

INFORME TÉCNICO N° 001-2025-GRSC CUSCO – HAL/OGC/AIC-PAUS

A : M.C. Manuel Sotelo Babarán.
Director Ejecutivo del Hospital Antonio Lorena.

DE : Lic. Aurelia Luna Torres.
Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad.

ASUNTO : Remite Informe Técnico de Reclamos en Salud establecidos por usuarios, correspondiente al I Trimestre 2025.

REFERENCIA : Directiva Administrativa que Regula la Gestión de Consultas, Reclamos y Sugerencias en Salud de Usuarios de UGIPRESS e IPRESS de la GERESA Cusco V02.

ATENCION : Dirección de Gestión y Calidad Sanitaria de la GERESA Cusco.

FECHA : Cusco, 21 de abril del 2025.

Mediante el presente me es grato dirigirme a usted para hacer de su conocimiento, el informe de reclamos en salud establecidos por usuarios del Hospital Antonio Lorena - Cusco, correspondiente al I trimestre del año 2025. Sobre el cual, debo informar 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.
- Resolución Gerencial Regional N° 792-2023-GR CUSCO/GERESA, Directiva Administrativa que regula la Gestión de Consultas, Reclamos y Sugerencias en Salud de Usuarios de UGIPRESS e IPRESS de la GERESA Cusco V02.

II. ANÁLISIS

- 2.1.** En cumplimiento a las normativas vigentes, el Hospital Antonio Lorena ha registrado/atendido un total de treinta y dos (32) reclamos en el periodo del I Trimestre del 2025, a través de libro de reclamaciones de la Plataforma 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 Específica | Derecho de Salud Vulnerado | N° de Reclamos |
|----------------|---|-------------------------------------|----------------|
| 1104 | Direccionar al usuario realizarse procedimientos médicos o quirúrgicos fuera del establecimiento de salud | Acceso a los Servicios de Salud | 1 |
| 1106 | Demorar en el otorgamiento de citas o en la atención para consulta externa | Acceso a los Servicios de Salud | 2 |
| 1110 | Demora en la atención de paciente obstétrica | Acceso a los Servicios de Salud | 1 |
| 1111 | Demora en el otorgamiento y reprogramación para procedimiento quirúrgico | Acceso a los Servicios de Salud | 1 |
| 1112 | Negar la atención en situación de emergencia | Acceso a los Servicios de Salud | 1 |
| 1117 | Demorar en la toma o entrega de resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico | Acceso a los Servicios de Salud | 3 |
| 1118 | Cobrar indebidamente | Acceso a los Servicios de Salud | 1 |
| 1203 | No recibir de su médico y/o personal de salud tratante, información comprensible sobre su estado de salud | Acceso a la información | 2 |
| 1302 | No recibir de su médico y/o personal de salud un trato amable y respetuoso | Atención y recuperación de la salud | 3 |

“Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana”

| | | | |
|------|---|-------------------------------------|-----------|
| 1303 | No recibir del personal administrativo un trato amable y respetuoso | Atención y recuperación de la salud | 2 |
| 1304 | No brindar procedimiento quirúrgico adecuado | Atención y recuperación de la salud | 2 |
| 1305 | No brindar un trato acorde a la cultura, condición y género del usuario | Atención y recuperación de la salud | 1 |
| 1306 | Presunto error en los resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico | Atención y recuperación de la salud | 1 |
| 2001 | Otros relativos a la atención de salud de las IPRESS | Otros | 11 |
| | | TOTAL: | 32 |

Análisis; Según la clasificación de reclamos registrados en el libro de reclamos, el mayor número de reclamos fueron por **Otros relativos** a la atención de salud en la IPRESS con un número de 11 casos; seguido por Demorar en la toma o entrega de resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico y No recibir de su médico y/o personal de salud un trato amable y respetuoso con tres reclamos registrados; con dos reclamos por Demorar en el otorgamiento de citas o en la atención para consulta externa, No recibir del personal administrativo un trato amable y respetuoso, No recibir de su médico y/o personal de salud tratante, información comprensible sobre su estado de salud, No brindar procedimiento quirúrgico adecuado. Y con registro mínimo de un reclamo por; Demora en el otorgamiento y reprogramación para procedimiento quirúrgico, Demora en la atención de paciente obstétrica, Negar la atención en situación de emergencia, entre otros.

2.3. Después de los procesos de clasificación e investigación del reclamo, se establece el resultado del reclamo, señalándose como: fundado, infundado, improcedente, concluido anticipadamente. 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 | Pendiente | Total Acumulado |
|--------------------|---------|-----------------|-----------|--------------|---------------------------|-----------|-----------------|
| 32 | 6 | 0 | 8 | 6 | 4 | 8 | 32 |

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 Específico | Número de Reclamos |
|------------------|--|--------------------|
| Consulta externa | Consultorios externos; medicina interna, | 12 |

“Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana”

| | | |
|--|---|----|
| | medicina nuclear, otorrinolaringología. Triage, tópico. | |
| Hospitalización | Cirugía especialidades, Obstetricia, Cirugía general, | 3 |
| Emergencia | Área de Triage | 4 |
| Centro Obstétrico | Emergencia Obstétrica | 3 |
| Servicios Médicos de Apoyo al Diagnóstico | Ecografía/Radiografía | 4 |
| | Patología clínica/Anatomía patológica | 1 |
| Oficinas o áreas administrativas | Admisión, Jefatura de la U. estadística e Informática | 4 |
| Infraestructura | Playa de estacionamiento | 1 |
| TOTAL: | | 32 |

Análisis; En el servicio de consulta externa se generaron la mayor cantidad de reclamos con un total de (12) reclamos en el libro, seguido del servicio de emergencia, ecografías y área de admisión con 4 reclamos; con 3 reclamos registrados los servicios hospitalarios y centro obstétrico y con un mínimo de 1 reclamo el servicio de anatomía patológica e infraestructura hospitalaria.

2.5. Con respecto al Estado de Reclamo

Cuadro N°04. Estado de Reclamo

| N° de Reclamos | Resuelto | En trámite | Trasladado | Archivado por duplicidad | Acumulado | Concluido |
|----------------|----------|------------|------------|--------------------------|-----------|-----------|
| 32 | 24 | 8 | 0 | 0 | 32 | 24 |

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 |
|--------------------|---------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| 32 | 32 | 20 | 20 | 20 |

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 |
|--------------------|-----------------------------|---------------|--------------|---------------------------|----------------|
| 4 | 0 | 4 | 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.

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

El usuario registra la sugerencia en el formato establecido, la cual se encuentra ubicada en la PAUSS. El formato de la sugerencia debe contar mínimamente con los siguientes datos: (Día, mes y año del registro, identificación del usuario, Nombres y apellidos, número de DNI, teléfono o correo electrónico, descripción de la sugerencia y firma del usuario).

En la PAUSS del HAL para el periodo del I Trimestre del 2025, se tiene registrado en el formato, seis (06) sugerencias, siendo como sigue:

Cuadro N°07. Sugerencias de Usuarios de Salud

| Total de Sugerencias | N° Sugerencias Implementadas | N° Sugerencias Descartadas |
|----------------------|------------------------------|----------------------------|
| 6 | 3 | 3 |

Sugerencias de usuarios registradas por áreas/servicios en la PAUSS;

| Nº | SERVICIO | Nº | SUGERENCIA |
|----|---------------------------------|----|---|
| 1 | Admisión | 1 | Potenciar la coordinación para otorgamiento de citas para el Anexo San Antonio. |
| 2 | Departamento de Medicina Física | 4 | El jefe de servicio debe buscar una solución para atender al usuario y no negarse a atender |
| | | | Ampliación de horarios de atención en consultas y terapias físicas |
| | | | Cambio de horas de capacitación a internos para las 8:00am |
| | | | Mejorar el trato y consideración a los pacientes |
| 3 | Infraestructura | 1 | Traslado del Dpto. de Medicina física a un lugar más accesible y cercano |

Análisis; En el formato de sugerencias se registraron 6 sugerencias, de los cuales 4 sugerencias son para el servicio de Medicina física, de los cuales se implementaron 2 sugerencias. Una sugerencia para el área de admisión, gestionándose la sugerencia; y una sugerencia sobre aspectos de infraestructura, no siendo factible su implementación.

Implementación de las Sugerencias.

| Nº | SERVICIO | Nº | IMPLEMENTADA | DESCARTADA | EN PROCESO |
|----|---------------------------------|----|--------------|------------|------------|
| 1 | Admisión | 1 | | | 1 |
| 2 | Departamento de Medicina Física | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | Infraestructura | 1 | | 1 | |

Buzón de sugerencias;

Las IPRESS cuentan con Buzones de Sugerencias ubicadas en un lugar visible dentro de los ambientes de la institución, que permiten a nuestros usuarios formular sus

sugerencias generadas durante su permanencia con respecto a sus percepciones, para lo cual consignan información mínima que permita la identificación de la sugerencia/reclamo.

En los buzones de sugerencias de los ambientes hospitalarios, se contó con el registro de seis sugerencias, siendo estas las siguientes;

| Nº | SERVICIO | CANTIDAD | SUGERENCIA |
|----|----------------------|----------|---|
| 1 | Emergencia | 2 | No hay camas emergencia |
| | | | No atienden con respeto |
| 2 | Consulta externa | 2 | En consulta externa (ginecología) debe haber sinceridad para hora de inicio de la atención a horas 8:00 de la mañana. |
| | | | El trato del personal de tópico debe ser con habilidades y competencias hacia los usuarios. |
| 3 | Apoyo al Diagnóstico | 2 | No me hicieron mis Rayos X, no tienen placas, creo que nos están mintiendo para no trabajar. |
| | | | Los eco grafistas no terminan de atender, nos reprograman pero tampoco cumplen, pidan más personal. |

Análisis; A nivel hospitalario en los buzones de sugerencias se cuenta con 6 sugerencias; en el servicio de emergencia 2 para; Dar solución a la falta de camas y brindar atención con respeto. En el servicio de consulta externa dos sugerencias; (ginecología) debe haber sinceridad para hora de inicio de la atención y trato del personal de tópico con habilidades blandas hacia los usuarios. En el servicio de apoyo al diagnóstico dos sugerencias; Incumplimiento con la programación de toma de ecografías, solicitar más personal y disponer placas radiográficas para la atención.

Las Consultas, son una forma de buscar y recopilar información de una o más personas para conseguir información detallada sobre diferentes aspectos relacionados con; la salud sobre un profesional médico, para una atención, diagnóstico, examen, tratamiento, seguimiento, orientación o cualquier otra información con relación a las prestaciones de salud o trámites a seguir en la IPRESS, o por algún problema, molestia o enfermedad de la persona solicitante o familiar, las cuales se atienden, se gestionan y se absuelven en la plataforma de atención al usuario (PAUS).

Durante los meses correspondientes al I Trimestre del 2025, en nuestro Hospital Antonio Lorena se cuenta con 309 consultas realizadas por los usuarios, las cuales se registraron en la plataforma de atención al usuario. Las consultas se presentaron por las siguientes causas, de acuerdo a la codificación realizada:

| CODIGO | CONSULTAS POR CAUSA ESPECIFICA | DERECHO | Nº |
|--------|---|---------------------------------|----|
| 1102 | Dispensar medicamentos y/o dispositivos médicos de manera insatisfactoria | Acceso a los Servicios de Salud | 9 |

“Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana”

| | | | |
|------|--|-------------------------------------|-----|
| 1105 | Negar o acondicionar al usuario a realizarse procedimientos de apoyo al diagnóstico | Acceso a los Servicios de Salud | 3 |
| 1106 | Demora en el otorgamiento de citas o en la atención para consulta externa | Acceso a los Servicios de Salud | 123 |
| 1107 | Demora para la hospitalización | Acceso a los Servicios de Salud | 4 |
| 1109 | Demora en atención de emergencia | Acceso a los Servicios de Salud | 3 |
| 1111 | Demora en el otorgamiento y reprogramación para procedimiento quirúrgico. | Acceso a los Servicios de Salud | 3 |
| 1112 | Negar la atención en situaciones de emergencia | Acceso a los Servicios de Salud | 4 |
| 1113 | Encontrar IPRESS y/o UPSS cerradas en horario de atención o no presencia del personal responsable de la atención | Acceso a los Servicios de Salud | 17 |
| 1114 | No acceso a la historia clínica | Acceso a los Servicios de Salud | 6 |
| 1115 | Reclamos relacionados a la infraestructura de la institución | Acceso a los Servicios de Salud | 13 |
| 1116 | No cumplir o acceder a procedimientos de referencia y CR del usuario | Acceso a los Servicios de Salud | 1 |
| 1117 | Demora en la toma o entrega de resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico | Acceso a los Servicios de Salud | 9 |
| 1120 | Incumplimiento de programación de citas | Acceso a los Servicios de Salud | 7 |
| 1121 | Incumplimiento en la programación de intervenciones quirúrgicas | Acceso a los Servicios de Salud | 1 |
| 1201 | Información no clara sobre asuntos administrativos | Acceso a Información | 83 |
| 1203 | No recibir de su médico y/o personal de salud tratante, información | Acceso a Información | 3 |
| 1302 | No recibir de su médico y/o personal de salud un trato amable y respetuoso | Atención y recuperación de la salud | 3 |
| 1303 | No recibir del personal administrativo un trato amable y respetuoso | Atención y recuperación de la salud | 1 |
| 1502 | No realizar la gestión del reclamo de forma oportuna y adecuada | Protección de derechos | 1 |
| 2001 | Otros relativos a la atención de salud de las IPRESS | Otros | 15 |
| | | TOTAL: | 309 |

Análisis; De acuerdo a los resultados, las consultas realizadas en la PAUSS durante el I trimestre del 2025 se registraron un total de 309 consultas; el Derecho en salud más vulnerado fue de Acceso a los servicios de Salud; con 123 consultas por; Demora en el otorgamiento de citas o en la atención

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

para consulta externa, Encontrar IPRESS y/o UPSS cerradas en horario de atención o no presencia del personal responsable de la atención con 17 consultas, seguido del Derecho Vulnerado de Acceso a la Información por; Información no clara sobre asuntos administrativos con 83 registros, y por Otros reclamos relativos a la atención de salud de las IPRESS con 15 consultas registradas. Con porcentajes considerables de 13 consultas por; Reclamos relacionados a la infraestructura de la institución, con 9 consultas por; Demora en la toma o entrega de resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico y por Dispensar medicamentos y/o dispositivos médicos de manera insatisfactoria, con 7 por Incumplimiento de programación de citas, con 6 por Incumplimiento de programación de citas, entre otros.

Servicio en donde se ha generado el Reclamo

| Servicio | Número de Consultas |
|--|---------------------|
| Consulta Externa | 123 |
| Hospitalización | 16 |
| Farmacia | 9 |
| Emergencia (Triage, Observación, E. Obstétrica). | 22 |
| Servicios Médicos de Apoyo al Diagnóstico (Ecografía, Radiología, Patol. Clínica, A. patológica, B. Sangre). | 43 |
| Oficinas/áreas administrativas (Admisión, Seguros, SIS, Tele salud, Logística). | 83 |
| Infraestructura/Otros | 13 |
| TOTAL: | 309 |

Análisis; De las 309 consultas, la mayor cantidad de consultas fueron realizadas con respecto a las prestaciones que se brindan en consulta externa con 123 casos registrados, seguido de las áreas administrativas (Admisión). SIS, Seguros, Etc. Con 83 consultas, los servicios médicos de apoyo al diagnóstico con 43 consultas, emergencia 22 consultas, hospitalización 16 consultas, Infraestructura 13, farmacia 9, entre otros.

Sobre otras actividades relacionadas al área tenemos:

- Información y socialización a usuarios de los servicios hospitalarios, sobre las actividades que realiza el personal de la PAUSS; en temas de protección derechos/deberes de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Orientación a usuarios externos que acuden a los servicios de consulta externa para una atención de próximas citas (interconsultas/terapias/rehabilitación, resultados, otros).
- Gestión y acompañamiento a usuarios para minimizar la insatisfacción por la limitación de la disponibilidad de cupos en las distintas especialidades.
- Intervención con las habilidades blandas en situaciones de insatisfacción/otros de los usuarios en salud.

- Coordinaciones con las diferentes jefaturas de servicios asistenciales/áreas administrativas para dar solución/minimizar inconvenientes u otros relacionados con los procesos de atención a usuarios.
- Atención, orientación, información a usuarios con interculturalidad.
- Gestión de citas para usuarios de provincias/zonas lejanas, con impedimentos/limitaciones/otros para la obtención de cupos.
- Información telefónica permanente con usuarios, para gestionar atenciones/procedimientos/programaciones posteriores, requeridos por los usuarios.

III. CONCLUSIONES

Durante el primer trimestre 2025, sobre la información registrada, se concluye que;

- Se registraron un total 32 reclamos en el libro de reclamos, de los cuales el mayor porcentaje fueron Otros reclamos relativos a la atención de salud en la IPRESS con un numero de 11 casos; seguido por Demorar en la toma o entrega de resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico y No recibir de su médico y/o personal de salud un trato amable y respetuoso con tres reclamos registrados, y otros con menor registro.
- Los servicios con más reclamos registrados fueron; el servicio de consulta externa con un total de 12 reclamos en el libro, seguido del servicio de emergencia, ecografías y área de admisión con 4 reclamos; con 3 reclamos registrados los servicios hospitalarios y centro obstétrico y con un mínimo de 1 reclamo el servicio de anatomía patológica e infraestructura hospitalaria.
- En el formato de sugerencias se registraron 6 sugerencias, de los cuales 4 sugerencias son para el servicio de Medicina física, de los cuales se implementaron 2 sugerencias. Una sugerencia para el área de admisión, gestionándose la sugerencia; y una sugerencia sobre aspectos de infraestructura, no siendo factible su implementación.
- En los buzones de sugerencia se contó con 6 sugerencias; en el servicio de emergencia 2 para; Dar solución a la falta de camas y brindar atención con respeto. En el servicio de consulta externa 2 sugerencias; (ginecología) debe haber sinceridad para hora de inicio de la atención y trato del personal de tópico con competencias y habilidades blandas hacia los usuarios. En el servicio de apoyo al diagnóstico 2 sugerencias; Para cumplimiento con la programación de toma de ecografías, solicitar más personal, y disponibilidad de placas radiográficas para la atención.
- Se registraron un total de 309 consultas, de los cuales el Derecho más vulnerado fue de Acceso a los servicios de salud con 123 consultas por; Demora en el otorgamiento de citas/en la atención para consulta externa, Encontrar IPRESS

y/o UPSS cerradas en horario de atención/no presencia del personal responsable de la atención con 17 consultas, seguido del Derecho Vulnerado de Acceso a la Información por; Información no clara sobre asuntos administrativos con 83 registros, y por Otros reclamos relativos a la atención de salud de las IPRESS con 15 consultas registradas. Con porcentajes considerables de 13 consultas por; Reclamos relacionados a la infraestructura de la institución, con 9 consultas por; Demora en la toma o entrega de resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico y por Dispensar medicamentos y/o dispositivos médicos de manera insatisfactoria, con 7 por Incumplimiento de programación de citas, con 6 por Incumplimiento de programación de citas, entre otros.

- Las mayores cantidades de consultas que se registraron fueron; del servicio de consulta externa con 123 consultas, a nivel de las áreas administrativas se registraron 83 consultas, servicios médicos de apoyo al diagnóstico con 43, emergencia 22, hospitalización 16 consultas, Infraestructura 13, farmacia 9, entre otros.

IV. RECOMENDACIONES.

- Se sugiere de forma reiterativa, Gestionar personal de voluntariado para fortalecer con la orientación y entrega de información con respecto a los flujos de atención y manejo documentario para acceso a los servicios que brinda el HAL.
- Se sugiere gestionar mediante el área de salud Ocupacional; charlas por parte de un profesional especialista en Psicología laboral y Organizacional, para los servidores de nuestra institución.
- Se sugiere continuar fortaleciendo con recursos humanos a la Plataforma de atención al usuario, para cubrir la alta demanda de usuarios en consulta externa.
- Se sugiere continuar implementando todos los mecanismos disponibles/y por haber, para que sumen con la disminución de reclamos por la no accesibilidad oportuna a cupos para una consulta por especialidad.
- Se sugiere gestionar para el fortalecimiento con recursos humanos en el área de triaje del servicio de emergencia para cubrir la demanda insatisfecha de las urgencias y el área de urgencias, para brindar la demanda de atención de otras prioridades por emergencia.

Es cuanto informo a usted, para los fines pertinentes.

Atentamente,

C.c.
Archivo
ALT/aic.