



"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"

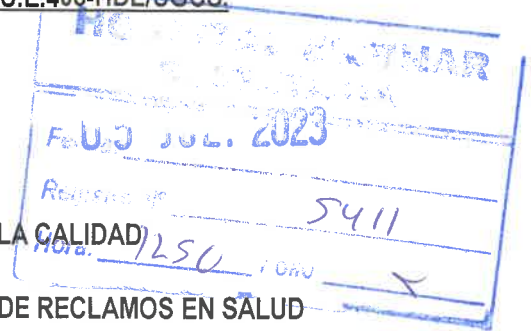
**INFORME NRO 0115 - 2024/GERESA-CUSCO/U.E.408-HDE/UGCS.**

A : DR: EDWIN SOTO CCAYAHUALPA  
DIRECTOR DEL HOSPITAL ESPINAR

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

ASUNTO : INFORME DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE RECLAMOS EN SALUD

FECHA : Espinar, 05 de Julio del 2024



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 Segundo 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.º 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 (02) reclamos en el Segundo 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
1110	Demora en la atención de paciente Obstetricia	Acceso a los Servicios de Salud	01
1112	Negar la atención de emergencia	Acceso a los Servicios de Salud	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
2	0	0	1	0	1	2

- 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
Hospitalización	Obstetricia	1
Emergencia	Triaje de emergencia	1
<b>Total</b>		<b>2</b>

**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
2	1	0	0	0	0	1

**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
2	0	0	0	2



"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 o por escrito	Trato Directo	Conciliación	Transacción extrajudicial	Laudo Arbitral
2	0	2	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 de Espinar para el Segundo trimestre no se tiene ninguna sugerencia como se ve en el cuadro siguiente:

CUADRO N°07.

### SUGERENCIAS DE USUARIOS DE SALUD

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

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 Segundo trimestre se cuenta con 02 reclamos plasmados en el libro de reclamaciones de los cuales se encuentran solucionados.
- ✓ Para el Segundo Trimestre no se tuvo sugerencias.



"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"

- ✓ Desde el mes de Mayo se implementó con un personal exclusivo para la atención del PAUS, así mismo se sigue contando con el apoyo de otro personal en algunos turnos, esto nos ayudara a seguir mejorando el flujo de atención de los pacientes.

**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.
- ✓ Al obtener sugerencias dadas por los usuarios, se deberá implementar esto con el fin de disminuir las insatisfacciones y mejorar la calidad de atención en los diferentes servicios del Hospital de Espinar
- ✓ Se seguirá Gestionando más personal 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. Enj. Isabel Romero Jaena  
C.E.P. 81948  
INTEGRANTE OPERATIVO