

Flujograma de procedimiento de atención de reclamos

Flujograma de procedimiento de atención de reclamos

Los **AFILIADOS** cuentan con los siguientes medios para la presentación de reclamos ante la **IAFAS**, cuya tramitación es gratuita:



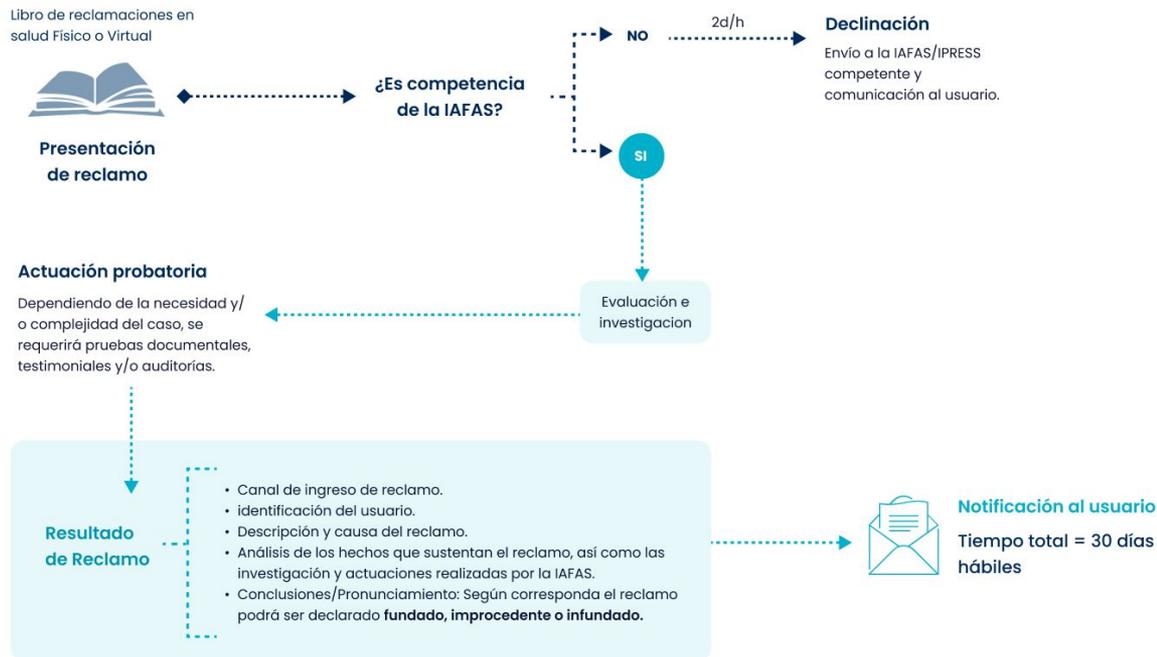
Libro de Reclamaciones en Salud físico, disponible en nuestra Plataforma de atención al Afiliado, ubicada en Av. Guardia Civil 571 – San Borja, dentro del horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m.



Libro de Reclamaciones en Salud Virtual, disponible en la página web <https://auna.org/pe/libro-de-reclamaciones/oncosalud>

En el eventual caso de ocurrir alguna falla técnica en el Libro de Reclamaciones Virtual, el **AFILIADO** podrá presentar su reclamo en el Libro de Reclamaciones en Salud físico.

Esquema resumen del procedimiento de atención de reclamos





PASO 1: Afiliado registra su reclamo en el libro de reclamaciones

¿Cómo acceder al libro de reclamaciones electrónico y físico?

- **Libro de Reclamaciones en salud Físico:** En nuestra Plataforma de Atención al Afiliado, ubicada en Av. Guardia Civil 571 – San Borja, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m.
- **Libro de Reclamaciones en salud Virtual:** Disponible en la página web <https://auna.org/pe/libro-de-reclamaciones/oncosalud>



PASO 2: Experiencia del Afiliado recibe el reclamo

De acuerdo al canal y horario de atención establecido en el paso 1.



PASO 3: Experiencia del Afiliado realiza el análisis correspondiente

De acuerdo al canal y horario de atención establecido en el paso 1.



PASO 4: Área involucrada envía descargo o absolución al reclamo, según corresponda



PASO 5: Experiencia del afiliado brindará respuesta final al reclamo de acuerdo al tiempo establecido por la autoridad administrativa competente (en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles)

Lo antes señalado no restringe ni limita el derecho del **AFILIADO** de recurrir a la instancia administrativa, por tanto, de no encontrarse de acuerdo, o disconforme con el resultado del reclamo, o ante la negativa de atención o irregularidad en su tramitación, puede acudir en denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud (**SUSALUD**); o hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje (**CECONAR**) de la Superintendencia Nacional de Salud (**SUSALUD**).

La tramitación del reclamo es gratuita. Le asiste el derecho de acudir a **SUSALUD** a presentar su queja. Igualmente puede acudir en cualquier momento al Centro de Conciliación y Arbitraje de **SUSALUD**.

DECRETO SUPREMO N° 002-2019 SA: Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud - **IAFAS**, instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - **IPRESS** y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, y sus modificaciones o norma que los sustituya.

- Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, los **AFILIADOS** cuentan con los siguientes medios para la atención de Consultas o Requerimientos:



WhatsApp: (+51) 987-777-050, horario de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm.



Call Center: (01) 513-7900, horario de lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm y sábados de 8:00 am a 2:00 pm.

(AUNA Salud 24 horas*)



Correo corporativo para programas oncológicos: contactos.pe@auna.org



Correo corporativo para programas de salud: aunasalud.pe@auna.org



Plataforma de Atención al Afiliado, ubicada en Av. Guardia Civil 571 – San Borja, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m.