



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 128-2014-HMLO

Los Olivos, 04 de Setiembre de 2014

VISTOS: La Ordenanza N° 249-CDLO, de fecha 20 de octubre del 2006, que aprueba el Estatuto del OPD (Organismo Público Descentralizado Hospital Municipal Los Olivos), modificado por la Ordenanza N° 251-CDLO, la Carta N° 158-2014-SUSALUD/IPROM; y;

CONSIDERANDO:

Que, en el numeral 1) del Artículo Sexto de la Ordenanza N° 249-CDLO que aprueba el Estatuto de la OPD, Hospital Municipal de los Olivos, se colige que es objetivo del HMLO, planificar, organizar, dirigir y ejecutar planes de salud con calidad, calidez y tecnología, orientados a satisfacer la demanda efectiva de servicios integrales y especializados de salud a la población de los Olivos;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM publicado el 08 de Mayo de 2011, se establece 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;

Que, en el artículo 3 de este dispositivo señala que las entidades de la Administración Pública, 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 y en su artículo 5 se establece que mediante resolución del titular de la entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones;

Que, las Directivas son actos de administración interna para las entidades de la Administración Pública, como es el caso de esta entidad por ser un Organismo Público Descentralizado, están destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios, estos actos son regulados por cada entidad con sujeción a las normas que expresamente así lo establezcan, el procedimiento a seguir para la aprobación de donación debe registrarse por la Directiva que regule la misma.

Que, en atención a las consideraciones expuestas, deviene en necesario implementar una Directiva que regule el procedimiento de atención de reclamos y manejo del Libro de Reclamaciones del Hospital Municipal Los Olivos, estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo Trigésimo Quinto, inciso f) de la Ordenanza N° 429-CDLO, de fecha 20 de octubre de 2006 que aprueba el Estatuto del Hospital Municipal Los Olivos, modificada con la Ordenanza N° 251-CDLO;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la DIRECTIVA N° 001-2014-HMLO - PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS Y MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS, la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DEL HMLO que efectúe la difusión y supervisión a fin de velar por el estricto cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.



HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS

[Firma]
.....
Dr. José Félix Martín Layten Pazos
DIRECTOR GENERAL

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



DIRECTIVA N° 001-2014-HMLO

**DIRECTIVA SOBRE EL PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS,
RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS
Y NORMAS PARA EL MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL
HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS**

I. FINALIDAD

Desarrollar y establecer el procedimiento para la atención de las quejas reclamos y sugerencias interpuestos a través del Libro de Reclamaciones, con la finalidad de salvaguardar los derechos de los usuarios de los Servicios de Salud que brinda el Hospital Municipal Los Olivos.

II. OBJETIVO

Regular el procedimiento de atención de los reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios en el Libro de Reclamaciones del Hospital Municipal Los Olivos, con el fin de incorporar mejoras en los servicios en el marco de la política de calidad.

III. ALCANCE

Las disposiciones de la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento para el personal que intervenga en el manejo del Libro de Reclamaciones de la Entidad así como para el personal que tenga bajo su responsabilidad la atención directa a usuarios y para el conocimiento de todas las unidades orgánicas del Hospital Municipal Los Olivos.

Asimismo, los usuarios deberán respetar y seguir el procedimiento establecido en el Reglamento del Libro de Reclamaciones y lo establecido en la presente Directiva.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, QUE APRUEBA EL Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, que modifica 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.
- Ordenanza N° 249-CDLO y su modificatoria la Ordenanza N° 215-CDLO

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Definición de términos

- 5.1.1. USUARIOS:** Son las personas naturales o jurídicas que acuden al establecimiento del Hospital Municipal Los Olivos, a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55¹ de la Ley N° 27444, la Ley N°

¹ Artículo 55.- Derechos de los administrados





29414 Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realiza la Entidad.

- 5.1.2. RECLAMO: Es una expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto al servicio de atención brindado por el Hospital Municipal Los Olivos, diferente a la Queja por defecto de tramitación, las mismas que deben quedar plasmadas en Libro de Reclamaciones para su atención y respuesta en un plazo máximo de 30 días hábiles de presentada.
- 5.1.3. QUEJA: Es la manifestación que un usuario realiza a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante el cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes suministrados o los servicios brindados; es decir expresa su malestar o descontento respecto a la atención en público.
- 5.1.4. SUGERENCIA: Es la idea que se sugiere o el usuario propone a al Hospital Municipal Los Olivos para que la tenga en consideración y de ser viable pueda implementarse.
- 5.1.5. LIBRO DE RECLAMACIONES: Es el documento de naturaleza física o virtual provisto por la Entidad en el cual los usuarios podrán registrar reclamos sobre los servicios ofertados por el Hospital Municipal, a fin de salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda. Además, el Libro de Reclamaciones está a cargo de un responsable designado mediante Resolución Directoral.
- 5.1.5.1. Ubicación: Estará ubicado en un lugar visible y accesible de la Oficina de Atención al Cliente y en el Módulo de Informes se indicará su ubicación a través de los carteles de señalización



Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:

1. La precedencia en la atención del servicio público requerido, guardando riguroso orden de ingreso.
2. Ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados.
3. Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo sufragando el costo que suponga su pedido, salvo las excepciones expresamente previstas por ley.
4. Acceder a la información gratuita que deben brindar las entidades del Estado sobre sus actividades orientadas a la colectividad, incluyendo sus fines, competencias, funciones, organigramas, ubicación de dependencias, horarios de atención, procedimientos y características.
5. A ser informados en los procedimientos de oficio sobre su naturaleza, alcance y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.
6. Participar responsable y progresivamente en la prestación y control de los servicios públicos, asegurando su eficiencia y oportunidad.
7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlos así a las autoridades.
8. Ser asistidos por las entidades para el cumplimiento de sus obligaciones.
9. Conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la entidad bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés.
10. A que las actuaciones de las entidades que les afecten sean llevadas a cabo en la forma menos gravosa posible.
11. Al ejercicio responsable del derecho de formular análisis, críticas o a cuestionar las decisiones y actuaciones de las entidades.
12. A exigir la responsabilidad de las entidades y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente, y
13. Los demás derechos reconocidos por la Constitución o las leyes.



- 5.1.5.2. Características: De acuerdo a la modificatoria² del Reglamento, cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres hojas desglosables, una (01) original y (02) autocopiativos, la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión de la Entidad y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.
- 5.1.5.3. El responsable del Libro de Reclamaciones: Será nombrado mediante Resolución Directoral. Este responsable se encargará de atender directamente el reclamo, brindando las facilidades al usuario para el registro de su reclamo o queja.
- 5.2. Asimismo, el personal de Informes se encargará de orientar a los usuarios a dirigirse a la Oficina de Atención al Cliente para el registro de su reclamo.

VI. ACONDICIONAMIENTO DEL ESPACIO

Al ingreso en el primer nivel del Hospital Municipal Los Olivos, se ubica la Oficina de Atención al Cliente, ambiente que está provisto de los recursos informáticos para la gestión de sus fines.

VII. PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

- 7.1. La atención de reclamos y/o sugerencias se realizará en el mismo horario de atención de la Entidad.
- 7.2. El responsable de Atención al cliente atenderá los reclamos interpuestos por los usuarios y lo registrará en el Libro de reclamaciones, ubicado en dicha Oficina.
- 7.3. Se deberá conservar las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física registrados por los usuarios por un lapso de 2 años desde la fecha de presentado su reclamo y en caso de pérdida se tiene el plazo de 48 horas para hacer la denuncia ante la autoridad policial competente.
- 7.4. El Libro de Reclamaciones cuenta con Hojas de Reclamación, según el formato aprobado por el Reglamento D.S. N° 011-2011-PCM.



VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS:

- 8.1. Los usuarios podrán formular sus quejas o reclamos en el Libro de Reclamaciones debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efecto de dar respuesta al

² Decreto Supremo N° 006-2014-PCM



reclamo formulado, especificando la vía física o electrónica al cual desea ser notificado.

- 8.2. El Responsable de Atención al cliente y Libro de Reclamaciones es el encargado de atender los reclamos, garantizando que dicha información sea consignado correctamente. Por lo que deberá proporcionar de manera inmediata al usuario la Constancia del Reclamo efectuado, entregando el original de la Hoja de Reclamaciones al usuario.
- 8.3. El responsable evaluará si es pertinente dar respuesta directamente al usuario o si previamente requiere un informe respectivo, de ser así, al día hábil siguiente de recibido el reclamo, mediante documento lo derivará a Dirección General para su atención.
- 8.4. Si fuese el caso de que el reclamo se dirija contra algún personal asistencial, administrativo, se elevará a Dirección General, quien a su vez tomara las acciones pertinentes para derivar a los jefes inmediatos del personal para solicitar el descargo (El informe de descargo debe contener: la versión del hecho materia de reclamo y las acciones efectuadas para atender satisfactoriamente al usuario) en el plazo de cinco días calendario. El jefe inmediato o superior jerárquico evalúa el descargo presentado y proyectará una Carta dirigida al usuario en el plazo de siete días calendario, en el cual debe comunicar las acciones ejecutadas para evitar un hecho similar, la misma que será revisada por Dirección General. La copia de la respuesta deberá ser remitida al Responsable del Libro de reclamación, llevando de esa manera un adecuado control y archivo.
- 8.5. El responsable deberá informar periódicamente, mediante documento los reclamos recibidos que generaron una Hoja de Reclamación, detallando en un cuadro de datos: el estado de los mismos y las acciones tomadas para dar respuesta al usuario.

IX. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS:



- 9.1. La persona natural/jurídica presenta su sugerencia, llenando el formulario que se encuentra ubicado en el Buzón de Sugerencias ubicado al ingreso del primer nivel de la Entidad.
- 9.2. El responsable de Atención al cliente puede recibir la sugerencia presencial e inmediatamente indicar al usuario que lo plasme en el Formato de Sugerencia y lo deposite en el Buzón.
- 9.3. Mensualmente el responsable descargará todas las sugerencias depositadas en el Buzón de la Entidad para su evaluación, guardando el original en el Archivador respectivo.



- 9.4. El responsable dirigirá a Dirección General un Informe Mensual sobre las sugerencias realizadas por los usuarios, plasmándolo en un cuadro de datos y gráficos estadísticos que detallen la mayor incidencia de sugerencias respecto a un servicio en específico y/o un área determinada del Hospital Municipal Los Olivos.
- 9.5. La Dirección General, derivará al área competente, el Informe descrito en el párrafo anterior, para que procedan con el trámite administrativo correspondiente con la finalidad de tomar acciones sobre las sugerencias dadas por los usuarios. De ser el caso, que el área competente opine que la sugerencia, sea declarada no factible se procederá a archivar guardando copia de ello en el Archivador de Atención al Cliente - Sugerencias. En caso de ser factible se implementará la Sugerencia recibida.
- 9.6. En el caso de que se haya implementado la Sugerencia, esta se informará al usuario que la presentó la presentó.

X. DISPOSICIONES FINALES

Se consignará en lugares visibles y fácilmente accesibles para los usuarios, avisos del Libro de Reclamaciones en el establecimiento del Hospital Municipal Los Olivos, en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.



HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS

[Firma]
.....
Dr. José Félix Martín Layten Pazos
DIRECTOR GENERAL