



# Agenda del CUIDADOR

---

DERECHOS Y DEBERES

## DERECHOS EN SALUD



Tienes derecho a recibir atención médica adecuada y oportuna, así como atención por emergencia sin exigirte antes documento o pago alguno.



Tienes derecho a recibir información clara y comprensible sobre los servicios, traslados, reglamentos del hospital y a conocer el nombre del médico y personal que te atiende.



Tienes derecho a ser escuchado y recibir respuesta a tu queja o reclamo, y a tener acceso a tu historia clínica.



Tienes derecho a ser informado para aceptar o no, pruebas o intervenciones riesgosas, salvo en caso de emergencia.



Tienes derecho a ser atendido con respeto, sin discriminación y bajo un tratamiento adecuado para tu enfermedad.

## Acceder a los servicios de salud

- ▶ Atención de emergencia, sin ninguna condición.
- ▶ Recibir atención con libertad de juicio clínico.
- ▶ A una segunda opinión médica.
- ▶ Medicamentos y productos adecuados a los problemas de salud del paciente.

## Acceso a la información

- ▶ Ser informado adecuada y oportunamente.
- ▶ Conocer el nombre del médico y de los profesionales que lo atienden.
- ▶ Recibir información necesaria y suficiente, con amabilidad y respeto.
- ▶ Recibir información comprensible y completa sobre su traslado dentro y fuera del establecimiento.
- ▶ Recibir información sobre las normas del establecimiento de salud.
- ▶ Decidir su retiro voluntario.
- ▶ Negarse a recibir o continuar un tratamiento.

## Atención y recuperación de la salud

- ▶ Ser atendido por personal de la salud autorizados.
- ▶ Ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación.
- ▶ Recibir tratamiento comprobado, recibiendo información sobre las reacciones adversas y efectos.

# CONOCE TUS DERECHOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD

- ▶ Su seguridad personal, no ser expuesto al peligro.
- ▶ Autorizar la presencia de terceros en el examen médico, previa conformidad del médico tratante.
- ▶ Respeto del proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.

## Consentimiento informado

- ▶ Para pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas o procedimientos que puedan afectar su integridad, salvo caso de emergencias.
- ▶ Para exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes.
- ▶ Cuando reciba la aplicación de productos o procedimientos en investigación o se haya incluido en un estudio de investigación científica.
- ▶ Cuando haya tomado la decisión de negarse a recibir o continuar el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo su vida o la salud pública.

## Protección de derechos

- ▶ Ser escuchado y recibir respuesta de su queja o reclamo.
- ▶ Recibir tratamiento.
- ▶ Tener acceso a su historia clínica.
- ▶ Reservar información de su historia clínica.

## HORARIOS DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  
Sábado de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

## CONOCE TUS DEBERES

EN LOS SERVICIOS DE SALUD

## INFÓRMATE

sobre las normas del establecimiento de salud.



### BRINDAR

Información veraz, oportuna y completa sobre tu estado de salud para una adecuada atención.



### CUMPLIR

Con el tratamiento indicado.



### SER

Puntual en el día de tu cita médica, no olvides tu DNI.

### RESPETAR

Las normas, cuida la infraestructura, instalaciones y equipamiento del establecimiento de salud.



### UTILIZAR

Los mecanismos de queja y/o sugerencias en forma adecuada y oportuna.



### TRATAR

Con amabilidad y respeto a las personas, evita la agresión física y verbal.

### COMPRENDER Y RESPETAR

Que en los servicios de emergencia se atiende, según gravedad del usuario; no por orden de llegada.



### COMUNICAR

En un mínimo de 24 horas la imposibilidad de asistir a tu cita.



### PARTICIPAR

En campañas de prevención y promoción de la salud.

### PRACTICAR

Hábitos saludables en tu familia y comunidad.



# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE UNA CONSULTA O SUGERENCIA

1

Ante cualquier **consulta o sugerencia** durante el proceso de atención. Dirígete a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital o Policlínico (1er piso) o comunícate a través del correo electrónico:

- Barton: [atencion.paciente@callaosalud.com.pe](mailto:atencion.paciente@callaosalud.com.pe)

- Kaelin: [atencion.paciente@vmtsalud.com.pe](mailto:atencion.paciente@vmtsalud.com.pe)

2

El/la ejecutivo(a) de la PAUS te saludará y se presentará. Luego escuchará tu **Consulta o Sugerencia**.

3

De presentar una **consulta** el/la ejecutivo(a) derivará el caso **de manera inmediata** a las jefaturas pertinentes, haciendo uso de diferentes recursos (llamada telefónica, correos, etc.) para dar solución oportuna.

4

En el caso de ser una **consulta** no posible de solucionar en el momento, se harán las gestiones y coordinaciones pertinentes **para darle una respuesta** en un plazo máximo de 5 días hábiles.

5

De presentar una **sugerencia**, esta se derivará al área respectiva para su evaluación e implementación de corresponder.

# ¿Cómo poner un reclamo?

Flujograma del procedimiento de atención de reclamos



1

Dirígete a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS (1er piso del hospital o policlínico) con el DNI del paciente, del reclamante y/o tercero legitimado.



2

Solicita el libro de reclamaciones en salud (físico), registra tu reclamo completando todos los datos, coloca tu firma o huella digital y solicita la hoja original de tu reclamo.

3



Tu reclamo será procesado por las áreas involucradas y Gerencias pertinentes con copia a la Dirección Médica para brindar descargo.

4



La responsable de Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS emitirá una respuesta en un plazo de hasta **30 días hábiles** con el informe de resultado final de tu reclamo.

5



El Informe de resultado final te llegará a tu domicilio registrado en el reclamo y/o a tu correo electrónico (marcando previa autorización).

## Ten en cuenta que...

- Poner un reclamo no tiene costo alguno, el trámite **es gratuito**.
- Plazos y procedimientos se realizan de acuerdo al Reglamento para la atención de reclamos: DS 2-2019 SA.
- Posterior a las 5 de la tarde se podrán registrar los reclamos en el área de Emergencia Adultos (Admisión).
- De no poder acercarte al hospital o policlínico, podrás contactarte con la PAUS a través de nuestro correo electrónico
  - Barton: [atencion.paciente@callaosalud.com.pe](mailto:atencion.paciente@callaosalud.com.pe)
  - Kaelin: [atencion.paciente@vmtsalud.com.pe](mailto:atencion.paciente@vmtsalud.com.pe)
  - O en la plataforma de EsSalud en el siguiente link: <https://ww10.essalud.gob.pe/libro-reclamaciones/index.php>
- El cómputo del plazo para la atención iniciará al día siguiente hábil de su registro.
- Emitida la respuesta se da por atendido el reclamo, independientemente de su notificación al usuario.
- Si no estás de acuerdo con el resultado de tu reclamo o ante la negativa de atención o irregularidades en la tramitación, puedes acudir en Denuncia ante Susalud o a su centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR de SUSALUD).
- Para comunicarte con **Susalud** puedes llamar al **0800-14900** o al correo: [atencionalusuario@susalud.gob.pe](mailto:atencionalusuario@susalud.gob.pe)  
De acuerdo a ley tu reclamo será custodiado por 4 años en la Plataforma de Atención al Usuario.

# ¿Cómo puede comunicarse con nosotros?

Si desea comunicarse con nosotros puede hacerlo a través de nuestra central telefónica:

**Alberto Barton**

 01 205-0333

**Guillermo Kaelin**

 01 205-1222

## OPCIÓN 1 - INFORMES

**Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.**

Un equipo de profesionales responderá su llamada y brindará información solicitada.

## OPCIÓN 2 - URGENCIAS

**Lunes a domingo de 7:00 p.m. a 7:00 p.m.**

(ver signos o motivos de urgencia)

Un equipo de profesionales de salud responderá su llamada y lo atenderá u orientará vía telefónica, o enviará un equipo de salud para atenderlo en su domicilio.

**En caso de emergencias:**

 01205-0333 (Alberto Barton) o  01205-1222 (Guillermo Kaelin)

<b>STAE</b>	117
<b>Bomberos</b>	116
<b>SAMU</b>	106
<b>Policía</b>	105

**En caso de violencia familiar:**

**Línea 100**

(Centro nacional de atención de violencia familiar)

Ley 30490: Ley de la persona adulta mayor.  
Ante sospecha de violencia o ser víctima de violencia  
(Física / Sexual / Psicológica / Económica)  
Comunicar a la "línea 100" e informar hechos ocurridos.