



Agenda del CUIDADOR

UNIDAD DOMICILIARIA

ATENCIÓN AL USUARIO

CONOCE TUS 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 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.



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.

ATENCIÓN AL USUARIO

CUMPLE TUS DEBERES

INFÓRMATE



Sobre las reglas del establecimiento de salud y los criterios de permanencia en la Unidad Domiciliaria.



BRINDA

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

CUMPLE



Con el tratamiento indicado.



RESPETA

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

SÉ PUNTUAL



El día de tu cita médica o atención en domicilio, no olvides tener a la mano tu DNI.



UTILIZA

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

TRATA



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



PARTICIPA

En las campañas de prevención y promoción de la salud.

COMUNICA



En un mínimo de 24 horas la imposibilidad de asistir a tu cita o recibir la atención en domicilio.



COMPRENDE Y RESPETA

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



PRACTICA

Hábitos saludables en tu familia y comunidad.

ATENCIÓN AL USUARIO

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN
DE CONSULTA O SUGERENCIA

- 1 Ante cualquier consulta o sugerencia durante el proceso de atención. Dirígete a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital o Policlínico (1er piso) o comunícate a través de nuestro canal telefónico. Complejo Barton: (01) 205 - 0300 / Complejo Kaelin: (01) 205 - 1200
- 2 El/la ejecutivo(a) de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (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.

HORARIO DE ATENCIÓN Y UBICACIÓN

LUNES A VIERNES
8:00 a.m. a 5:00 p.m.



SÁBADOS
7:00 a.m. a 1:00 p.m.

POLICLÍNICO
Junto a Admisión
1er piso



HOSPITAL
Junto a Consulta Externa
1er piso

ATENCIÓN AL USUARIO

CÓMO PONER UN RECLAMO

Flujograma del procedimiento de atención de reclamos



TEN EN CUENTA QUE...

- Poner un reclamo no tiene costo alguno, el trámite **es gratuito**.
- Plazos y procedimientos se realizan de acuerdo con Reglamento para la atención de reclamos: DS 002-2019 SA.
- Posterior a las 5:00 p.m. los reclamos se podrán registrar en el hospital: ventanilla de Admisión de Emergencia Adulto y policlínico: ventanilla de Admisión.
- De no poder acercarte al hospital o policlínico, podrás contactarte con la PAUS a través del correo electrónico:
 - Barton: atencion.paciente@callaosalud.com.pe
 - Kaelin: atencion.paciente@vmutsalud.com.pe
- 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 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
- De acuerdo a ley, tu reclamo será custodiado por 4 años en la Plataforma de Atención al Usuario.

¿Cómo puedes comunicarte con nosotros?

Si deseas comunicarte con nosotros puedes hacerlo a través de nuestra central telefónica:

Alberto Barton

☎ 01 205-0333

Guillermo Kaelin

☎ 01 205-1222

OPCIÓN 9 - INFORMES

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

Un equipo de profesionales responderá tu llamada y te brindará la 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 tu llamada y te atenderá u orientará vía telefónica, o enviará un equipo de salud para atenderte en tu domicilio.

En caso de emergencias:

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

STAE	117
Bomberos	116
SAMU	106
Policía	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.