MINISTERIO DE SALUD
INO INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA

REPUBLICA DEL PERU

Nº 096-2012-INO-D

Resolución Directoral

Lima, 31 de Mayo del 2012

Visto el Informe N° 094-2012-OGC-INO, del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Oftalmología; y,

CONSIDERANDO:

Que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2° de la Resolución Ministerial N° 383-2011/MINSA, mediante Resolución Directoral N° 113-2011-INO-D se designó al responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Oftalmología;

Que mediante Informe de visto dicho funcionario ha elevado para su aprobación el proyecto de Directiva Administrativa que contiene las pautas y disposiciones para el efectivo y eficiente uso del Libro de Reclamaciones, la misma que ha sido elaborada con el objeto de normar la implementación y el uso adecuado de dicho Libro, donde los usuarios puedan registrar sus reclamos, así como plasmar sus expresiones de insatisfacción o disconformidad en relación a la atención brindada por la institución en el ejercicio de su función administrativa;

Que con el objeto de asegurar el adecuado uso de un mecanismo de participación ciudadana que permitirá el logro de la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología, frente a la atención en los trámites y servicios que brinda, resulta necesario aprobar la Directiva Administrativa elaborada;

Con la facultad conferida en el artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Oftalmología, aprobado por Resolución Ministerial N° 447-2009/MINSA; y,

Con la visación del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y del Asesor Legal;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR la Directiva N° 003-2012-DG-OGC-INO "Manejo del Libro de Reclamaciones en el Instituto Nacional de Oftalmología", elaborada por la Oficina de Gestión de la Calidad de la institución, la misma que en cinco (5) folios forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2°.- La Oficina de Gestión de la Calidad queda encargada de la difusión y aplicación por las diferentes dependencias y estamentos de la institución, de la Directiva materia de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese.

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA

Dr. Jorge Velazco Quiroga
Director General
CMP. 11471 RNE. 5088

OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD - INO - V°B°

MINISTERIO DE SALUD - Instituto Nacional de Oftalmología - V°B° Asesor Legal de la Dirección General

MINISTERIO DE SALUD
Instituto Especializado de Oftalmología
OFICINA GESTION DE LA CALIDAD
07 JUN 2012
RECEPCION
Hora: 9AM Firma:

Es Copia Fiel del Original
Ministerio de Salud
Instituto Nacional de Oftalmología

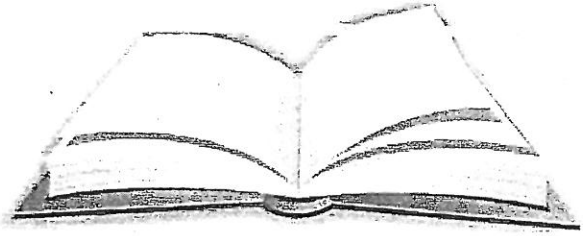
Sra. Flor Celinda Hor na Sandoval
FEDATARIO
Fecha: 06 JUN 2012
Reg: 0792

MINISTERIO DE SALUD

INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGÍA

OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD

Libro de Reclamaciones



DIRECTIVA Nº 003 - 2012-DG-OGC-INO

MANEJO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA

LIMA - PERU

Es Copia Fiel del Original
Ministerio de Salud
Instituto Nacional de Oftalmología

Sra. Flor Celinda Hor na Sandoval
FEDATARIO

Fecha: 06 JUN, 2012

Reg: 0783

DIRECTIVA Nº 003 - 2012- DG-OGC-INO

MANEJO DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA

I. FINALIDAD

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.

II. OBJETIVO

Normar e implementar el Libro de Reclamaciones en el Instituto Nacional de Oftalmología, donde los usuarios puedan registrar su reclamo, entendiendo como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la entidad en el ejercicio de su función administrativa.

III. ALCANCE

Las disposiciones de la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento para todo el personal directivo, asistencial, administrativo y de servicios del Instituto Nacional de Oftalmología.

Los usuarios externos (pacientes y familiares) deberán respetar y seguir el procedimiento establecido en la presente directiva para el uso de Libro de Reclamaciones.

IV. BASE LEGAL

- Ley Nº 26842 – Ley General de Salud.
- Ley Nº 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del código de protección y defensa del consumidor.
- Decreto Supremo Nº 042 – 2011 –PCM" Obligaciones de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones".
- Resolución Ministerial Nº 826-20057MINSA, que aprueba las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud"
- Resolución Ministerial Nº 660-2010/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del INO.
- Resolución Ministerial Nº 383-2011/MINSA "Designación responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de Salud y establecen disposiciones para designación de responsables en las demás dependencias del Ministerio"

OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD - INO - PERU

Es Copia Fiel del Original
Ministerio de Salud
Instituto Nacional de Oftalmología

Sra. Flor Celinda Horna Sandoval
FEDATARIO

Fecha: 06 JUN 2012
0793

V. DISPOSIONES GENERALES

1. El responsable del Libro de Reclamaciones es el Director de la Oficina de Gestión de la Calidad, debiendo informar a través de la Dirección General del INO, al Director General de la Defensoría de la Salud, en su calidad de responsable del Ministerio de Salud.

2. Los integrantes del Departamento de Emergencia son responsables del manejo del Libro de Reclamaciones frente a los usuarios que lo soliciten, en el siguiente horario: Lunes a Viernes: de 4pm a 8am, Sábado: de 12m a Lunes 8am, igualmente los días feriados, entregándosele el día Lunes siguiente dicho libro a la Oficina de Gestión de la Calidad para su atención inmediata.

3. El Instituto Nacional de Oftalmología, deberá conservar las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física o virtual registradas por los usuarios por el lapso de dos (2) años desde la fecha de registro de su reclamo en el Libro de Reclamaciones.

VI. DISPOSIONES ESPECÍFICAS.

1. Los usuarios podrán formular sus reclamos en el Libro de Reclamos debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.
2. Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con al menos tres autocopias, la primera de las cuales será entregada al usuario al momento de dejar constancia de sui queja o reclamo, la segunda será remitida a la Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud y la tercera copia quedará en poder el Instituto Nacional de Oftalmología.
3. Las Hojas de Reclamaciones deberán contener como mínimo la siguiente información:

   - Numeración correlativa (pre impreso)
   - Fecha del reclamo
   - Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del usuario (no indispensable); en caso de menores de edad dicha información corresponderá a uno de los padres o apoderado.
   - Descripción de la acción brindada, es decir el detalle del reclamo consignado, el tipo de atención o servicio por él cuando el usuario acude al Instituto Nacional de Oftalmología.

4. Acciones adoptadas por el instituto, estas pueden ser inmediatas o derivadas a otras instancias para su posterior solución

OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD - INO - REPUBLICA DEL PERU

Es Copia Fiel del Original
Ministerio de Salud
Instituto Nacional de Oftalmología

Sra. Flor Celinda Hor na Sandoval
FEDATARIO

Fecha: 06 JUN 2012

Cod.: 0783

5. En caso que el usuario no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida, se considerara el reclamo como no puesto.

6. El Instituto, dará respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos en un plazo no mayor de 30 (treinta) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar acontecimiento de hechos similares en el futuro.

7. La Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Comunicaciones deberán brindar todas las facilidades e información necesarias a los usuarios que deseen utilizar este mecanismo para poner su reclamo.

VII. RESPONSABILIDADES

7.1 Las unidades orgánicas que constituye el Instituto Nacional de Oftalmología, a través de los Jefes y directores brindarán las facilidades necesarias a fin de que se dé cumplimiento la presente directiva.

7.2 La Oficina de Gestión de la Calidad brindará asistencia técnica especializada y la capacitación necesaria al personal de la institución, a fin de que cada jefatura realice las respectivas réplicas dentro de su ámbito.

7.3 La Oficina de Gestión de la Calidad capacitará a su personal y al personal de la Oficina de Comunicaciones sobre la implementación y manejo del Libro de Reclamaciones.

7.4 La Dirección General informará a la Oficina del Órgano de Control Institucional del Instituto Nacional de Oftalmología el cumplimiento del Decreto Supremo Nª 042-2011 – PCM.

OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD - INO - REPUBLICA DEL PERU

VIII. DISPOSICIONES FINALES.

8.1 La Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Oftalmología deberá consignar avisos en lugares visibles y fácilmente accesibles para los usuarios, en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando la consideren conveniente, según el siguiente modelo:

8.2 La Dirección General mediante Resolución Directoral designará al funcionario responsable del Libro de Reclamaciones del Instituto Nacional de Oftalmología.

Es Copia Fiel del Original
Ministerio de Salud
Instituto Nacional de Oftalmología

Sra. Flor Celinda Horna Sandoval
FEDATARIO

Fecha: 06 JUN 2012
Reg: 0783

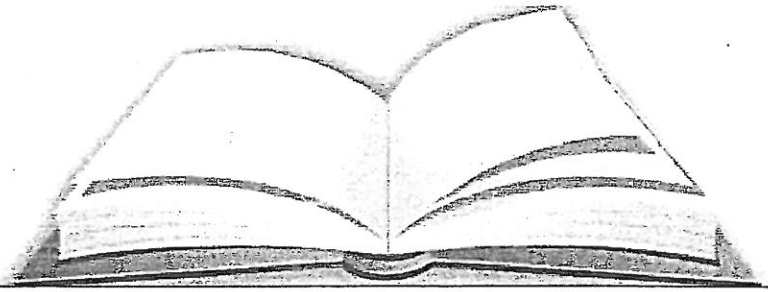
IX. GLOSARIO

1. **Libro de Reclamaciones** es un documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios podrán registrar reclamos sobre los servicios ofrecidos en el Instituto Nacional de Oftalmología.

2. **Reclamo** es toda expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por el instituto

3. **Usuario** es toda persona (paciente y/o familiar) que tiene derecho de hacer uso de los servicios e instalaciones del Instituto Nacional de Oftalmología.

Libro de Reclamaciones



OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD - INO - REPUBLICA DEL PERU

Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Usuario este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones a tu disposición. Solicítalo para registrar la queja o reclamo que tengas, de Lunes a Viernes en la Oficina de Gestión de la Calidad y Sábado, Domingo y Feriados en el Departamento de Emergencia.

Decreto Supremo Nº 042-2011-PCM

Es Copia Fiel del Original
Ministerio de Salud
Instituto Nacional de Oftalmología

Sra. Flor Celinda Hor na Sandoval
FEDATARIO

Fecha: 06 JUN, 2012

Reg: 0783