



PERÚ

Ministerio de Salud

Dirección de Redes  
Integradas de Salud  
Lima Este

# Ponente:

**Abog. Luis Enrique Olarte Velásquez**

**Celular: 975 552 855 / 954 800 146**

**E mail: [lolarte@limaeste.gob.pe](mailto:lolarte@limaeste.gob.pe)**



PERÚ

Ministerio de Salud

Dirección de Redes  
Integradas de Salud  
Lima Este

# LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE  
RECLAMACIONES



# BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

# 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 tramites y servicios que se les brinda.

# CONCEPTO

Documento de naturaleza física o virtual provisto por la Entidad, en el cual los usuarios podrán registrar:

- Reclamos: manifestaciones de disconformidad por los bienes expendidos o servicios prestados; y
- Quejas: manifestaciones de disconformidad no relacionada con los bienes expendidos o servicios prestados, sino de descontento por la atención al público; que no constituyen una denuncia ni generan un PAS.



# **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (Ley N° 29571)**

Los establecimientos comerciales que venden bienes o prestan servicios, deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual.

# **REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES (Decreto Supremo N° 011-2011-PCM)**

## **Artículos 3 y 4.- Libro de Reclamaciones**

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite.

Se trata de un mecanismo en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

# **OBLIGACIÓN PARA ENTIDADES PÚBLICAS**

## **(Decreto Supremo N° 042-2011-PCM)**

Las Entidades públicas están obligadas de contar con un Libro de Reclamaciones, de manera física o virtual, y de fácil visualización y acceso, que permita a los administrados presentar sus reclamos (expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada en el ejercicio de su función pública), para obtener una respuesta acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.



# ¿Cómo se desarrolla?

## ¿Quiénes deben tenerlo?

Todos los proveedores que desarrollen actividades económicas en establecimientos comerciales abiertos al público, ya sean físicas o virtuales.



Si es virtual, los comercios deberán instalar en su local una plataforma de fácil acceso para los clientes.

Los bancos y empresas de luz, agua y teléfono están incluidos y deberán adecuar sus sistemas a los alcances del libro de reclamaciones.



Si el libro es virtual, se deberá permitir la posibilidad al cliente de imprimir una copia del formato gratuitamente o que se le envíe a su correo electrónico.

## ¿Cómo reclamar?

El cliente insatisfecho pide al comercio el libro de reclamaciones.



Se llena de acuerdo con el formato establecido (ver formato) en tres copias (una para el usuario, otra para el comercio y la tercera para el Indecopi).



El proveedor tiene 30 días de plazo para dar respuesta al reclamo.

Esta alternativa no supone que el consumidor no pueda utilizar otras vías de solución de controversias ni constituye vía previa para interponer una denuncia ante el Indecopi.



PERÚ

Ministerio de Salud

Dirección de Redes  
Integradas de Salud  
Lima Este

# **LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD**



# BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud, y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio Salud.
- Decreto Supremo N° 020-2014-SA, Aprueba T.U.O. de la Ley 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- Decreto Supremo N° 026-2015-SA, Aprueba el Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del INDECOPI a la SUSALUD.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 030-2016-SA, Aprueba Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, Públicas, Privadas.



# CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

## Artículo 7.

Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa.



PERÚ

Ministerio de Salud

Dirección de Redes  
Integradas de Salud  
Lima Este

# LEY GENERAL DE SALUD (Ley N° 26842)

Artículos I y II del Título Preliminar.

La salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo; su protección es de interés público y por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla.

# REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA DE FUNCIONES DEL INDECOPI A SUSALUD (Decreto Supremo N° 026-2015-SA)

Incorporó el Artículo 2-B al Artículo 2 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones:

*“En el caso de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, el procedimiento para la atención de reclamos y quejas de los usuarios de servicios de salud será establecido por la SUSALUD, el mismo que dejará constancia de la presentación del reclamo o queja y de su contenido; estableciendo los plazos de atención y la puesta a disposición de los canales correspondientes para su presentación. Dicho procedimiento se entiende como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones.*

*SUSALUD es competente para fiscalizar el cumplimiento de dicho procedimiento, ejerciendo su potestad sancionadora.”*

# ¿Y QUÉ FUNCIÓN TIENE SUSALUD?

Tiene como función promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie.

# Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de IAFAS, IPRESS Y UGIPRESS (Decreto Supremo N° 030-2016-SA)

Incorporó el Artículo 3-A al Artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de entidades públicas de contar con Libro de Reclamaciones:

*“En el caso de los reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de IAFAS, IPRESS o UGIPRES públicas; SUSALUD establecerá el formato del Libro de Reclamaciones en Salud, así como supervisará su cumplimiento...”*

# OBJETO

Establecer el procedimiento para la atención de las Quejas y Reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.



# LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD

Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con las mismas, de acuerdo a la normativa vigente.

# OTROS CONCEPTOS

## Usuario:

Persona natural, que hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS.

Incluye a Entidades empleadoras en la contratación de cobertura de aseguramiento en salud para sus trabajadores frente a una IAFAS, siendo usuario su representante.

## Tercero Legitimado:

Organización de personas naturales o jurídicas que pueden actuar en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios.

Deben observar los siguientes requisitos:

- a) Asociación constituida de acuerdo al Código Civil;
- b) Inscrita en el Registro de Personas Jurídicas de la SUNARP; y
- c) Tener como finalidad proteger, defender, informar y representar a usuarios de servicios de salud.

En caso de intereses colectivos, deben acreditar un vínculo jurídico con los integrantes del colectivo determinado.

# OBLIGACIONES DE LAS IAFAS, IPRESS y UGIPRESS

- Designar un responsable del Libro de Reclamaciones en Salud.
- Contar con un afiche que contenga el listado de derechos de los usuarios de los servicios de salud, en un lugar visible y de fácil acceso al público.
- Contar con un procedimiento que determine de manera clara el flujo de atención, los responsables y los plazos para atender las consultas y reclamos.
- Cumplir con los plazos de atención de consultas y reclamos.
- Contar con una PAUS para la tramitación de consultas y reclamos, solo para establecimientos con Categoría I-4.

- Poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud, durante su horario de atención.
  - Adoptar medidas para el acceso de las personas con discapacidad al Libro de Reclamaciones en Salud.
  - Exhibir en un lugar visible y de fácil acceso al público, el Aviso del Libro de Reclamaciones en Salud.
  - Informar al público en general sobre los canales de atención de reclamos disponibles, a través de medios idóneos y de forma permanente.
  - Contar con el acervo documental (físico o virtual) de los expedientes de consultas y reclamos.
- I. Informar a los usuarios sobre el derecho que les asiste para acudir en Queja ante SUSALUD.
- Informar oportunamente a SUSALUD, sobre los reclamos presentados y la situación de los mismos.



# A TOMAR EN CUENTA

	CONSULTA	DENUNCIA	QUEJA	RECLAMO
<b>CÓMO SE PRESENTA?</b>	Solicitud escrita	Manifestación verbal o escrita	Manifestación verbal o escrita	Manifestación verbal o escrita
<b>QUIÉN LO PRESENTA?</b>	Persona natural o jurídica	Persona natural o jurídica, no usuario ni tercero legitimado	Usuario o tercero legitimado	Usuario o tercero legitimado
<b>ANTE QUIÉN SE PRESENTA?</b>	IAFAS, IPRESS o UGIPRESS	SUSALUD	SUSALUD	IASFAS, IPRESS o UGIPRESS
<b>POR QUÉ SE PRESENTA?</b>	Para aclarar materias relacionadas con su competencia	Por acciones u omisiones de IAFAS, IPRES o UGIPRESS, que pudieran constituir presunta vulneración de derechos en salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Por insatisfacción de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de las IAFAS o IPRESS, o que dependen de una UGIPRESS,</li> <li>- Por negativa de atención de un reclamo, irregularidad en su trámite, o disconformidad con su resultado</li> </ul>	Por insatisfacción de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de las IAFAS o IPRESS
<b>PARA QUÉ SE PRESENTA?</b>	Se pronuncien sobre materias relacionadas con su competencia	Dan inicio a acción de supervisión (de gabinete o de campo)	<p>Se declare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundado: se probó los hechos alegados</li> <li>- Improcedente: no corresponde ser atendidos por incumplimiento de aspectos de forma, no acreditar la legitimidad para obrar, no existir conexión lógica entre los hechos expuestos y la Queja, por carecer de competencia</li> <li>- Infundado: no se acredita hechos expuestos</li> </ul> <p>Podría dar inicio al PAS</p>	<p>Se declare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundado: se probó los hechos alegados</li> <li>- Improcedente: no corresponde ser atendidos por incumplimiento de aspectos de forma, no acreditar la legitimidad para obrar, no existir conexión lógica entre los hechos expuestos y el Reclamo, por carecer de competencia</li> <li>- Infundado: no se acredita hechos expuestos</li> </ul> <p>Podría ser materia de Queja</p>

# EN CONCLUSIÓN

Con la implementación de LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD, ¿qué hacer con LIBRO DE RECLAMACIONES?.

- Iniciar inmediatamente el manejo del LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD.
- Atender y culminar las reclamaciones pendientes del LIBRO DE RECLAMACIONES.



PERÚ

Ministerio de Salud

Dirección de Redes  
Integradas de Salud  
Lima Este

**MUCHAS GRACIAS**