la IPRESS presta servicios no contemplado en el Plan de salud, sin informar previamente al asegurado o su representante que estos no están cubiertos por el plan	5
		03	Por cobros no autorizados por servicios otorgados que superan los límites de la cobertura	Cuando la IPRESS solicita el pago o reembolso por los gastos por prestaciones de salud no autorizados por el asegurado o su representante; que excedan los límites de la cobertura contratada	5
11	Disconformidad con los cobros por la atención	01	Relativos copagos fijo (deducible) y variable (coaseguro)	El asegurado no está conforme en relación a los copagos cancelados en la IPRESS	5
		04	Cobros adicionales a las tarifas contractuales pactadas	Cuando la IPRESS presenta gastos adicionales no pactados por un procedimiento	5
		05	Cobros en emergencia	Se genera cuando el médico tratante determina que el diagnóstico no se considera emergencia cubierta al 100% y se cobra por la atención	5
		06	Otros relacionados con los cobros por la atención	Otros gastos no cubiertos	5
	Calidad de la atención en salud	01	Relacionado con la evaluación durante la consulta médica ambulatoria o en emergencia	Cuando el asegurado refiere que el médico tratante no realizó una evaluación exhaustiva o suficiente en consulta ambulatoria o emergencia	5
		02	Sobre la información del personal responsable de la atención	Información errada o insuficiente sobre la identidad y la categoría ocupacional del personal asistencial que preste el servicio	5
		03	Sobre información de la prestación de salud	Falta de información sobre la atención de salud relacionadas a: la enfermedad, sintomatología, diagnóstico, tratamiento brindado y alternativas terapéuticas	5



REGlamento de Atención de Reclamos, Consultas y Sugerencias del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaiza Flores" - Amistad Perú - Japón

15	05	Relacionado con el diagnóstico	Cuando el asegurado está conforme con los procedimientos y/o resultados del diagnóstico (Aplica para todas las atenciones, sea ambulatoria, emergencia, hospitalización, u otro)	30
	06	Relacionado con la atención de consulta médica o emergencia a domicilio	Cuando el asegurado no está conforme con la forma de atención o asistencia brindada por el personal asistencial en el domicilio	5
	07	Relacionado con el tratamiento médico ambulatorio, a domicilio o en emergencia	Cuando el asegurado no está conforme con el tratamiento recibido en emergencia, domicilio o en consulta externa, así como por posibles resultados adversos del tratamiento instaurado	30
	08	Relacionado con la referencia o traslado	La referencia o traslado del paciente a otro establecimiento o especialidad fue en forma inconsulta, arbitraria o de mala manera	5
	09	Demora en la atención en el servicio de emergencia	Demora de la atención de una emergencia, por ausencia, falta o demora del personal asistencial de emergencia	5
	11	Relacionado con la hospitalización	Cuando el asegurado no está conforme con la atención recibida durante su hospitalización	5
	12	Relacionado con el examen o procedimiento auxiliar	Cuando el asegurado no está conforme con los exámenes auxiliares realizados (ambulatorio, emergencia, hospitalización, u otro)	5
	13	Relacionado con la información al paciente por el médico	Cuando el asegurado refiere que la información alcanzada sobre el diagnóstico, opciones terapéuticas, la terapéutica farmacológica y no farmacológica, secuelas de enfermedad y efectos secundarios relacionados, ha sido insuficiente o inadecuada	5
	14	Otros relacionados con la calidad de la atención	Otras deficiencias no clasificadas relacionadas con la atención del personal médico y asistencial no médico	30
	01	Indumentaria del personal asistencial	Cuando el personal de la IPRESS no cumple con llevar la indumentaria o uniforme acorde a su categoría ocupacional	5
	02	Ambientes	Cuando los ambientes de la IPRESS no son apropiadas para la atención médica por no cumplir con las medidas de bioseguridad, falta de limpieza y orden	5
	Deficiencia en el orden y limpieza y bioseguridad de la IPRESS			

REGlamento de Atención de Reclamos, Consultas y Sugerencias del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaiza Flores - Amistad Perú - Japón"

16	Relativos a la infraestructura y el equipamiento	03	Equipos, instrumental bio médico e insumos	Cuando el paciente considera que los equipos, instrumentos o insumos empleados en su atención no estuvieron adecuadamente limpios, o no cumplan con las medidas de bioseguridad	5
		04	Otros relacionados con la salubridad	Cuando el paciente refiere que hay deficiencia de otras condiciones relacionadas a falta de limpieza o no cumplan con las medidas de bioseguridad en el establecimiento	30
		01	Infraestructura	Cuando el asegurado refiere que la IPRESS no cuenta con la infraestructura mínima adecuada para la atención de los asegurados (ambientes de consultorio u hospitalización, servicios de alumbrado eléctrico, agua, desagüe u otros según categoría del establecimiento)	5
		02	Equipamiento	Cuando el asegurado refiere la ausencia de equipos o que se encuentran malogrados o deteriorados	30
		03	Otros	Cuando el asegurado refiere que hay deficiencia de otros factores relacionados a infraestructura y equipos	30
17	No conformidad con la prescripción, el suministro de medicamentos o insumos en la IPRESS	01	Cambio de medicamento	Cuando se cambia de medicamento durante el tratamiento al asegurado o la farmacia le entrega un medicamento cuyo principio activo, según denominación internacional, sea diferente al prescrito por el médico tratante	5
		02	Relacionado con la receta	Cuando el asegurado refiere que la receta no cuenta con el nombre genérico del medicamento o insumo, dosis, vía de administración, presentación, tiempo de tratamiento y sello del médico o profesional de salud tratante	5
		03	Demora en la entrega de medicamentos e insumos	Cuando la IPRESS no cumple oportunamente con la entrega de los medicamentos o insumos	5
		04	No conformidad con el medicamento indicado	Cuando el asegurado no se encuentra de acuerdo con el medicamento prescrito	30
		05	Falta de medicamento o insumo en la IPRESS	Cuando el medicamento o insumo prescrito no existe en la farmacia de la IPRESS	5

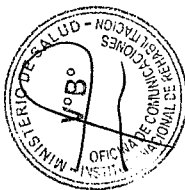


REGlamento de Atención de Reclamos, Consultas y Sugerencias del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaiza Flores" - Amistad Perú - Japón

	06	Error en la entrega de medicamento	Cuando el asegurado recibe menos cantidad de medicinas, recibe medicinas que están vencidas o por vencer, etc.	5
		Negativa en la entrega de medicamento e insumos	Cuando el servicio de farmacia de la IPRESS niega injustificadamente la entrega del medicamento o insumo prescrito por el médico tratante	5
		Medicamento no cubierto	Cuando se prescribe inconsultamente medicamentos o insumos no cubiertos por la IAFAS o están excluidos de su Plan de salud	5
		Otros relacionados con el suministro de medicamentos e insumos médicos	Otros relacionados con el suministros de medicamentos e insumos médicos	5
18	01	Discriminación al asegurado en los servicios de la IPRESS o las IAFAS	Trato discriminatorio hacia personas en similares casos, por motivos de raza, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad, origen social, capacidad adquisitiva, discapacidad u otras	5
	02	Descortesía en personal administrativo en la IPRESS	Trato descortés u ofensivo por el personal administrativo de la IPRESS (admisión, caja u otros) que genera malestar	5
	04	Trabas a la comunicación del asegurado con sus familiares	Limitaciones injustificadas de la comunicación del asegurado con sus familiares o allegados, de acuerdo a la naturaleza del servicio que recibe y la disponibilidad familiar	5
	05	Descortesía en el personal médico	Trato descortés, ofensivo o con falta de interés en la atención por el personal médico de la IPRESS (incluye médico y odontólogo) que genera malestar al asegurado	5
19	06	Descortesía en el personal asistencial no médico	Trato descortés, ofensivo o con falta de interés en la atención por el profesional de la salud no médico de la IPRESS que genera malestar al asegurado	5
	01	Violación a la confidencialidad de datos del usuario	Difusión no autorizado a terceros no involucrados al tratamiento de datos personales o clínicos del asegurado	5
	02	Falta de confidencialidad de la información sobre el asegurado	No se guardó la reserva al acceso de la información clínica o personal del asegurado por parte de la IPRESS, salvo excepciones de ley	5

REGlamento de Atención de Reclamos, Consultas y Sugerencias del Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaiza Flores" - Amistad Perú - Japón

	03	Presencia de personal no autorizado en evaluación clínica	Cuando el asegurado es evaluado por o en presencia de personal que no está involucrado con su tratamiento, sin su autorización	5
	04	Atención de salud brindada en condiciones de exposición	Cuando el asegurado recibe atención de salud en ambientes que lo exponen o vulneran su intimidad	5
	05	Registro no consentido de imágenes personales	Cuando el asegurado es filmado, fotografiado, grabado o entrevistado sin su consentimiento o el de su representante legal	5
	06	Falta de consentimiento informado	No se ha otorgado consentimiento informado respectivo para cualquier acción terapéutica, conforme a la normativa vigente	5
20	01	En los casos que el reclamo de carácter prestacional no corresponda a las causales señaladas	Otros casos de reclamos relacionados directamente con la prestación de salud y que no puedan ser clasificados en los tipos antes señalados	30

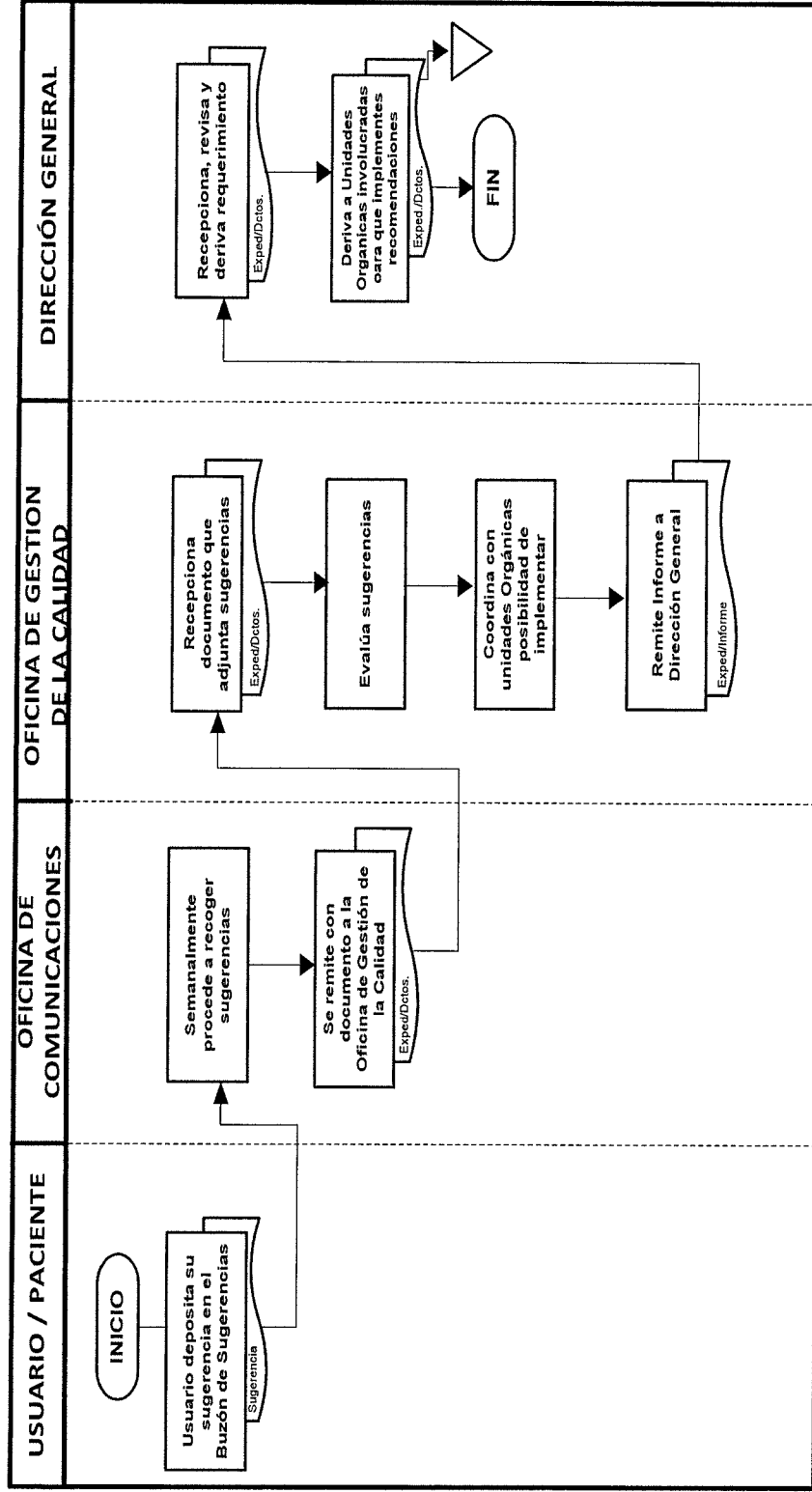


J. MENDEZ

J. MENDEZ

REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAIZA FLORES - AMISTAD PERÚ - JAPÓN"

Anexo N° 04: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS




 J. MENDEZ

