

'DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES" "AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"



Puente Piedra 06 de Octubre del 2021

NOTA INFORMATIVA N° 310 - 10 - 2021 - JUGC - HCLLH

Α

: Econ. José LINDO CASTRO,

Jefe de la Oficina de Administración del HCLLH.

ASUNTO

: Remito Informe - Correo Institucional Agosto 2021

REFERENCIA

: Informe N° 028-10/2021-VRST-PAU-HCLLH

Por medio del presente saludo a usted cordialmente y a la vez hacerle llegar a su despacho el Informe del Consolidado de Consultas y Reclamos de la página Institucional (gestiondelacalidad@hcllh.gob.pe), correspondiente al mes de Setiembre del 2021, para su conocimiento y fines pertinentes.

Agradeciendo la atención al presente, quedo de usted.

Atentamente,

PERU MINERIO POSPITAL CARLOS DE PERU MATERIO D

EEER/fyt C. Archivo



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

INFORME N° 028-10/2021-VRST-PAU-HCLLH

Α

CPC. Elizabeth Erika ELIAS RODRIGUEZ

Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad del HCLLH

ORA SECTION

PERU MINISTERIO DE HOSPITAL CATI OS UNIDAD DE GEST

SECTETARIA

O 6 OCT. 2021

ASUNTO

Informe de consolidado Consultas y Reclamos del mes de setiembre

Ref.: Gestiondelacalidad@hcllh.gob.pe

FECHA

Puente Piedra, 04 de octubre del 2021

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo, asimismo de remitirle el consolidado de Consultas y Reclamos, correspondiente al mes de setiembre del 2021, interpuesto por nuestros usuarios a través de la página Institucional <u>Gestiondelacalidad@hcllh.gob.pe</u>, por lo que procedo a precisar lo siguiente:

Se tiene durante este periodo, 27 interacciones de nuestros usuarios con el canal de atención del correo acotado en el párrafo precedente y fueron atendidos de acuerdo a su contenido.

| DENOMINACIÓN | CANTIDAD |
|----------------|----------|
| Agradecimiento | 1 |
| Consulta | 17 |
| No precisa | 2 |
| Reclamo | 5 |
| Solicitud | 2 |
| (en blanco) | |
| Total general | 27 |

- > (01) Agradecimiento: Un usuario agradece por la pronta respuesta de las consultas realizadas a nuestro correo Institucional y la buena gestión.
- (17) Consultas: En este presente mes, 17 usuarios consultan sobre la modalidad actual de la prestación de servicio para la atención de salud (sobre las citas de la especialidad de cardiología, ginecología, CREDE, control prenatal, oftalmología, neumología y sobre la vacuna de la fiebre amarilla), y trámites administrativo que se realiza en nuestra Institución (para el certificado médico, sobre la hoja de referencia, sobre el correo de mesa de partes y sobre el precio de la cita médica). Siendo todas las consultas atendidas.
- > (2) No precisa: 2 usuarios en sus correos no precisan cuál es su consulta o reciamo.
- > (5) Reclamo: 2 usuarios interponen su reclamo por la falta de atención en las líneas telefónicas para separar su citas médica, asimismo una reclamante remite su reclamo por la calidad de la atención del personal de caja, y un usuario refiere no encontrar el libro de reclamaciones. Es preciso mencionar que el reclamo interpuesto por la usuaria Ana María Vásquez Reyes por la calidad de atención en el servicio de caja fue derivado a la Unidad de Economía.

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

(2) Solicitud: un usuario solicita la relación de los médicos de la especialidad de traumatología, y una usuaria solicita que le entreguen una carta de presentación. Cabe precisar que, a estos usuarios se les brindó la atención y se les informó que es un correo para interponer reclamos o consultas sobre las prestaciones de servicio de salud.

Es todo en cuanto debo informar.

PERÚ Ministerio de Salud

Atentamente,

Abg. Viotor Santiago Tárazona
CAL 79722

VRST/vrst C. Archivo

DATA DE RECLAMOS Y CONSULTAS DEL CORREO INSTITUCIONAL

| | FECHA DEL REGISTRO | DATOS DEL USUARIO | RECLAMO O CONSULTA | CORREO O NUMERO DE CELULAR | ASUNTO | CONCLUSION |
|----|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-------------------------------|---|---------------------------------|
| 1 | 1/09/2021 | Sara Noemi Leon Quispe | Consulta | sara24_12@outlook.com | Consulta el tramite para certificado medico | Se le brindo informacion |
| 2 | 1/09/2021 | Antonio | Consulta | joseprrivera818@gmail.com | Consulta el precio de su cita | Se le brindo informacion |
| 8 | 1/09/2021 | Nataly Silupu Calvo | Consulta | natalysilupucalvo@gmail.com | Consulta sobre la hoja de referencia | Se le brindo informacion |
| 4 | 1/09/2021 | Jhon | Consulta | jhonjonhs@gmail.com | Consulta sobre los dias que se reparten las citas para cardic!ogìa | Se le brindo informacion |
| 5 | 1/03/5021 | Veronica Maribel Ruiz Vasquez | Agradecimiento | verorv2021@gmail.com | Agradece la atenciòn | Se aceptan el agradecimiento |
| 9 | 1202/60/2 | Villalobos Cordova Josias Caleb | Reclamo | Jovi_13_6@hotmail.com | No responden las líneas telefónicas | Se le brindo informacion |
| • | 3/09/2021 | Roxana | Consulta | roxanalinanvilchez@gmail.com | Consulta la modalidad para sacar cita para gineco | Se le brindo informacion |
| 8 | 4/09/2021 | Meylin | Consulta | Meroname89@hotmail.com | Consulta cita para CREDE | Se le brindo informacion |
| 6 | 1703/50/5 | luis | Consulta | luiskensuke@gmail.com | Consulta cita para control prenatal | Se le brindo informacion |
| 51 | 1702/60/9 | Dania Vargas Almenara | No precisa | davny2020@gmail.com | No precisa su consulta o reclamo | Se le atendió |
| # | 7/09/2021 | Jean Castañeda | Consulta | ACHAVEZS@MINSA.GOB.PE | Solicita el correo de mesa de partes | Se le brindo informacion |
| 12 | 7/09/2021 | Antonio Elias | Consulta | martelias 78@hotmail.com | Solicita el correo de mesa de partes | Se le brindo informacion |
| 13 | 8/09/2021 | Andre | Reclamo | transjoselito@hotmail.com | No encuentra el libro de reclamos | Se le brindo informacion |
| 14 | 9/09/2021 | Liliana Milagros Zuta Chuquizuta | Consulta | lilianamilagroszuta@gmail.com | Consulta sobre la vacuna de la fiebre amarilla | Se le brindo informacion |



| 15 13/09/2021 Wilner Maquera Consulta wilner maquera@yahoo compe Consulta como poder sacar cita Se le brindo para orfalmologia informacion de traumatologia Se le brindo informacion 15 13/09/2021 Katherine Sosa consulta jair monabuena@gmail.com Solicita la relación de los médicos Se le brindo de traumatologia 18 16/09/2021 Katherine Sosa consulta noger_3816@hotmail.com Solicita omunicarse con nostros Se le brindo informacion 20 18/09/2021 Ana Maria Vásquez Reyes Reclamo anvasquezr@hotmail.com Mala atención en caja informacion 21 20/09/2021 Ana Maria Vásquez Reyes Reclamo consulta consulta se le brindo 22 20/09/2021 Ana Maria Vásquez Reyes Reclamo consulta comunicarse con nostros Se le brindo 23 20/09/2021 Ana Maria Vásquez Reyes Reclamo consulta comunicarse con nostros Se le brindo 24 21/09/2021 Ana Maria Vásquez Reyes Reclamo consulta consulta consulta consulta consulta consulta consulta <th></th> <th></th> <th></th> <th>The second secon</th> <th></th> <th></th> <th></th> | | | | The second secon | | | |
|--|----|------------|---------------------------|--|-------------------------------|---|-----------------------------|
| 6 13/09/2021 Jair Solicitud jair.norabuena@gmail.com Solicita la relación de los medicos de tradación de los medicos 1 15/09/2021 Ratherine Sosa consulta sosakathy06@gmail.com Consulta la manera de solicitar cita para neumología 1 18/09/2021 Ana María Vásquez Reyes Reclamo amvasquezr@hotmail.com Mala atención en caja ig. 18/09/2021 1 20/09/2021 Ana María Vásquez Reyes Reclamo amvasquezr@hotmail.com Mala atención en caja ig. 20/09/2021 2 20/09/2021 Ana María Vásquez Reyes Reclamo amvasquezr@hotmail.com Mala atención en caja ig. 21/09/2021 2 20/09/2021 Irene lgreda Consulta oga038@minsa.gob.pe Consulta sobre la mesa de parre la greda 2 21/09/2021 Alison Consulta Alisonmelgar 85@@gmail.com Consulta sobre la prueba de greda 2 21/09/2021 LLC Silvia Jiménez Solicitud consulta entregar una carta de granta de parre la mistonoceptivos. 2 21/09/2021 Emily Montes Valverde Consulta consulta entregar una carta de parre la institución para realizar dia institución para realizar de la institución para realizar | स | | Wilmer Maquera | Consulta | wilmer.maquera@yahoo.com.pe | Consulta como poder sacar cita para oftalmología | Se le brindo informacion |
| 15/09/2021 Ratherine Sosa consulta sosakathy06@gmail.com Consulta la manera de solicitar cita para neumologia 16/09/2021 Roger No precisa roger_9816@hotmail.com Solicita comunicarse con nostros 18/09/2021 Ana Maria Vásquez Reyes Reclamo amvasquezr@hotmail.com Mala atención en caja 20/09/2021 Ana Maria Vásquez Reyes Reclamo amvasquezr@hotmail.com Mala atención en caja 20/09/2021 Ana Maria Vásquez Reyes Reclamo oshinminaya@gmail.com Mala atención en caja 20/09/2021 Ana Maria Vásquez Reyes Consulta oshinminaya@gmail.com Para solicitar cita médica 22/09/2021 Irrene lgreda Consulta consulta consulta sobre la mesa de parte 22/09/2021 Alison Consulta Consulta Consulta sobre la mesa de parte 23/09/2021 LLC Silvia Jiménez Solicitud Consulta Consulta sobre la mesa de parte 23/09/2021 LLC Silvia Jiménez Solicitud consulta referir a la Institución 22/09/2021 Helen Bazalar Mandamiento Reclamo consulta referir a la Institución <th>16</th> <td></td> <td>Jair</td> <td>Solicitud</td> <td>jair.norabuena@gmail.com</td> <td>Solicita la relación de los médicos de traumatología</td> <td>Se le atendio</td> | 16 | | Jair | Solicitud | jair.norabuena@gmail.com | Solicita la relación de los médicos de traumatología | Se le atendio |
| 18/09/2021 Roger No precisa roger_9816@hotmail.com Solicita comunicarse con nostros 18/09/2021 Ana Maria Vásquez Reyes Reclamo amvasquezr@hotmail.com Mala atención en caja 18/09/2021 Ana Maria Vásquez Reyes Reclamo amvasquezr@hotmail.com Mala atención en caja 20/09/2021 Rosario Consulta oshimninaya@mail.com Para solicitar cita médica 21/09/2021 Alison Consulta consulta sobre la mesa de parte 22/09/2021 Alison Consulta Aalisonmelgar886@gmail.com Consulta sobre la prueba de consulta sobre la prueba de consulta sobre la mesa de parte 23/09/2021 LLC. Silvia Jiménez Consulta Consulta Consulta sobre la mesa de parte 23/09/2021 LLC. Silvia Jiménez Solicitud Consulta sobre la mesa de parte 23/09/2021 LLC. Silvia Jiménez Solicitud Consulta referir a la institución 28/09/2021 Fmily Montes Valverde Consulta Consulta montes valverdeemily@gmail.com 28/09/2021 Helen Bazalar Mandamiento Reclamo Retlemba211186@GMAILCOM No alenden en las llamadas para la listita sobre la montes valvera | A | 15/09/2021 | Katherine Sosa | consulta | sosakathy06@gmail.com | Consulta la manera de solicitar cita para neumología | Se le brindo informacion |
| 18/09/2021 Ana Maria Vásquez Reyes Reciamo amvasquezr@hotmail.com Mala atención en caja 18/09/2021 Ana Maria Vásquez Reyes Reciamo amvasquezr@hotmail.com Mala atención en caja 20/09/2021 Rosario Consulta oga038@minsa.gob.pe Consulta sobre la mesa de parte 22/09/2021 Alison Consulta Aalisonmelgar886@gmail.com Consulta sobre la prueba de 23/09/2021 Alison Consulta Consulta sobre la prueba de CONTO 19 23/09/2021 Lic. Silvia Jiménez Solicitud Consulta sidan métodos anticonceptivos. 22/09/2021 Emily Montes Valverde Consulta montesvalverdeemily@gmail.com Solicita entregar una carta de presentación 28/09/2021 Helen Bazalar Mandamiento Reciamo Reciamo HeLENJBM211186@GMAIL.COM | 18 | 16/09/2021 | Roger | | roger_9816@hotmail.com | Solicita comunicarse con nostros | Se le atendio |
| 18/09/2021 Ana Maria Vásquez Reyes Reclamo amvasquezr@hotmail.com Mala atención en caja 20/09/2021 Rosarlo Consulta osahiminaya@gmail.com Para solicitar cita médica 21/09/2021 Irene Igreda Consulta consulta oga033@minsa.gob.pe Consulta sobre la mesa de parte 22/09/2021 Alison Consulta Consulta sobre la mesa de parte COND 19 23/09/2021 Cecilia Consulta Consulta sobre la prueba de COND 19 23/09/2021 U.C. Silvia Jiménez Consulta Ceciliapaima1704@gmail.com Consulta si dan métodos antéconceptivos. 27/09/2021 Emily Montes Valverde Consulta comercial@coea.pe Solicita entregar una carta de presentación para realizar diálisis 28/09/2021 Helen Bazalar Mandamiento Reciamo Reciamo Reciamo | 19 | 18/09/2021 | Ana María Vásquez Reyes | Reclamo | amvasquezr@hotmail.com | Mala atenciòn en caja | Se le brindo informacion |
| 20/09/2021 Rosario Consulta osabinminaya@gmail.com Para solicitar cita médica 21/09/2021 Irene Igreda Consulta consulta consulta consulta sobre la mesa de parte 22/09/2021 Alison Consulta Aalisonmelgar886@gmail.com Consulta sobre la prueba de COND 19 23/09/2021 Cecilia Consulta Consulta sobre la prueba de COND 19 COND 19 23/09/2021 Lic. Silvia Jiménez Solicitud Ceciliapaima1704@gmail.com Consulta si dan métodos anticonceptivos. 23/09/2021 Emily Montes Valverde Consulta Consulta referir a la Institución para realizar diálisis 28/09/2021 Helen Bazalar Mandamiento Reclamo HELENJBM211186@GMAIL.COM No aienden en las Ilamadas para las citas medicas | 8 | 18/09/2021 | Ana María Vásquez Reyes | Reclamo | amvasquezr@hotmail.com | Mala atenciòn en caja | Se le brindo informacion |
| 21/09/2021 Helen Bazalar Mandamiento Consulta Consulta Consulta Consulta Consulta sobre la mesa de parte 22/09/2021 Alison Consulta Aalisonmelgar886@gmail.com Consulta sobre la prueba de COVID 19 23/09/2021 Cecilia Consulta Consulta Consulta si dan métodos anticonceptivos. 23/09/2021 Lic. Silvia Jiménez Solicitud Consulta referir a la Institución para realizar diálisis | n | 20/09/2021 | Rosario | Consulta | oshinminaya@gmail.com | Para solicitar cita médica | Se le brindo informacion |
| 22/09/2021 Alison Consulta Aalisonmelgar886@gmail.com Consulta sobre la prueba de COVID 19 23/09/2021 Cecilia Consulta Consulta si dan métodos anticonceptivos. 23/09/2021 Lic. Silvia Jiménez Solicitud comercial@coea.pe Solicita entregar una carta de presentación 27/09/2021 Emily Montes Valverde Consulta montesvalverdeemily@gmail.com Consulta referir a la Institución para realizar diálisis 28/09/2021 Helen Bazalar Mandamiento Reclamo HELENJBM211186@GMAIL.COM No aienden en las llamadas para las citas medicas | 22 | 21/09/2021 | Irene Igreda | Consulta | oga038@minsa.gob.pe | Consulta sobre la mesa de parte | Se le brindo informacion |
| 23/09/2021 Cecilia Consulta Consulta Consulta Consulta si dan métodos anticonceptivos. 23/09/2021 LIC. Silvia Jiménez Solicitud comercial@coea.pe Solicita entregar una carta de presentación 27/09/2021 Emily Montes Valverde Consulta montesvalverdeemily@gmail.com para realizar diálisis 28/09/2021 Helen Bazalar Mandamiento Reclamo HELENJBM211186@GMAIL.COM las citas medicas | 23 | 1202/60/22 | Alison | Consulta | Aalisonmelgar886@gmail.com | Consulta sobre la prueba de COVID 19 | Se le brindo informacion |
| 23/09/2021 Lic. Silvia Jiménez Solicitud comercial@coea.pe presentación presentación Consulta referir a la Institución para realizar diálisis 28/09/2021 Helen Bazalar Mandamiento Reclamo HELENJBM211186@GMAIL.COM las citas medicas | 24 | 23/09/2021 | Cecilia | Consulta | Ceciliapaima1704@gmail.com | Consulta si dan métodos anticonceptivos. | Se le brindo informacion |
| Emily Montes Valverde Consulta montesvalverdeemily@gmail.com para realizar diálisis 28/09/2021 Helen Bazalar Mandamiento Reclamo HELENJBM211186@GMAIL.COM las citas medicas | 22 | 23/09/2021 | Uc. Silvia Jiménez | Solicitud | comercial@coea.pe | Solicita entregar una carta de presentación | Se le brindo informacion |
| 28/09/2021 Helen Bazalar Mandamiento Reclamo HELENJBM211186@GMAIL.COM las citas medicas | 36 | 27/09/2021 | Emily Montes Valverde | Consulta | montesvalverdeemily@gmail.com | Consulta referir a la Institución para realizar diálisis | Se le brindo informacion |
| | 23 | 28/09/2021 | Helen Bazalar Mandamiento | Reclamo | HELENJBM211186@GMAIL.COM | No aienden en las llamadas para las citas medicas | Se le brindo informacion |