



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 11 de Julio de 2020

VISTOS:

El Expediente N° 20-002033-001, sobre aprobación del Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), conteniendo el Informe N° 00025-2020/PAUS/OGC/INCN de la Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario, el Informe N° 00011-2020/OGC/INCN de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, el Informe N° 017-2020-UO-OEPE/INCN de la Unidad de Organización de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, el Proveedor N° 80-2020-OEPE/INCN de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y el Informe N° 192-2020-OAJ/INCN de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, y;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, dispone que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, y que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, mediante Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, que modifica diversos artículos de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, entre ellos el artículo 15°, referido a los derechos de las personas usuarias a los servicios de salud, estableciendo los derechos relacionados al acceso a los servicios de salud, el acceso a la información adecuada y oportuna en calidad de paciente, la atención y recuperación de la salud con pleno respeto a la dignidad e intimidad, y al consentimiento informado, libre y voluntario para el procedimiento o tratamiento en salud, no excluyendo a los demás derechos conocidos en otras leyes, o los que la Constitución Política del Estado garantiza;

Que, mediante Decreto Supremo 011-2011-PCM, se aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones a que hace referencia el artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, en la que dispone que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual;

Que, la finalidad del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones", es establecer un mecanismo de 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 se les brinda; y de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 3°, las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo 1° del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, deben 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. (...);



R. FERNÁNDEZ



G. VARGAS



R. SUÁREZ

Que, mediante Decreto Supremo N° 030-2016-SA se aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS Instituciones Prestadora de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS públicas, privadas y mixtas, el cual tiene por finalidad establecer los mecanismos que permitan al usuario o terceros legitimados el acceso, protección y defensa de sus derechos respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS, IPRESS o que dependan de las UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA se aprobó el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud" que permiten estandarizar los elementos conceptuales, estructurales y metodológicos más relevantes en el ciclo de producción normativa del Ministerio de Salud así como brindar a las Instancias reguladoras de Ministerio de Salud una herramienta que facilite el desarrollo de sus funciones normativas;

Que, el numeral 6.1.4. de la referida norma, consideran documentos Técnicos aquellos que abordan aspectos como "Doctrinas", "Lineamiento de Políticas", "Sistemas de Gestión de la Calidad", "Planes" (de diversa naturaleza);

Que, de conformidad con el Artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, aprobado por Resolución Ministerial N° 787-2006/MINSA, la Oficina de Gestión de la Calidad es la Unidad Orgánica encargada de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Instituto, para promover la mejora continua de la calidad de los procesos asistenciales y administrativos de atención al paciente, con la participación activa del personal;

Que, mediante Informe N° 00011-2020-OGC/INCN, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad solicita a la Dirección General la aprobación del Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), mediante acto resolutivo correspondiente, con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de atención a los usuarios en todos los servicios que presta el INCN. Asimismo, establecer y acondicionar las pautas de funcionamiento de la PAU con el propósito de reducir la asimetría de información existente entre los usuarios y su insatisfacción de los servicios;

Que, en ese contexto, mediante Informe N° 017-2020-UO-OEPE/INCN, la Unidad de Organización de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, emite opinión técnica favorable para la aprobación del Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS); ratificada por la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, mediante Proveído N° 80-2020-OEPE/INCN;

Que, asimismo el numeral 17.1 del artículo 17° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece: "La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, solo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción"; en consecuencia, corresponde disponer que la aprobación que se expida mediante el presente acto resolutivo, tendrá eficacia anticipada al 02 de enero de 2020;

Que, el Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, cumple con observar la normatividad legal vigente para su aprobación, por lo que corresponde emitir el acto resolutivo correspondiente;

Que, estando a lo informado y con la opinión favorable de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica;

Con las visaciones de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas;



R. FERNÁNDEZ



G. VARGAS



R. SUÁREZ



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 17 de Julio de 2020

De conformidad con el T.U.O. de la Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General", aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, la Ley N° 26842, Ley General de Salud, la Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, el Decreto Supremo 011-2011-PCM, que aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones a que hace referencia el artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones", el Decreto Supremo N° 030-2016-SA se aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS Instituciones Prestadora de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS públicas, privadas y mixtas, la Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA que aprobó las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud" y el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, aprobado por Resolución Ministerial N° 787-2006/MINSA;

SE RESUELVE:

R. FERNÁNDEZ

Artículo 1°.- APROBAR con eficacia anticipada al 02 de enero de 2020, el Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, y que en veinte (20) fojas, forma parte de la presente resolución.

G. VARGAS

Artículo 2°.- ENCARGAR a la Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas el monitoreo, aplicación y supervisión del cumplimiento del mencionado Plan aprobado en el ámbito de sus competencias.

Artículo 3°.- NOTIFICAR la presente Resolución Directoral a las instancias administrativas pertinentes para los fines que estimen conveniente.

Artículo 4°.- ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones la difusión y publicación de la presente Resolución Directoral, en el portal de la página web del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Regístrese y Comuníquese,

PEMS/RFT
Visaciones- copias
DG,
OEPE
OEAIDE
OAJ.

MINISTERIO DE SALUD
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas
Dirección General
Med. Cir. Esp. RAFAEL JOSÉ SUAREZ REYES
Director del Instituto Especializado(e)

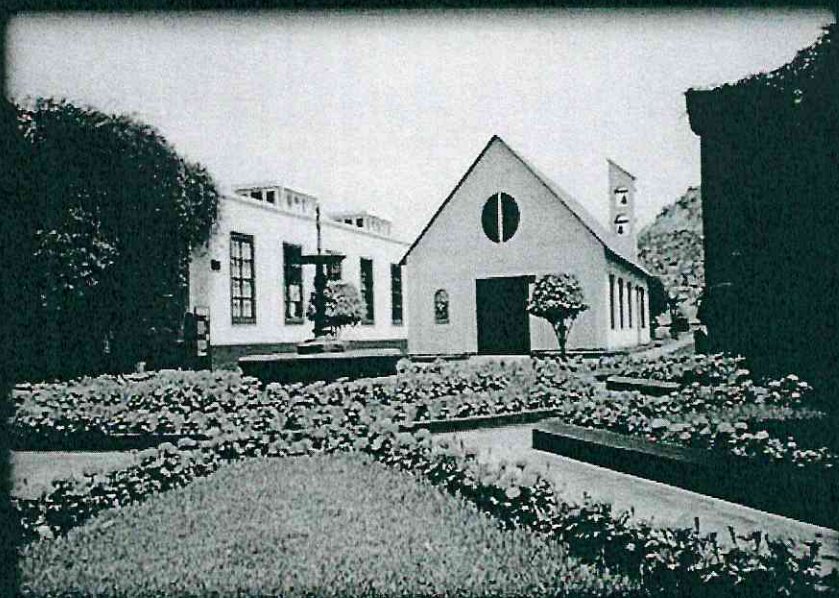


Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional
de Ciencias Neurológicas

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



PLAN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS)

2020

Jr. Ancash N° 1271
Barrios Altos, Lima 1 – Perú
Central Telefónica N° 411-7700
www.incn.gob.pe





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional
de Ciencias Neurológicas



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



PLAN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS)



R. SUAREZ



R. FERNÁNDEZ



G. VARGAS



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional
de Ciencias Neurológicas



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

DIRECTORIO:

M.C. ESP. RAFAEL J. SUAREZ REYES

DIRECTOR GENERAL

ING. HÉCTOR R. NÚÑEZ FLORES

DIRECTOR EJECUTIVO DE LA OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN

MG. GLORIA A. VARGAS NÚÑEZ

DIRECTORA EJECUTIVA DE LA OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

M.C. JAQUELINE CORTEZ ESCALANTE

JEFA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

EQUIPO

PSIC. HIRMA CHÁVEZ HORNA

RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

MG. ALDO CARRILLO Y ESPINOZA

ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO II
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

APOYO

M.C. ESP. JOSÉ ANÍBAL CÓRDOVA MASÍAS

ASESOR TÉCNICO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE INVESTIGACIÓN,
DOCENCIA Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN NEUROLOGÍA CLÍNICA

JULIO A. CASTRO VILLACORTA

LUIS MIGUEL CRUZADO SALAZAR

UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO



R. FERNÁNDEZ

G. VARGAS

Lima, Perú
2020



PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en SaludInstituto Nacional
de Ciencias Neurológicas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

PLAN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS)

ROL	ORGANO	FECHA	Vº Bº
ELABORADO	OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	JULIO 2020	
REVISADO POR	OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO (UNIDAD DE ORGANIZACIÓN)	JULIO 2020	
	ASESORÍA JURÍDICA	JULIO 2020	
APROBADO	DIRECCIÓN GENERAL	JULIO 2020	



R. SUAREZ



R. FERNÁNDEZ



G. VARGAS

www.incn.gob.pe
direcciongeneral@incn.gob.pe

Jr. Ancash 1271
Barrios Altos.
Lima 1 Perú
Tel. (511) 411-7700

EL PERÚ PRIMERO



PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en SaludInstituto Nacional
de Ciencias Neurológicas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	PÁG.
	CUADRO DE CONTROL	04
I.	INTRODUCCIÓN	06
II.	FINALIDAD	07
III.	OBJETIVO	07
	3.1. OBJETIVO GENERAL	07
	3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	07
IV.	BASE LEGAL	07
V.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	08
VI.	CONTENIDO	08
	6.1. CANALES DE ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERPUESTO POR NUESTROS USUARIOS	09
	6.2. REUNIÓN DE COORDINACIÓN ENTRE EL RESPONSABLE DE LA PAUS Y ORIENTADORAS	10
	6.3. REUNIONES DE COORDINACIONES DE LAS DIFERENTES UNIDADES, DEPARTAMENTOS, SERVICIOS, OFICINAS Y ÁREAS	10
	6.4. CAPACITACIONES O TALLERES PARA EL PERSONAL DE LA PAUS	10
	6.5. CAPACITACIONES O TALLERES PARA LOS USUARIOS INTERNOS DE LAS IPRESS	11
	6.6. DIFUSIÓN A LOS USUARIOS SOBRE SUS DERECHOS, DEBERES Y EL PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL MARCO DE LA NORMATIVA VIGENTE	12
VII.	METODOLOGÍA	12
VIII.	ACTIVIDADES	13
IX.	PRESUPUESTO	16
X.	FINANCIAMIENTO	16
	ANEXOS	17



www.incn.gob.pe
direcciongeneral@incn.gob.pe

Jr. Ancash 1271
Barrios Altos.
Lima 1 Perú
Tel. (511) 411-7700

EL PERÚ PRIMERO



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional
de Ciencias Neurológicas



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

PLAN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS)

I. INTRODUCCIÓN

En el marco del cumplimiento de la Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, con el fin de promover, proteger y defender los derechos de los usuarios o pacientes, amparados en la Ley General de Salud N° 26842, la misma que sufrió modificatorias para el alcance de estos derechos en la atención integral, comprendiendo la promoción de la salud, prevención de enfermedades, tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como, al acceso oportuno a la información y consentimiento informado expuesto en la Ley N° 29414, ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.

Con respecto a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), su objetivo es garantizar y articular la atención de consultas, reclamos y sugerencias de los usuarios de nuestros servicios médicos, debiendo operatividad con especial énfasis en «la promoción de derechos, deberes y aspectos éticos de la atención al usuario, asegurar la accesibilidad, información, orientación y comunicación, opinión del usuario y mejora continua de la calidad; planeamiento, organización, integración, dirección y control».

Por otro lado, mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, se aprueba el reglamento del libro de reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la que dispone que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual, del mismo modo el Decreto Supremo N° 026-2015-SA, aprueba el Reglamento del Procedimiento de Transferencia de funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI a la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD; e incorporó a través de la Única Disposición Complementaria Modificatoria el artículo 2-B al artículo 2 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, señalándose que en el caso de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, el procedimiento para la atención de reclamos y quejas de los usuarios de servicios de salud será establecido por la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD.

Asimismo, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un libro de reclamaciones, la misma que deberá contar con los lineamientos de lo establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS Y UGIPRESS, públicas y mixtas, Decreto Supremo N° 030-2016-SA, con la finalidad de establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente la atención en los trámites y servicios que se les brinda. Además, el Artículo 116° del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley 27444 establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.



G. VARGAS

Jr. Ancash 1271
Barrios Altos.
Lima 1 Perú
Tel. (511) 411-7700

www.incn.gob.pe
direcciongeneral@incn.gob.pe

EL PERÚ PRIMERO

6



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional
de Ciencias Neurológicas



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

En cuanto a la PAUS, la Plataforma es el espacio físico, con recursos y personal responsable de brindar acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, reclamos, sugerencias e información sobre las actividades y servicio que ofrecen el INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, teniendo enfoque integral y centrado en los usuarios, con las funciones principales: i) acogida al usuario, ii) atención al usuario y iii) acompañamiento del usuario. Asimismo, la PAUS tiene a cargo el Libro de reclamaciones para la recepción, admisión y registro interpuestos por los usuarios ante una disconformidad debido a una mala atención presentada por las prestaciones de servicios de salud en la institución. Además, debe contar con orientadores en las zonas de alta demanda sobre ofertas de pacientes y/o usuarios, como los servicios de consultorios externos, triaje y emergencia.

II. FINALIDAD

Contribuir a mejorar la calidad de atención a los usuarios en todos los servicios que presta el INCN. Asimismo, establecer y acondicionar las pautas del funcionamiento de la PAU con el propósito de reducir la asimetría de información existente entre los usuarios y su insatisfacción de los servicios.

III. OBJETIVO

3.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la calidad de la atención en la entidad durante el proceso de orientación, consultas, recepción de reclamos y sugerencias de mejoras solicitados por los usuarios externos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas a través del manejo de las habilidades blandas en el personal asistencial.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar el acceso a las prestaciones de servicios de salud conforme a las normas especiales y complementarias en el ámbito de la salud para los usuarios.
- Brindar una comunicación eficaz que responda a la necesidad de los usuarios externos.
- Fomentar la participación de los usuarios a través de un manejo óptimo de recolección de información
- Organizar programas y/o talleres de sensibilización hacia una atención más humanizada por parte del personal médico, asistencial no médico, personal administrativo del INCN, en donde el personal se sienta identificado, comprometidos y motivados a mejorar la atención hacia los usuarios y/o pacientes.

IV. 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 N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud.
- Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicio de Salud.
- Decreto Legislativo N° 1161, aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM: Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.



www.incn.gob.pe
direcciongeneral@incn.gob.pe

Jr. Ancash 1271
Barrios Altos.
Lima 1 Perú
Tel. (511) 411-7700

G. VARGAS

EL PERÚ PRIMERO

7



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional
de Ciencias Neurológicas



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado con Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
- Decreto Supremo N° 030-2016-SA, 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 y Mixtas.
- Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 011-2017-SA, que modifica el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado.
- Decreto Supremo N° 131-2018-PCM, que modifica los Lineamientos de Organización del Estado aprobado mediante el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM.
- Resolución Ministerial N° 787-2006/MINSA, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.
- Resolución Ministerial N° 603-2007/MINSA, aprueban Directiva Administrativa que regula el procedimiento para la atención de consultas, sugerencias, quejas, solicitudes de Interposición de buenos Oficios y Consejería de la Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud.
- Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD, aprueba el Reglamento General para la Atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las IAFAS e IPRESS.
- Resolución Directoral N° 238-2011-INCN-DG, aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.
- Resolución de Superintendencia N° 104-2014-SUSALUD/S, disponen publicar Proyecto de Norma "Reglamento para la Atención de Consultas, Reclamos, Quejas y Sugerencias de los Usuarios de los Servicios de Salud" en el portal institucional.
- Resolución de Secretaría General N° 016-2016/IGSS, que aprueba la Directiva administrativa N°006-SG-IGSS/V.01 "Plataforma de Atención al Usuario en el Instituto de Gestión de Servicio de Salud".
- Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".
- Resolución Directoral N° 070-2019-INCN-DG. Se aprobó el "Mapa de Procesos Nivel 0 y Fichas Técnicas de Procesos de Nivel 0 del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas".

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del presente plan es para los usuarios externos e internos de las distintas áreas, jefaturas, unidades y departamentos que tienen trato directo en la atención de los pacientes, constituye el INCN para el fortalecimiento de atención en calidad en relación a las acciones de mejora.

VI. CONTENIDO

A continuación, se desarrolla las actividades que se realizarán dentro de las funciones que se le confiere a la PAUS, con el fin de salvaguardar los derechos fundamentales de nuestros usuarios en el ámbito de la salud de acuerdo a los lineamientos establecidos en la normativa vigente.



R. SUAREZ



R. FERNÁNDEZ

www.incn.gob.pe
direcciongeneral@incn.gob.pe

Jr. Ancash 1271
Barrios Altos.
Lima 1 Perú
Tel. (511) 411-7700



G. VARGAS

EL PERÚ PRIMERO



6.1. CANALES DE ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERPUESTO POR NUESTROS USUARIOS

a) BUZÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En la actualidad, se cuenta con buzones de sugerencias y reclamos en las principales instalaciones del INCN, la misma que permite al usuario interponer reclamos o sugerencias mediante formularios, estando ubicado fuera de los buzones o también será facilitado en la misma PAUS, dónde posteriormente su entrega podrá efectuarse en la PAUS o depositado en los Buzones de la IPRESS. Su apertura se realiza de manera mensual y será remitido a la Unidad de Gestión de la Calidad.

Es preciso señalar que los reclamos formulados en los canales de atención no se les considera como recurso administrativo, procedimiento administrativo o procedimiento administrativo sancionador, ni será de aplicación el artículo 167° del TUO de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General referido a la queja por defectos en la tramitación de un procedimiento administrativo.

Mientras que las sugerencias serán registradas para su gestión y codificadas de la siguiente manera: año, mes y orden secuencial (por escrito orden de presentación) y se consignará el servicio, oficina o área aludida en la sugerencia. De ser factibles, se remitirán al servicio, oficina o área involucrada para su consideración en acciones y/o proyectos de mejora continua de la calidad; de lo contrario, serán archivadas y cuantificadas para el indicador.

Como resultado, la interposición de reclamo y sugerencias busca mejorar los servicios y la gestión pública del sector salud. De tal manera, se efectuará en la búsqueda de promover, proteger y defender el derecho al acceso a los servicios de salud de las personas.

b) ORIENTADORAS DE LA PAUS

Se podrá formular reclamos ante los orientadores de la PAUS que se encuentran presentes en los lugares más transitados de la entidad, mediante el informe de eventos relevantes, las mismas que serán remitidas de manera mensual a la Unidad de Gestión de la Calidad para tomar las acciones de mejora correspondientes.

c) LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD

Es el canal de registro físico o virtual en donde los usuarios o pacientes pueden dejar constancia de su reclamo sobre la disconformidad o calidad de atención del servicio adquirido, presentando el proceso de atención de reclamos en virtud a los lineamientos del Decreto Supremo N° 030-2016-SA para su admisión, registro, investigación y resultado cuando sean admitidos a trámite. De lo contrario, se declara infundado o improcedente; de acuerdo al incumplimiento de los requisitos de fondo o de forma que se presentase. En relación al resultado de los reclamos interpuesto por nuestros usuarios, este cuenta con tiempos perentorios de 30 días hábiles para su notificación, la misma que se realizará vía Serpost en cumplimiento de la normativa vigente.

Ante los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones, se realiza una base de datos en la aplicación de hojas de cálculos Microsoft Excel, registrando las denominaciones de reclamos admitidas a trámites de acuerdo a lo establecido por la Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD, además contará con los datos de los usuarios, números de documento de



R. FERNÁNDEZ

www.incn.gob.pe
direcciongeneral@incn.gob.pe

Jr. Ancash 1271
Barrios Altos.
Lima 1 Perú
Tel. (511) 411-7700



G. VARGAS



Identidad, domicilio del reclamante, el personal infractor, unidad o servicio quejado y el motivo de reclamo, la misma que será registrada en el informe trimestral derivando a la Unidad de Gestión de la Calidad para las acciones de mejoras, asimismo, se realizará el consolidado de manera mensual y semestral de estos reclamos con el formato establecido por la Dirección de Redes Integradas de Salud – DIRIS Lima, remitiendo dicha información a la Unidad de Gestión de la Calidad.

d) PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS)

En la PAUS, se encuentra el Libro de Reclamaciones en horario administrativo, pasado ese horario, su custodia está a cargo del servicio de emergencia, la misma que será proporcionada al usuario que lo solicite. Asimismo, su atención debe ser presentada mediante el llenado correspondiente.

6.2. REUNIÓN DE COORDINACIÓN ENTRE EL RESPONSABLE DE LA PAUS Y ORIENTADORES

Estas reuniones se realizarán de manera quincenal con el fin de informar cuales son los casos más relevantes que han suscitado en los distintos servicios prestados.

6.3. REUNIONES DE COORDINACIONES DE LAS DIFERENTES UNIDADES, DEPARTAMENTOS, SERVICIOS, OFICINAS Y ÁREAS

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) implementa estas reuniones de coordinación con los diversos jefes de las áreas, servicios, unidades y departamentos que están relacionados con el trato directo a los pacientes, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de atención para los usuarios en todas las instancias que conforman la prestación de servicios de salud y erradicar dilaciones que reduzca la calidad de atención de nuestros usuarios. Estas reuniones se realizan de manera trimestral, de acuerdo al alza de causas de reclamos reflejados en la data, interpuestos en el Libro de Reclamos por nuestros usuarios.

6.4. CAPACITACIONES O TALLERES PARA EL PERSONAL DE LA PAUS

a) TALLER DE LAS PRIORIDADES DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

Ante la atención de consultas, reclamos y sugerencias por parte de los usuarios en la atención en relación al trato recibido por el personal médico en el servicio de emergencia, se implementa este taller con el fin de tener un mejor manejo en el conocimiento del criterio establecido de las prioridades de emergencia bajo los lineamientos expuestos en la NTS N°042-MINSA/DGSP-V.01 Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia, aprobado con Resolución Ministerial N° 386-2006/MINSA. Asimismo, en virtud de la satisfacción de los usuarios y/o pacientes en la prestación de servicio de salud, ante alguna vulneración de derechos en temática de salud.

b) TALLER DE PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE CRISIS EPILÉPTICAS

Es fundamental tener conocimientos acerca de las atenciones de primeros auxilios, ya que en la frecuencia de ingreso y salida de pacientes en la Institución puede ocurrir inesperadamente cualquier eventualidad que menoscabe la salud de los usuarios y en ello depende de lo que ocurra en los primeros minutos, hasta movilizarlo ante un profesional médico.



R. FERNÁNDEZ

www.incn.gob.pe
direcciongeneral@incn.gob.pe

Jr. Ancash 1271
Barrios Altos.
Lima 1 Perú
Tel. (511) 411-7700



G. VARGAS

**c) TALLER DE BIOSEGURIDAD EN SALUD**

El objetivo de este taller es actualizar y adquirir conocimientos sobre los lineamientos de las normas de bioseguridad. Además, lograr que el personal de la PAUS tenga actitudes y conductas que disminuyan el riesgo de adquirir infecciones en la Institución durante el desarrollo de sus funciones.

d) TALLER DE MANEJO Y TRATO ADECUADO A PACIENTES CON DIAGNÓSTICOS PSIQUIÁTRICOS

Frente a algún diagnóstico psiquiátrico que pueda adolecer al paciente y/o usuarios, ellos requieren un manejo adecuado y pertinente de las habilidades blandas en el trato de atención. El taller se implementa con la finalidad que el personal de la PAUS cuenten con mayores alcances para el manejo y trato adecuado en la atención de reclamos, consultas y petitorios de estos pacientes, bajo la igualdad de condiciones, cumpliendo lo establecido en el reglamento de la Ley N° 29889, que modifica el artículo 11 de la Ley General de Salud, mediante el decreto supremo N° 033-2015-SA, que tiene como objetivo garantizar que las personas con problemas de salud mental tengan acceso universal y equitativo a las intervenciones de promoción y protección de la salud.

e) TALLER EN LENGUAJE DE SEÑAS PERUANA:

En virtud de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad auditiva y en cumplimiento de la Ley N° 29535, Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana, la misma que reconoce este derecho en la búsqueda de mejorar la calidad de vida de este colectivo. Evidenciándose la demanda de pacientes con este tipo de discapacidad se implementa estos talleres en el presente plan con el fin de coadyuvar en la transferencia de la información para el ejercicio de los derechos en salud y en la atención de reclamos, consultas y petitorios en igualdad de condiciones como los demás, buscando cumplir prestación de servicio accesible y aceptable en el marco de la defensa de los derechos y libertades dentro de este establecimiento de salud en observancia a la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

6.5. CAPACITACIONES O TALLERES PARA LOS USUARIOS INTERNOS DE LA IPRESS**a) TALLER DE TRATO HUMANIZADO**

Ante la data estadística de los reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones de la Institución se evidenció un elevado índice de reclamos durante los años 2017 y 2018, bajo la denominación de la calidad de atención por parte del personal que tiene trato directo con los pacientes, identificando que no es un fenómeno aislado. Ante lo expuesto, se implementa el taller con la finalidad de mejorar la calidad de atención en la prestación de servicios de salud a los usuarios.

b) TALLER DE SENSIBILIZACIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES VIVIENDO CON VIH-SIDA (PVVS)

Ante la demanda insatisfecha expuesta en los libros de reclamaciones desde el cuarto trimestre del 2017 hasta el segundo trimestre del 2018, se evidencia reclamos de usuarios con VIH sobre presunta discriminación relacionado a su diagnóstico. Por ende, el taller tiene la finalidad de difundir, sensibilizar al personal médico, personal asistencial no médico, personal administrativo y personal de seguridad de un mejor trato de calidad y calidez a los pacientes con esta infección crónica, amparados en los cuerpos normativos: Ley N° 28243, Ley que



R. FERNÁNDEZ

www.incn.gob.pe
direcciongeneral@incn.gob.pe

Jr. Ancash 1271
Barrios Altos.
Lima 1 Perú
Tel. (511) 411-7700



G. VARGAS



Amplía y Modifica la Ley N° 26626 sobre el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) y las Infecciones de Transmisión Sexual; y la Ley N° 29414 Ley que establece los derechos de las personas Usuarias de los Servicio de Salud, a recibir un trato igualitario sin hacer distinción alguna.

c) TALLER DE SENSIBILIZACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Este taller tiene como objetivo propiciar una cultura de respeto e inclusión de las personas con discapacidad en los ámbitos de la atención en consultorios médicos, en oficinas administrativas y en el personal de seguridad con el fin del trato igualitario y en virtud de sus derechos de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 29973, Ley General de las Personas con Discapacidad, y en consideración a su dignidad como persona.

6.6. DIFUSIÓN A LOS USUARIOS SOBRE SUS DERECHOS, DEBERES Y EL PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL MARCO DE LA NORMATIVA VIGENTE:

De acuerdo a lo establecido en el literal F del artículo 14° del Decreto Supremo N° 030-2016-SA, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, realizará la difusión de los derechos de los usuarios en salud amparados en la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas Usuarias de los Servicio de Salud en las diversas instalaciones de la Institución con afluencia de usuarios y/o pacientes. Asimismo, se hará esta difusión con el acompañamiento de la información sobre el manejo adecuado para interponer reclamo en el Libro de Reclamaciones de la Institución.

VII. METODOLOGÍA

Los talleres y/o cursos antes mencionados en su totalidad serán didácticas y lúdicas en temas relacionadas al buen trato humanizado sobre las diversas formas de atención a nuestros usuarios sin distinción alguna, por lo que se plantea conjuntos de actividades lúdicas dirigidas a los profesionales en general que tienen trato directo con los usuarios y/o pacientes. Todas las actividades se realizarán en el auditorio de la Institución que deberá contar con el apoyo y compromiso de los jefes de las unidades para su realización exitosa.

Se considera de interés general en realizar grupos de interacción entre los profesionales de la salud y usuarios, porque estas simulaciones permitirán la erradicación de falsos estereotipos relacionados al trato recibido y que contribuyen a actitudes no adecuadas por parte de los profesionales de la salud.

Otros de los talleres propuestos son dirigidos al personal médico y administrativo que tenga acercamiento con los pacientes, al considerar que es el colectivo que más trato tiene con las personas, y que son los responsables de la mayoría de los defectos en la atención, a su vez, es el colectivo que más expuesto está a sufrir el síndrome de burnout, por las características del trabajo que desempeña. Se considera que podría ser interesante la creación de un grupo de debate integrado por diversos profesionales de diferentes especialidades que permitiera afrontar las repercusiones del maltrato institucional, y las consecuencias del trato inadecuado a pacientes, que vienen de sí con un problema de salud.



R. SUÁREZ



R. FERNÁNDEZ

www.incn.gob.pe
direcciongeneral@incn.gob.pe

Jr. Ancash 1271
Barrios Altos.
Lima 1 Perú
Tel. (511) 411-7700



G. VARGAS



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

VIII. ACTIVIDADES

FECHA	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA PAUS	MATERIALES REQUERIDOS	CANTIDAD
03/01/2020	Informe Mensual	Papel bond	480
Mensual	Monitoreo de los buzones de reclamos y sugerencias	Papel bond	12
Trimestral	Reuniones de coordinaciones de las diferentes Unidades, Departamentos, Oficinas y Áreas	Papel bond	120
Trimestral	Impresiones de documentos administrativos de la PAUS	Papel bond	120
Diario	Recepción de reclamos en el Libro de Reclamaciones	Libro de reclamaciones	1
Diario	Expedientes del Libro de Reclamos	Papel bond	20
Mensual	Respuesta a los usuarios de los reclamos interpuesto en el Libro de reclamos	Papel bond	100



FECHA	DIFUSIÓN DE DERECHOS DE LOS USUARIOS EN SALUD	MATERIALES REQUERIDOS	CANTIDAD
01/04/2020	Difusión de derechos de los usuarios en salud para los usuarios y el proceso de atención de consultas y reclamos en el Libro de Reclamaciones en el marco de la normativa vigente.	Papel bond	40
01/07/2020			
04/10/2020		Papel bond	40
27/12/2020			



FECHA	CAPACITACIONES O TALLERES PARA: EL PERSONAL DE LA PAUS	MATERIALES REQUERIDOS	CANTIDAD
29/03/2020	Taller de las prioridades de atención en el servicio de emergencia	Expositor	1
		Equipo multimedia	1
		Laptop	1
		Proyector	1
		hojas bond	50
		Refrigerios	20

R. FERNÁNDEZ



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional
de Ciencias Neurológicas



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

FECHA	DIFUSIÓN DE DERECHOS DE LOS USUARIOS EN SALUD	MATERIALES REQUERIDOS	CANTIDAD
17/05/2020	Taller de manejo adecuado a pacientes con diagnósticos psiquiátricos	Expositor Equipo multimedia Laptop Proyector hojas bond Refrigerios	1 1 1 1 50 20
20/06/2020	Taller de bioseguridad en salud	Expositor Equipo multimedia Laptop Proyector hojas bond Refrigerios	1 1 1 1 50 20



G. VARGAS



R. FERNANDEZ
Jr. Ancash 1271
Barrios Altos.
Lima 1 Perú
direcciongeneral@incn.gob.pe
Tel. (511) 411-7700

EL PERÚ PRIMERO



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional
de Ciencias Neurológicas



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

FECHA	CAPACITACIONES O TALLERES PARA: LOS USUARIOS INTERNOS DE LA IPRESS	MATERIALES REQUERIDOS	CANTIDAD
14/08/2020	Taller de trato humanizado	Expositor Equipo multimedia Laptop Proyector hojas bond Refrigerios	1 1 1 1 100 50
19/07/2020	Taller de sensibilización a las personas viviendo con VIH-SIDA (PVVS)	Expositor Equipo multimedia Laptop Proyector hojas bond Refrigerios	1 1 1 1 100 50



G. VARGAS



R. FERNÁNDEZ

Jr. Ancash 1271
Barrios Altos.
Lima 1 Perú
direcciongeneral@incn.rob.pe
Tel. (511) 411-7700

EL PERÚ PRIMERO



PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en SaludInstituto Nacional
de Ciencias Neurológicas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

IX. PRESUPUESTO

MATERIALES REQUERIDOS		CANTIDAD		TOTAL S/
Cartillas de derechos y deberes		5000		2500.00
Lapiceros		180		90.00
Laptop		1		2000.00
Proyector		1		1500.00
hojas bond		10000		300.00
Refrigerios	Galletas	300	150.00	450.00
	Gaseosas	300	300.00	
Cuadernos de actas		2		10.00
Tóner		2		600.00
Libros de Reclamos		1		500.00
Folder manila		100		100.00
Fasteners de metal		100		50.00
Tinta para tampón		5		50.00
Clips metálicos		500		25.00
Mariposa metálica		500		25.00
Grapas		5(cajas)		50.00
Notificaciones		2		10.00
EXPOSITORES				
Taller de las prioridades de atención en el servicio de emergencia		1 personal médico		Personal de la Institución
Taller de manejo adecuado a pacientes con diagnósticos psiquiátricos		2 personal de salud mental		Personal de la Institución
Taller de bioseguridad en salud		2 personal de epidemiología		Personal de la Institución
Taller de primeros auxilios en caso de crisis epilépticas		1 personal médico		Personal de la Institución
Taller en lenguaje de señas peruana		1 profesional de intérprete de lengua de señas.		500 soles
Taller de trato humanizado en salud		1 profesional en trato humanizado		Personal de la Institución
Taller de sensibilización a las personas viviendo con VIH-SIDA (PVVS)		1 profesional médico		Personal invitado con el apoyo del área de TARGA
Taller de sensibilización para la atención de las personas con discapacidad		2 profesionales en temática de discapacidad		Personal invitado de la OMAPED y CONADIS
		TOTAL		8,260.00

X. FINANCIAMIENTO

Las acciones formativas que consten en el presente Plan serán financiadas por los recursos ordinarios. Con el fin de viabilizar el proceso de formación con miras al alcance a una atención de calidad, el monto que se asignará permitirá desarrollar normalmente los talleres para garantizar el buen trato y la protección de derechos de los usuarios o pacientes que acudan a la institución sin vulnerar sus derechos fundamentales en el ámbito de la salud.

www.incn.gob.pe
direcciongeneral@incn.gob.pe

Jr. Ancash 1271
Barrios Altos.
Lima 1 Perú
Tel. (511) 411-7700



G. VARGAS

EL PERÚ PRIMERO

16



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional
de Ciencias Neurológicas



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

ANEXOS



R. FERNÁNDEZ



G. VARGAS

www.incn.gob.pe
direcciongeneral@incn.gob.pe

Jr. Ancash 1271
Barrios Altos,
Lima 1 Perú
Tel. (511) 411-7700

EL PERÚ PRIMERO

17



FLUJOGRAMA DE PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO DE SALUD (ACTUALIZADO)

DEFINICIÓN:

EL Flujoograma o Diagrama de Flujo, consiste en representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos.

A continuación, se observará en este informe el flujoograma actual de la emisión de pasaporte y el que se podría hacer de forma sistematizada a través de una base datos, existen diferente concepto de Flujoograma o Diagramas de Flujo, características, tipos, simbología, diseño y elaboración aquí vemos una forma de elaboración del mismo.

FLUJOGRAMAS

DEFINICIÓN:

Los flujoogramas son diagramas que emplean símbolos gráficos para representar etapas de un proceso, se usan de esta manera para poder entender los diferentes movimientos y entradas, por ejemplo la entrada de mercancía y la salida de sus clientes.

UTILIDAD:

Herramienta de utilidad porque a través de las diferentes fases de análisis y organización que se construye el flujoograma, en el ordenamiento de cada proceso y su finalidad dada a distinguir y a entender fácilmente.

OBJETIVOS

Dar a conocer la organización, elementos, y procedimientos en la elaboración de flujoogramas según el manejo en sus diferentes normas.

VENTAJAS QUE OFRECEN LA ELABORACIÓN DE FLUJOGRAMAS

- De uso: facilita su empleo.
- De destino: permite la correcta identificación de actividades.
- De interacción: permite acercamiento y coordinación.
- De simbología: disminuye la complejidad y accesibilidad.

BASE LEGAL

- Resolución Ministerial N° 603-2006/MINSA, de fecha 28 de Julio del 2006, se aprobó la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 "Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional".
- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22, del Decreto Supremo N° 030-2016-SA, que 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, públicos, privados y mixtas, de no encontrarse de acuerdo en todo o en parte, con el resultado de su reclamo puede acudir en queja ante la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.



R. FERNÁNDEZ

www.incn.gob.pe
direcciongeneral@incn.gob.pe

Jr. Ancash 1271
Barrios Altos.
Lima 1 Perú
Tel. (511) 411-7700



G. VARGAS

**CONCLUSIÓN**

Los Flujogramas a los cuales también se les llama diagrama de flujo y muy rara vez flujogramas, son gráficos que señalan el movimiento, desplazamiento o curso de alguna cosa, que bien puede ser una actividad, un formulario, un informe, materiales, personas o recursos. En este flujograma se pudo visualizar la forma de llevar un control de la emisión de pasaportes a través de una base de datos de forma sistematizada.

SIMBOLOGÍA Y SIGNIFICADO DEL FLUJOGRAMA

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Datos	Indica la salida y entrada de datos.
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.



R. FERNÁNDEZ

www.incn.gob.pe
direcciongeneral@incn.gob.pe

Jr. Ancash 1271
Barrios Altos.
Lima 1 Perú
Tel. (511) 411-7700



G. VARGAS



PERÚ
Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

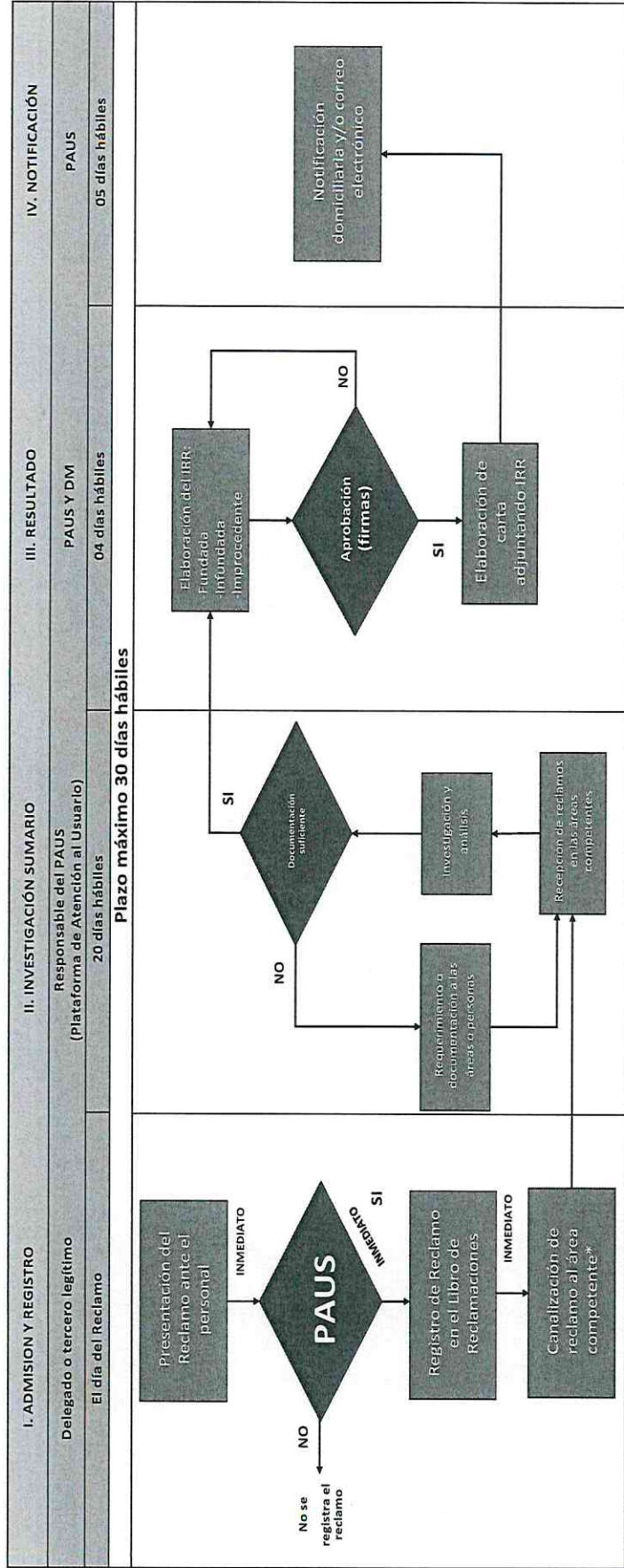


"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Horarios: De lunes a viernes de 7:00AM a 3:00PM (Plataforma de Atención al Usuario en Salud) -De 3:00PM a 7:00AM (Emergencia)

Sábados y Domingos, las 24 horas del Día (Emergencia)

El Libro de Reclamaciones solicitado en el servicio de Emergencia con el Vigilante de Turno, en emergencia



PAUS: Plataforma de Atención al Usuario en Salud
DM: Dirección Médica
IRR: Informe de Resultado de Reclamaciones

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Reglamento para la Atención de Reclamaciones 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, públicos, privados y mixtas, de no encontrarse de acuerdo en todo o en parte, con el resultado de su reclamo puede acudir en queja ante la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.

LEYENDA	
IMAGEN	SIGNIFICADO
	Lo que da inicio o fin al procedimiento
	Hecho eventual (que puede o no)

CONTACTO	
PARA RECLAMOS	
TELÉFONO	411-7700 - Anexo: 282
EMAIL	plataformausuario@inccn.gob.pe

SUSALUD	
PARA QUEJAS	
Portal Web:	www.susalud.gob.pe
E-mail:	atencionusuario@susalud.gob.pe
LÍNEA GRATUITA	113

Elaborado por: Anibal Córdova M.

Jr. Ancash 1271
Barrios Altos,
Lima 1 Perú
directora@inccn.gob.pe
Tel. (511) 411-7700

EL PERÚ PRIMERO