

Susalud incorpora procedimiento de atención a denuncias de usuarios

El proceso se desarrollará en tres fases, no necesariamente secuenciales: acciones inmediatas, intermediación e investigación, precisa resolución de la Superintendencia Nacional de Salud.



Percy Buendía Quijandría

pbuendia@editoraperu.com.pe

CONSULTAS

SUSALUD FIJÓ, ADEMÁS, que la atención de las consultas no podrá exceder del plazo máximo de cinco días hábiles. Los oficios o cartas que respondan al usuario requerirán de un cargo. Es deber del especialista responsable incluirlo en el expediente respectivo.

PARA LA PRESTACIÓN del servicio de atención de consultas, el personal asignado en el canal correspondiente aplicará el Protocolo de Atención al Usuario en IPROT-M2. G01 V.O.

LAS ACTIVIDADES EFECTUADAS para atender la consulta se registrarán en la aplicación BPM. Después, se canalizará la respuesta por el medio solicitado, precisa la disposición.

El proceso de la atención de las denuncias estará formado por tres fases, no necesariamente secuenciales, las cuales se denominan acciones inmediatas, intermediación e investigación.

El plazo será de acuerdo con la normatividad vigente de Susalud, contabilizándose desde la fecha de ingreso del caso al Área de Intervenciones hasta la elaboración del informe (25 días hábiles) y la remisión a la IFIS (5 días hábiles) o su archivo, cuando corresponda.

Para que se admita a trámite un expediente, este incluirá los requisitos fijados en el artículo 28 del Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (lafas), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (Ipress) y Unidades de



Gestión. El proceso de atención de la denuncia, con todos los requisitos en orden, demorará como máximo 30 días hábiles.

Guía de investigación preliminar

En la Resolución de Superintendencia N° 075-2021-Susalud/S, se aprobó también el documento normativo M2.G02 V.O 'Guía técnica para la investigación preliminar de denuncias', relacionado con el procedimiento M2.P06 V.O 'Atención de Denuncias'. El objetivo del documento es fijar los criterios para el desarrollo del proceso de investigación preliminar de denuncias presentadas por los usuarios de los servicios de salud de las lafas, Ipress y/o Ugipress públicas, privadas o mixtas.

Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (Ugipress), públicas, privadas o mixtas.

Así también considerará lo señalado en el artículo 124, 136 del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, agrega.

En caso de que la denuncia incumpla los requisitos

De esta manera, el registro de la denuncia comprenderá desde su ingreso por cualquiera de los medios establecidos hasta su asiento en el Área de Intervenciones. La persona responsable del registro de la información de la denuncia ejecutará las siguientes acciones: registro, identificación, clasificación y derivación al área de intervenciones. La Superintendencia Nacional de Salud, en caso de tomar conocimiento de hechos o actos que pudieran constituir vulneración al derecho a la salud, mediante la Iprot o

los órganos desconcentrados, procederá de oficio sin necesidad de que se realice el registro previo de la denuncia. Las que ingresan a una investigación preliminar serán aquellas que no pudieron restituir el derecho vulnerado por acciones inmediatas o mediatas en salud y/o no tienen la conformidad del usuario, por lo cual ameritará una investigación para la derivación al órgano instructor con el fin de evaluar si se empieza o no el procedimiento administrativo sancionador (PAS), señala la guía técnica de Susalud.

mínimos, los especialistas de atención de plataforma o al usuario de los órganos desconcentrados de Susalud (ODS), según corresponda, efectuarán las observaciones y notificarán a la persona para su subsanación.

Si no se recibe esta dentro de un plazo máximo de dos días hábiles de comunicada, procederá el archivamiento,

lo cual se comunicará previamente al denunciante por el canal correspondiente y quedará expedito el derecho del usuario de presentar nuevamente su denuncia con los requisitos establecidos en el mencionado reglamento.

Por lo tanto, recalca la resolución, el archivamiento ocurrirá por no haberse "subsanaado los requisitos esenciales

Susalud, en caso de conocer hechos que vulneren derechos a la salud, procederá de oficio.

para la atención de la denuncia; salvo casos excepcionales en los que, luego de la evaluación correspondiente por el especialista, se determine la continuación del procedimiento sin estos requisitos".

Formulario

La denuncia y sus documentos relacionados recabados mediante los canales habilitados en la Iprot o los ODS contarán con el escrito y/o formulario de solicitud de atención impresa y firmada por el usuario o tercero legítimo (representante).

Se suman la copia de documento de identidad, 'Lista de chequeo de requisitos de solicitud de denuncia', 'Autorización de acceso a la historia clínica y datos sensibles', 'Autorización para notificación electrónica' y el 'Consentimiento para notificación a través de casilla electrónica'.