



Gobierno Regional
CUSCO

Dirección
Regional de
Salud Cusco

Unidad Ejecutora N° 400
"HOSPITAL ESPINAR"

UNIDAD DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD.



"CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ"

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS
BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

INFORME NRO 0044 - 2024/GERESA-CUSCO/U.E.408-HDE/UGCS

A : DR: EDWIN SOTO CCAYAHUALLPA
DIRECTOR DEL HOSPITAL ESPINAR

DE : LIC. ISABEL ROMERO JACHA
JEFE DE LA UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD

ASUNTO : INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE DE RECLAMOS EN SALUD

FECHA : Espinar, 05 de Abril del 2024

HOSPITAL DE ESPINAR
SECRETARIA
Fecha: 05 ABR. 2024
Registro N° 2497
Hora: 13:49

Es grato dirigirme a usted para informar mediante el presente el Informe de reclamos en salud establecidos por usuarios del Hospital de Espinar, correspondiente al Primer Trimestre del año 2024. Sobre el particular, informo a su Despacho lo siguiente

I. ANTECEDENTES:

- Decreto Supremo N° 030 – 2016, se aprueba 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
- Decreto Supremo N°002-2019, se aprueba 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
- Resolución de Superintendencia N.° 030-2020-SUSALUD/S, "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS"
- Resolución Directoral N°1241-2020-DRSC/ORG, Directiva Administrativa para la Atención de Reclamos y Sugerencias de IPRESS del I, II y III Nivel de Atención

II. ANÁLISIS

Los reclamos son manifestaciones de manera verbal o escrita (física o electrónica), efectuada por un usuario o tercero legitimado, cuando considera que existe incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio de salud.



"CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ"

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS
BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

- 2.1. En cumplimiento a la normativas vigentes el Hospital Espinar, ha registrado/atendido un total de (1) reclamo en el Primer Trimestre del 2024, a través de libro de reclamaciones de la Plataformas de Atención al Usuario
- 2.2. De acuerdo a la clasificación de reclamos en salud según la Resolución de Superintendencia N.° 030-2020-SUSALUD/S, que establece reclamos codificados numéricamente en relación a la vulneración de un derecho de salud según la Ley 29414, se han obtenido las siguientes codificaciones:

CUADRO N°01.

CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR USUARIOS DE SALUD, SEGÚN CODIFICACIÓN

Código Reclamo	Causa Especifica	Derecho de Salud Vulnerado	N° de Reclamos
1201	No brindar información de los procesos administrativos de la IPRESS	Acceso a Información	01

- 2.3. Después del proceso de clasificación e investigación del reclamo, se establece el resultado de reclamo, señalándose como: fundado, infundado, improcedente, concluido anticipadamente y fundado parcial. De acuerdo a esta valoración se tienen los siguientes resultados:

CUADRO N°02.

NÚMERO DE RECLAMOS SEGÚN RESULTADO

Número de Reclamos	Fundado	Fundado Parcial	Infundado	Improcedente	Concluido Anticipadamente	Total
1	0	1	0	0	0	1

- 2.4. Sobre el Servicio en donde se ha efectuado el hecho que ha generado el reclamo:



"CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ"
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS
BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

CUADRO N°03.

SERVICIO EN DONDE SE HA GENERADO EL RECLAMO

Servicio	Servicio Especifico	Número de Reclamos
Oficinas o áreas administrativas	Área de Admisión	1
Total		1

2.5. Con respecto a Estado de Reclamo

**CUADRO N°04.
ESTADO DE RECLAMO**

N° de Reclamos	Resuelto	En tramite	Trasladado	Archivado por duplicidad	Acumulado	Concluido
1	0	1	0	0	0	0

2.6. Con respecto a la etapa de Reclamos:

**CUADRO N°05.
ETAPA DE RECLAMO**

Número de Reclamos	Admisión y registro	Evaluación e Investigación	Resultado y Notificación	Archivo y custodia del expediente
1	0	1	0	0



"CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ"

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

2.7. Motivo de Conclusión anticipada

CUADRO N°06.

MOTIVOS DE CONCLUSIÓN ANTICIPADA

Número de Reclamos	Desistimiento por escrito	Trato Directo	Conciliación	Transacción extrajudicial	Laudo Arbitral
1	0	0	0	0	0

2.8. La **sugerencia** es la manifestación, planteamiento, propuesta verbal o escrita que el usuario establece para mejorar el proceso de atención en salud. Este proceso se realiza a través de la Plataforma de Atención al Usuario, plataformas virtuales y/o Buzón de Sugerencias. En el Hospital Hospital de Espinar para el Primer Trimestre se tiene lo siguiente:

CUADRO N°07.

SUGERENCIAS DE USUARIOS DE SALUD

Total de Sugerencias	N° Sugerencias Implementadas	N° Sugerencias Descartadas
5	0	0

En proceso de mejorar 5 sugerencias

2.9. Sobre otras actividades relacionadas al área tenemos:

1. Capacitación al personal de salud, a los responsables de los servicios sobre Sobre la DS 002-2019 reglamento de procedimientos de atención de reclamos.
2. Charla educativa a los usuarios de salud sobre deberes y derechos en salud.
3. Capacitación a los nuevos responsables del PAUS, respecto a la Información, Orientación y comunicación a los usuarios.

III. CONCLUSIONES

- ✓ Para el primer trimestre se cuenta con 01 reclamo plasmado en el libro de reclamaciones de los cuales se encuentra en evaluación e investigación.
- ✓ Las sugerencias obtenidas en el primer trimestre fueron 5 para los servicios de consultorios externos, medicina física – rehabilitación y admisión.
- ✓ Recién se volverá a implementar la atención de PAUS desde el mes de abril, con personal que realice funciones propias del área, y así ayudara a mejorar el flujo de atención, ya que para el mes de enero y



Gobierno Regional
CUSCO

Dirección
Regional de
Salud Cusco

Unidad Ejecutora N° 408
"HOSPITAL ESPINAR"

UNIDAD DE GESTION
DE LA CALIDAD.



"CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ"

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

febrero solo nos apoyó un personal, pero el mencionado personal asume otras cargas laborales ya que es responsable del PROGRAMA METAXENICAS ZONOSIS, motivo por el cual el trabajo no es al 100%.

IV. RECOMENDACIONES

- ✓ Mejorar la oportunidad de la resolución de los reclamos plasmados en el libro de reclamaciones en los tiempos oportunos, así mismo cumplir con realizar el informe oportuno a los implicados cada semana.
- ✓ Implementar acciones de mejora del reclamo presentado.
- ✓ Considerar las sugerencias dadas por los usuarios para disminuir las insatisfacciones y mejorar en los diferentes servicios del Hospital de Espinar
- ✓ Programar las reuniones técnicas y capacitaciones a todo el personal asistencial y administrativo para la socialización de los resultados de los reclamos y sugerencias analizados.
- ✓ Gestionar la permanencia del personal de PAUS, con las capacidades para la atención en la PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO.

Es cuanto informo a usted, para los fines pertinentes.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL CUSCO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CUSCO
U.E. 408 HOSPITAL DE ESPINAR

Lic. Enif. Isabel Romero Jacha
C.E.P. 81948
INSTITUTO OPERATIVO