

Comunicación

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

## RESOLUCION DIRECTORAL

N° 096-2012-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 17 de abril 2012.

**Vistos**, la Nota informativa N° 064-OGC-HVLH-2012, emitido por la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 27657, Ley Orgánica del Ministerio de Salud, establece que el Ministerio de Salud diseña y organiza procesos organizacionales de dirección, operación y apoyo. Los subprocesos y actividades componentes se modifican en función de las innovaciones tecnológicas y la reformulación de los objetivos estratégicos, los mismos que se establecen en el Reglamento de la presente Ley y en los Reglamentos Orgánicos Subsecuentes;

Que, conforme a lo establecido en el artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera", aprobado mediante Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, determina los objetivos funcionales generales asignados al Hospital, siendo entre ellos, incisos d) Mejorar continuamente la calidad, productividad, eficiencia y eficacia de la atención de psiquiatría y salud mental, estableciendo las normas y los parámetros necesarios, así como generando una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su familia, y g) Administrar los recursos humanos, materiales económicos y financieros para el cumplimiento de la Misión y sus Objetivos en cumplimiento de las normas vigentes;

Que, el artículo 42° del Reglamento de Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2006-SA, establece que el reglamento interno, así como los manuales de procedimientos de atención al paciente de cada establecimiento de salud deben ser de conocimiento del personal que labora en él, para lo cual deberá ser impresos y distribuidos oportunamente, y encontrarse disponibles en cada servicio. El director médico debe controlar periódicamente el cumplimiento de esta disposición. Con la finalidad de constatar que los procedimientos sean seguidos fielmente;

Que, mediante documento de vista, la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad remitió a la Dirección General, el proyecto de la Guía de Procedimientos para la Gestión de Quejas y Sugerencias en el Hospital Víctor Larco Herrera para su aprobación mediante el correspondiente acto de administración;

Que, con Nota Informativa N° 044-OEPE/HVLH-2012, la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamientos Estratégico, opina favorablemente respecto a la aprobación de la Guía antes mencionada, al haber cumplido los requisitos técnicos en su elaboración;

Que, en consecuencia, por convenir a los intereses funcionales institucionales que permitan un mejor cumplimiento de los fines y objetivos de la institución, resulta necesario, formalizar la aprobación de la



Directiva para el funcionamiento de la Guía de Procedimientos para la Gestión de Quejas y Sugerencias en el Hospital Víctor Larco Herrera, mediante el correspondiente acto de administración;

Con el visto bueno de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, del Director Adjunto y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del "Víctor Larco Herrera"; y,

De conformidad con lo previsto en el literal c) del artículo 11º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA;



**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar la Guía de Procedimientos para la Gestión de Quejas y Sugerencias en el Hospital Víctor Larco Herrera, la misma que consta de ocho (8) páginas que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.-** Disponer a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución y el texto de las Guías de Práctica Clínica aprobada en el artículo precedente, en la página Web del Hospital "Víctor Larco Herrera"



Regístrese y comuníquese



Ministerio De Salud  
Hospital "Víctor Larco Herrera"

Med. Carlos Ramos Sanchez  
Director General  
C.M.P. 45892 - R.N.E. 7950

CHRS/LAVS/AECHY/MYRV.

**Distribución:**

- o Dirección Adjunta
- o Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- o Oficina de Asesoría Jurídica
- o Oficina de Gestión de la Calidad
- o Archivo.



PERÚ

Ministerio  
de salud

Hospital Víctor Larco Herrera

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

# GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



2012





Guía de Procedimientos para la Gestión de Quejas y Sugerencias: Oficina de Gestión de la Calidad – Hospital "Víctor Larco Herrera"; Marzo - 2012. 8 p.

**Elaborado por:**

Of. Gestión de la Calidad - Médico Auditor  
Of. Gestión de la Calidad

Dr. Christian J. Nole Díaz.  
Tec. Adm. Percy Zavala Jaramillo.

**Revisado por:**

Director General  
Director Adjunto  
Jefa de la Of. Ejecutiva de Planeamiento Estratégico  
Jefa de la Of. De Asesoría Jurídica  
Jefa de la Of. De Gestión de la Calidad

Dr. Carlos Ramos Sánchez  
Dr. Luis A. Vilchez Salcedo  
Dra. Ana E. Chinen Yara  
Abog. Mirian Y. Rodríguez Vargas  
Dra. Gisella E. Vargas Cajahuanca

**Colaboradores:**

Of. Gestión de la Calidad  
Of. Gestión de la Calidad

Lic. Clorinda Ríos Escobedo.  
Tec. Adm. Esther Cáceres Barreto.

**Hospital Víctor Larco Herrera  
Oficina de Gestión de la Calidad**

Av. Augusto Pérez Aranibal (Ex-Av. El Ejercito) N° 600 Magdalena del Mar, Lima 17 – Perú

Teléfono: (511) 261-5516 Anexo 1201 – 1033

Página Web: [www.larcoherrera.gob.pe](http://www.larcoherrera.gob.pe)

e-mail: [gestioncalidad\\_hvlh@hotmail.com](mailto:gestioncalidad_hvlh@hotmail.com)





## GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

### I. FINALIDAD

Favorecer y Facilitar la implementación y fortalecimiento de los Mecanismos de Gestión de Quejas y Sugerencias con participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que les brinda nuestra Institución.

### II. OBJETIVOS

- Definir y Regular el procedimiento para la presentación y trámite de las Quejas y Sugerencias

### III. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, "Ley General de Salud"
- Ley N° 27657, "Ley del Ministerio de Salud".
- Ley N° 27658, "Ley Marco de Modernización de la Gestión del estado"
- Ley No 27806, "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública".
- Ley N° 27815, "Ley del Código de Ética de la Función Pública"
- Ley N° 27444, "Ley de Procedimiento Administrativo General"
- Resolución Ministerial N° 1216-2003-SA/DM, Aprueba la Directiva N° 027-MINSA-V01. Norma que regulan el Procedimiento de Atención y Trámite de Quejas-Sugerencias-Consultas
- Resolución Ministerial N° 603-2007/MINSA, Aprueba la DA N° 118-MINSA/DST-V.02. Directiva Administrativa que Regula el Procedimiento para la Atención de Consultas, Sugerencias, Quejas, Solicitudes de Interposición de Buenos Oficios y Consejería en la Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerial N° 421-2008/MINSA, Constituir los Módulos de Difusión de Derechos de los Usuarios.
- Decreto Supremo N° 042-2011/PCM, Obligan a Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.



#### IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Guía de Procedimientos para la Gestión de Quejas y Sugerencias, es de aplicación en el HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" – DISA V LIMA CIUDAD, que es un Órgano Desconcentrado del Ministerio de Salud, y para sus diferentes Servicios Asistenciales.

#### V. DISPOSICIONES GENERALES

##### 5.1. DEFINICIONES OPERATIVAS

**Usuario.-** Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.

**Usuario Interno.-** Personas que en el sistema de salud realizan acciones para el logro de resultados en el campo de la salud, ya sea en bienes o servicios de su institución (Personal de Salud de la Institución)

**Usuario Externo.-** Personas que requieren de un Servicio de una Institución de Salud para solucionar un Problema de Salud del cual aquejan. (Paciente).

**Consultas.-** Absolución de dudas formuladas por los recurrentes sobre los servicios y atenciones que presta el Hospital "Víctor Larco Herrera".

**Queja o Reclamo.-** Expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.

**Sugerencia.-** Todo aporte o iniciativa, que no suponga reclamaciones y/o el ejercicio de otros derechos, formulada por los usuarios(as) o público en general en forma individual o colectiva, pendiente a mejorar la prestación de los servicios públicos en salud.

**Libro de Reclamaciones.-** Las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 a 7 del Art. 1 del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deberán contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado (Según Formato en Anexo). El Libro de Reclamaciones deberá constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso.

**Buzón de Sugerencias.-** Es una herramienta de participación que permite lograr objetivos y mejoras de la institución en la Calidad de Atención en Salud que brinda a sus usuarios. Se ubicará en zonas visible de la misma, y constará de una ranura por la cual se introducirá la manifestación escrita del usuario, siendo aperturados por un comité responsable y/o representante de la Oficina de Gestión de la Calidad – HVLH.





## VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 6.1. Forma de presentación y Registro de las Quejas y Sugerencias ante la Institución.

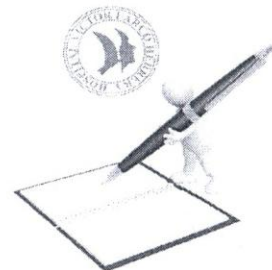
#### 6.1.1. Escrita:

- a. **Libro de Reclamaciones (Físico).**- La información consignada por el usuario, será registrada en este Libro, cuyo formato en anexo forma parte integrante del DS N° 042-2011/PCM.
- b. **Libro de Reclamaciones (Virtual).**- Se podrá formular también vía Página Web utilizando el Portal Institucional <http://www.larcoherrera.gob.pe>, buscando el Link Libro de Reclamaciones.
- c. **Buzón de Sugerencia.**- La información consignada por el usuario, será registrada de manera escrita e introducida en este por su única ranura de ingreso. Será aperturado de manera quincenal por un comité responsable y/o representante de la Oficina de Gestión de la Calidad – HVLH.

### 6.2. Requisitos de Admisibilidad para el Trámite de Quejas.

La Queja se presenta por escrito en el Libro de reclamaciones Físico o Virtual, quedando el Original (01) en el Libro Físico o Virtual y una Copia (01) para el afectado(a), pudiendo el mismo imprimir una copia si la queja fuera de manera virtual.

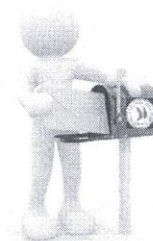
- a. El escrito de Queja debe contener los siguientes Datos:
  - Nombre de la Persona Natural o Razón Social de la Persona Jurídica.
  - Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
  - Nombre del Usuario (a).
  - Domicilio del Usuario (a).
  - Número de Documento Nacional de Identidad / Carnet de Extranjería.
  - Teléfono / e-mail del Usuario
  - Descripción de la Queja
  - Firma del Usuario que presenta la Queja.
- b. La Queja debe ser escrita en forma clara y concisa por el afectado(a).
- c. La materia de la Queja, debe ser de competencia del HVLH.
- d. La Queja se podrá presentar en cualquier momento, siendo deseable la mayor cercanía posible al momento en que ocurrió el hecho materia de queja, debiendo procurarse evitar esperar a que peligre la vida o se encuentre en riesgo la salud del usuario.





### 6.3. Requisitos de Admisibilidad para el Trámite de Sugerencias.

La Sugerencia se presenta por escrito en una hoja en blanco, sin formato alguno, en los Buzones de Sugerencias de la Institución, quedando a voluntad propia consignar los Datos Personales del Usuario, solo se deberá de escribir en forma clara y concisa su Sugerencia para la Institución.



### 6.4. Procedimiento para la Atención de Quejas.

La atención de Quejas seguirá las siguientes etapas:

**1ra. Etapa de Recepción y Evaluación.-** El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Entidad admitirá a trámite la Queja, siempre que esta cumpla con los requisitos establecidos en el numeral 6.2., caso contrario se declarará Inadmisibles.

**2da. Etapa de Respuesta.-** El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Entidad (Representante de la Oficina de Gestión de la Calidad – HVLH) y/o el Comité Responsable, emitirán una respuesta a la Dirección General del HVLH en los asuntos que ameriten para su conocimiento y solución a la queja.

La Entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo de treinta (30) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

### 6.5. Procedimiento para la Atención de Sugerencias.

La atención de Sugerencias seguirá las siguientes etapas:

**1ra. Etapa de Recepción y Evaluación.-** El Comité Responsable y/o Representante de la Oficina de Gestión de la Calidad – HVLH abrirán de manera quincenal los buzones de sugerencia y admitirán a trámite la Sugerencia.

**2da. Etapa de Respuesta.-** Una vez admitida a trámite, la sugerencia será implementada y/o modificada en la institución según su viabilidad a solicitud del Comité Responsable y/o Representante de la Oficina de Gestión de la Calidad – HVLH en pro de una Atención de Calidad para nuestros usuarios; de ser factible se responderá a el recurrente de la misma si este consigno lugar de remisión para una respuesta en un plazo según complejidad del Caso.

## VII. RESPONSABILIDADES

Son responsables del Cumplimiento y Seguimiento del presente documento: *El Responsable del Libro de Reclamaciones de la Entidad y/o Representante de la OGC – HVLH, el Comité de Quejas y Sugerencias, y la Dirección General de la Institución.*







PERÚ

Ministerio de salud

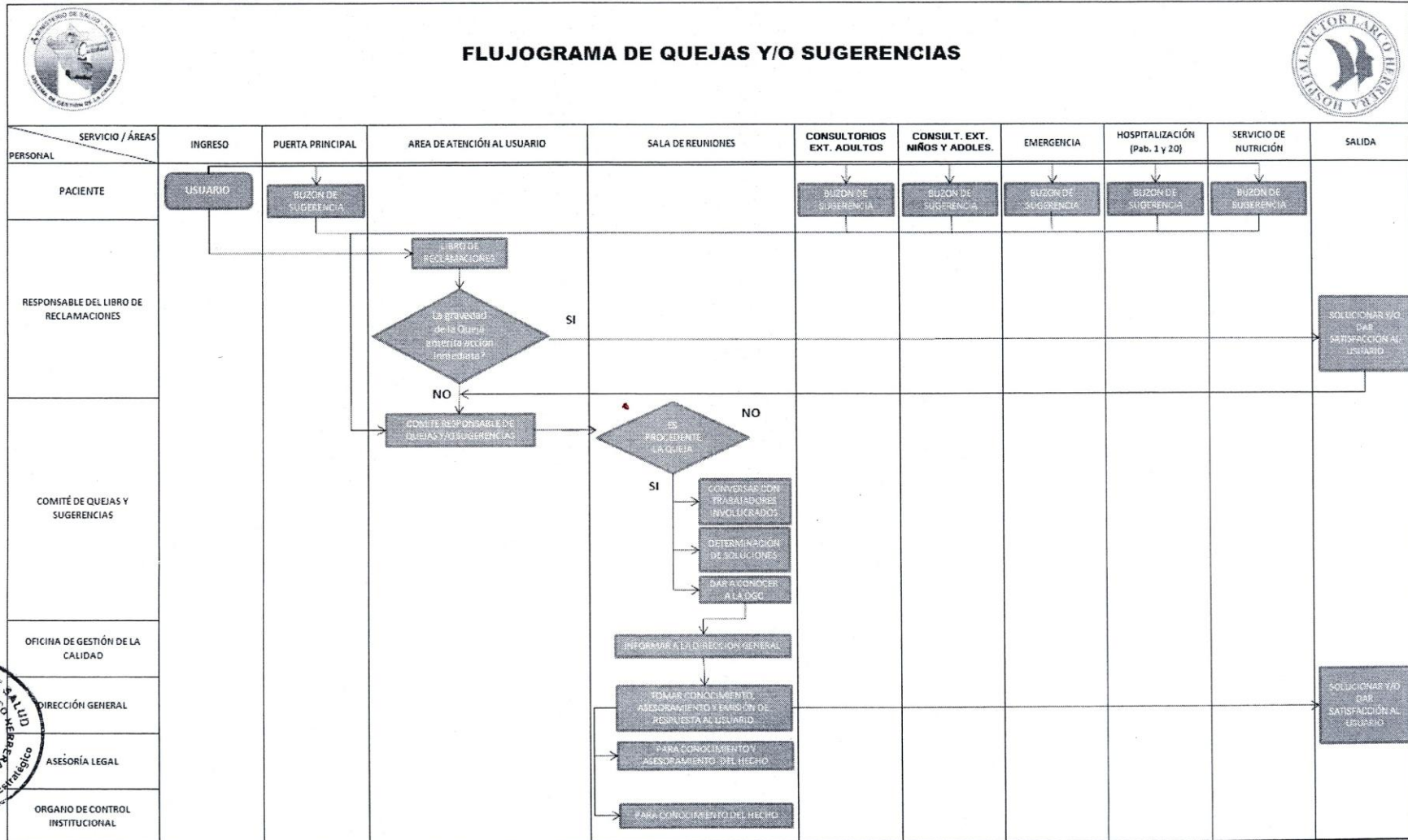
Hospital Víctor Larco Herrera

DIRECCIÓN NACIONAL DE LA CALIDAD

DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERU

"Año de la Integración Nacional y el reconocimiento de nuestra Diversidad"

### VIII. MAPA GLOBAL DE PROCESOS





PERU

Ministerio de salud

Hospital Víctor Larco Herrera

Resolución de Gerencia N° 001-2012

DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERU

"Año de la Integración Nacional y el reconocimiento de nuestra Diversidad"



OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD: GUÍA PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2012

