

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA RECUPERACION Y CONSOLIDACION DE LA ECONOMIA PERUANA"

INFORME NRO 0064- 2025/GERESA-CUSCO/U.E.408-MDE/UGCS.

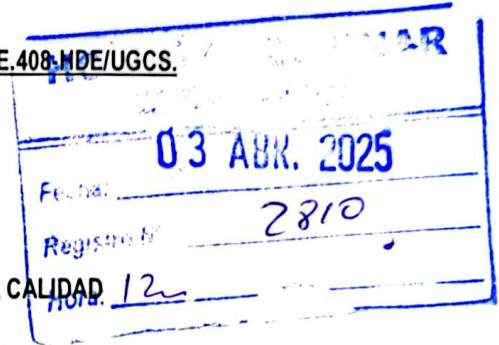
A : DR. EDWIN SOTO CCAYAHUALLPA
DIRECTOR DEL HOSPITAL ESPINAR

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

ASUNTO : INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE DE RECLAMOS EN SALUD

ATENCION : DIRECCION DE LA GESTION DE CALIDAD GERESA - CUSCO

FECHA : Espinar, 03 de Abril del 2025



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 2025. 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.

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA RECUPERACION Y CONSOLIDACION DE LA ECONOMIA PERUANA"

- 2.1. En cumplimiento a las normativas vigentes el Hospital Espinar, ha registrado/atendido un total de (04) reclamos en el Primer Trimestre del 2025, 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 obstétrica	Acceso a los Servicios de Salud	01
2001	Otros relativos a la atención de salud en la IPRES	Otros, acceso a información	01
1201	No recibir de su médico información comprensible sobre su estado de salud o tratamiento	Acceso a información	01
1106	Demorar en la atención para consulta externa	Acceso a los Servicios de Salud	01
1302	No recibir de su médico trato amable y respetuoso	Atención y recuperación de la salud	

- 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
4	0	0	0	0	4	4

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA RECUPERACION Y CONSOLIDACION DE LA ECONOMIA PERUANA"

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

CUADRO N°03.

SERVICIO EN DONDE SE HA GENERADO EL RECLAMO

Servicio	Servicio Especifico	Número de Reclamos
Consulta externa	Consultorio de Medicina	2
Oficinas o Áreas Administrativas	Admisión	2
Total		4

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
4	0	0	0	0	0	4

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
3	0	0	0	4

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
4	0	4	0	0	0

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA RECUPERACION Y CONSOLIDACION DE LA ECONOMIA PERUANA"

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 Primer 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. Capacitación al personal de salud sobre los deberes y derechos en salud de los pacientes.
3. Charla educativa a los usuarios de salud sobre deberes y derechos en salud.
4. Capacitación al servicio de Emergencia sobre el libro de reclamos, respecto a la Información, Orientación y comunicación a los usuarios esto debido a que en las noches se queda el libro de reclamos en dicho servicio ya mencionado.
5. 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 03 reclamos plasmados en el libro de reclamaciones en físico y 01 reclamo plasmado en el libro de reclamos en salud virtual de los cuales se encuentran concluidos los 04.
- ✓ Para el Primer Trimestre no se tuvo sugerencias.
- ✓ En el mes de Enero se contaba con un personal exclusivo para la atención del PAUS, pero para febrero y marzo cambiaron al personal a otro servicio por necesidad de otro servicio, para lo cual se solicitó nuevamente personal ya que esto nos ayudara a seguir mejorando el flujo de atención de los pacientes.
- ✓ Se sigue contando con el apoyo de otro personal en algunos turnos esto debido a que este personal mencionado asume la responsabilidad del programa metaxenicas Zoonosis motivo por el cual no nos apoya al 100% en el PAUS.

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.

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA RECUPERACION Y CONSOLIDACION DE LA ECONOMIA PERUANA"

- ✓ 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

Es cuanto informo a usted, para los fines pertinentes.

Atentamente



GOBIERNO REGIONAL CUSCO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CUSCO
U.E. 408 HOSPITAL DE ESPINAR
[Signature]
Dr. Daniel Romero Jacha
C.E.P. 81948
JEFE DE LA UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD