

ATENCIÓN DE RECLAMOS EN ESSALUD

1.- ¿Cuál es la diferencia entre un reclamo y un pedido de intervención?

Reclamo: es la manifestación verbal o escrita efectuada ante EsSalud a través de los canales de atención dispuestos, realizada por un usuario afectado, su representante o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas, obteniendo una respuesta de la Institución de acuerdo al procedimiento de atención de reclamos establecido por SUSALUD en un plazo máximo de 30 días hábiles (D.S. N° 030-2016-S.A.)

Pedido de intervención: es la manifestación verbal o escrita efectuada ante EsSalud a través de los canales de atención dispuestos, realizada por un usuario afectado o su representante, ante la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas, obteniendo una respuesta de la Institución en el más breve plazo posible (de acuerdo a la complejidad de la solicitud), según el procedimiento de atención propio de EsSalud.

En ambos casos, la persona encargada de atender al asegurado, registra la insatisfacción manifestada en el Sistema Informático de Atención al Asegurado, mediante el cual se podrá realizar el seguimiento del caso.

2.- ¿Qué es el Libro de Reclamaciones?

Es un registro donde el usuario afectado, su representante legal o un tercero legitimado, pueden dejar constancia de su reclamo. Todos los establecimientos de salud y oficinas de seguros y prestaciones económicas de EsSalud están obligados a contar con su Libro de Reclamaciones, ya sea en físico (libro con hojas) o virtual (a través de una computadora).

3.- Si eres un usuario afectado, ¿cómo te beneficia registrar tu insatisfacción en los diferentes canales de atención de EsSalud?

El Libro de Reclamaciones, promueve la solución supervisada por SUSALUD de acuerdo a un procedimiento establecido en el D.S. N°030-2016-SA.

El Pedido de Intervención, promueve la solución directa e inmediata de acuerdo al procedimiento interno de EsSalud.

4.- ¿Cómo se utiliza el Libro de Reclamaciones?

- Si deseas registrar un reclamo en el Libro de Reclamaciones, solicitarlo a al representante de la Oficina de Atención al Asegurado “delegado”.
- Llena claramente todos los datos requeridos.
- Quien te atiende debe entregarte una copia, si el libro es físico; o una impresión, si el libro es virtual.
- Debes recibir atención al reclamo en un plazo máximo de 30 días hábiles (legalmente establecido).
- Si presentas tu reclamo en el Libro de Reclamaciones y deseas que SUSALUD conozca los hechos sucedidos, puedes remitir la copia o impresión a la oficina de SUSALUD más cercana.

5.- ¿Qué debes hacer si el establecimiento de EsSalud no cuenta con el Libro de Reclamaciones o no resuelve tu reclamo en el plazo establecido?

- Debes informarlo a SUSALUD, que podrá intervenir aplicando sanciones ejemplares, en defensa de tus derechos.

6.- ¿Qué sanciones puede imponer SUSALUD, en caso de que el establecimiento de EsSalud no cuente con su Libro de Reclamaciones o no dé respuesta a tus reclamos?

- Si el establecimiento no cuenta con el Libro de Reclamaciones o no da respuesta a los reclamos registrados, SUSALUD puede imponerle desde una amonestación, hasta una multa, por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, de acuerdo a la gravedad de la infracción.