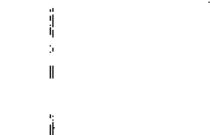
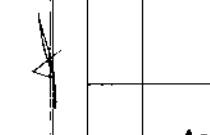
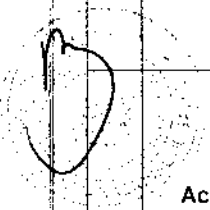


# ANEXO I

## CLASIFICADOR DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE IPRESS O UGIPRESS

Clasificación de reclamos presentados por los usuarios de IPRESS					
Nº	DERECHOS EN SALUD	CAUSA ESPECIFICA	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN CORTA	CÓDIGO
1	Acceso a los Servicios de Salud	Emitir recetas farmacológicas sin la denominación genérica internacional, datos erróneos, o incompleta.	Se considera aquellos reclamos relacionados a la entrega de recetas emitidas por el profesional de salud, sin consignar el nombre genérico del medicamento, con letra ilegible, incompleta, entre otros.	Receta con medicamentos de marca y/o incompleta y/o ilegible.	1101
2	Acceso a los Servicios de Salud	Dispensar medicamentos y/o dispositivos médicos de manera insatisfactoria.	Se consideran aquellos reclamos relacionados a: • Error en el tipo de productos entregados. • Error en la cantidad de productos entregados. • Entrega de productos vencidos, contaminados o deteriorados. • Entrega de productos falsificados y/o sin registro sanitario, entre otros. • Negar o entregar en forma incompleta al usuario la provisión de medicamentos o dispositivos médicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No estoy satisfecho con los medicamentos entregados.</li> <li>No me entregaron los medicamentos.</li> <li>Me entregaron de forma incompleta mis medicamentos.</li> </ul>	1102
	Acceso a los Servicios de Salud	Direccionar al usuario a comprar medicamentos o dispositivos médicos fuera del establecimiento de salud.	Inducir al usuario a comprar determinados medicamentos o dispositivos médicos fuera de la IPRESS a pesar de estar cubiertos o contar con stock en el establecimiento.	Me dicen que compre afuera.	1103
4	Acceso a los Servicios de Salud	Direccionar al usuario a realizarse procedimientos médicos o quirúrgicos fuera del establecimiento de salud.	Inducir al usuario a realizarse procedimientos médicos o quirúrgicos fuera del establecimiento, pese a estar cubiertos o disponibles en la IPRESS.	Me dijeron que me realice el procedimiento afuera.	1104
5	Acceso a los Servicios de Salud	Negar o condicionar al usuario a realizarse procedimientos de apoyo al diagnóstico.	Negar al usuario a realizarse procedimientos de apoyo al diagnóstico.	No quieren realizarme el procedimiento médico.	1105
6	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar en el otorgamiento de citas o en la atención para consulta externa.	Se consideran las insatisfacciones generadas por: • Falta de citas. • Disponibilidad de citas para atención en consulta externa en un plazo alejado. • Tiempo de espera para la atención que excede al tiempo establecido por la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay citas para la especialidad.</li> <li>No puedo conseguir cita para Consulta Externa en fecha próxima.</li> </ul>	1106

				Demoran en atenderme.	
7	Acceso a los Servicios de Salud	Demora para la Hospitalización.	No pase a Hospitalización o programación Hospitalaria por falta de cupo, incluye UCI.	No hay cama disponible.	1107
8	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar en el otorgamiento de prestaciones de salud durante la hospitalización.	Demora para el otorgamiento de prestaciones o realización de procedimientos en el área de hospitalización, Se considera cuando : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora en la visita médica.</li> <li>• Demora en la aplicación de medicación.</li> <li>• Demora en el cambio de ropa de cama.</li> <li>• Demora en el aseo del usuario.</li> <li>• Demora en la realización de procedimientos en hospitalización: curación de heridas, retiro de puntos, cambio de apósitos, retiro o cambio de sondas, etc.</li> </ul> No se incluye la demora de toma de exámenes auxiliares.	No estoy satisfecho con el servicio dado en Hospitalización.	1108
9	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar en la atención de emergencia de acuerdo a la prioridad.	Demora en el otorgamiento de prestaciones o realización de procedimientos en el servicio de emergencia, de acuerdo a la prioridad del caso. Se considera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora de atención en triaje.</li> <li>• Demora en la atención en tópico de emergencia.</li> <li>• Demora para el traslado del usuario a observación de emergencia.</li> <li>• Demora en la atención en el área de observación.</li> <li>• Entre otras atenciones.</li> </ul>	Demora en la atención de emergencia.	1109
10	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar en la atención de paciente obstétrica	Demora en el otorgamiento de prestaciones a paciente obstétrica. Se considera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora de atención en triaje.</li> <li>• Demora en la atención en tópico</li> <li>• Demora en la atención en el área de observación, sala de dilatación o sala de parto.</li> <li>• Demora en la realización de cesárea indicada por el médico tratante.</li> <li>• Otros tipos de demora.</li> </ul>	Demora en la atención de emergencia paciente obstétrica.	1110
11	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar en el otorgamiento de programación de cupo para procedimiento quirúrgico	Demora, en un plazo alejado, en el otorgamiento o reprogramación de un cupo para realización de procedimiento quirúrgico.	Demora en programarme cirugía.	1111



12	Acceso a los Servicios de Salud	Negar la atención en situaciones de emergencia.	Negar la atención en situaciones de emergencia y/o partos, (Incluye servicios que se prestan en emergencia según nivel de categorización, medicamentos y/o dispositivos médicos) o condicionar la atención a la presentación de documento de identidad, firma de pagarés, etc.	Negar la atención de Emergencia.	1112
13	Acceso a los Servicios de Salud	Encontrar IPRESS y/o unidades prestadoras de servicios de salud cerradas en horario de atención o no presencia del personal responsable de la atención.	Falta de disponibilidad de servicios o prestaciones, según disposiciones ofertadas (días y horarios) por parte de la IPRESS. Se incluyen la falta o ausencia de personal de salud programado en todos los servicios que retrasa o impide la atención oportuna del usuario.	IPRESS cerrada o ausencia del personal de salud responsable de la atención.	1113
14	Acceso a los Servicios de Salud	No acceso a la historia clínica.	Se consideran aquellos reclamos relacionados a no brindar atención al usuario por no encontrarse disponible la historia clínica, sea por extravío o por omisión, por desconocimiento del código de la HC personal o familiar.	No acceso a la historia clínica.	1114
15	Acceso a los Servicios de Salud	Reclamos relacionados a la infraestructura de la institución.	Reclamos relacionados al estado y conservación de las instalaciones de la institución. Se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aseo del establecimiento.</li> <li>• Mantenimiento de puertas, ventanas, pisos, paredes o techos.</li> <li>• Mantenimiento de equipamiento no biomédico (sillas, mesas, o similares, de uso en la IPRESS).</li> <li>• Otras similares o definidas en norma expresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente.</li> <li>• Infraestructura.</li> <li>• Falta de Aseo</li> <li>• Falta de mantenimiento.</li> </ul>	1115
16	Acceso a los Servicios de Salud	No cumplir o no acceder a hacer el procedimiento de referencia o contra referencia del usuario.	Incumplimiento de la normativa vigente sobre referencia o contra referencia de los usuarios, a fin de dar continuidad de la atención de salud, lo que incluye negativa o demora en las gestiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Referencia y contra referencia.</li> <li>• Demora.</li> <li>• Negativa.</li> <li>• Error.</li> </ul>	1116
17	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar en la toma o entrega de resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico.	Retraso en la toma o entrega de resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico, en cualquiera de los servicios (consulta externa, hospitalización, UCI, etc.), por cualquier causa. Incluye exámenes de laboratorio, anatomía patológica, rayos X, ecografía, tomografía, mamografía, densitometría ósea, resonancia magnética, entre otros.	Demora en la toma o entrega de resultado	1117
18	Acceso a los Servicios de Salud	Cobrar indebidamente.	Reclamos relacionados a cobros no acordados, adicionales o diferentes a los pactados inicialmente entre la IPRESS y el usuario.	Me cobraron o hicieron pagar dinero que no corresponde.	1118



19	<b>Acceso a los Servicios de Salud</b>	No cuentan con ventanilla preferencial.	No implementación de ventanilla para la atención preferencial del adulto mayor, gestantes y personas con discapacidad.	No cuentan con ventanilla preferencial.	1119
20	<b>Acceso a los Servicios de Salud</b>	Incumplimiento en la programación de citas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acudir a una cita médica que ha sido reprogramada para otra fecha sin comunicación previa al paciente.</li> <li>• Acudir a una cita médica y el profesional de la salud no acudió a laborar.</li> <li>• Otros motivos ajenos al paciente, que impiden el otorgamiento de la cita en fecha programada.</li> </ul>	Reprogramación de cita sin comunicación previa al paciente.	1120
21	<b>Acceso a los Servicios de Salud</b>	Incumplimiento en la programación de intervenciones quirúrgicas.	Reprogramación de la fecha de intervención quirúrgica por motivos ajenos al paciente.	Reprogramación de intervención quirúrgica.	1121
22	<b>Acceso a información</b>	No brindar información de los procesos administrativos de la IPRESS.	<p>Falta o entrega insatisfactoria de información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas, reglamentos o condiciones administrativas vinculadas a la atención.</li> <li>• Gastos cubiertos en la prestación de salud así como las condiciones del Plan de Atención en Salud, cuando el usuario o personal administrativo lo solicite.</li> <li>• Entre otros.</li> </ul>	<p>No me dieron información clara sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asuntos administrativos.</li> <li>• Tratamiento</li> <li>• Gastos no cubiertos.</li> <li>• El médico tratante</li> <li>• Mis derechos.</li> </ul>	1201
23	<b>Acceso a información</b>	No recibir de su médico y/o personal de salud tratante, información comprensible sobre su estado de salud o tratamiento.	Se considera aquellos reclamos en que el profesional de salud informa de manera insatisfactoria o se rehúsa a brindar información al usuario acerca del estado de salud y/o del tratamiento que viene recibiendo.	<p>Personal Médico.</p> <p>Información insatisfactoria.</p> <p>Información no clara.</p> <p>No brinda información.</p>	1203
24	<b>Atención y Recuperación de la Salud</b>	No recibir de su médico y/o personal de salud trato amable y respetuoso.	Se considera a aquellos reclamos en que el profesional de salud brinda un trato contra la moral, buenas costumbres y/o dignidad de la persona.	No recibí un trato amable.	1302
25	<b>Atención y Recuperación de la Salud</b>	No recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso.	Se considera a aquellos reclamos en que el personal administrativo brinda un trato contra la moral, buenas costumbres y/o dignidad de la persona.	No recibí un trato amable.	1303
26	<b>Atención y Recuperación de la Salud</b>	No brindar el procedimiento médico o quirúrgico adecuado.	Realizar procedimientos médicos o quirúrgicos de manera errónea, no acorde a protocolos y guías.	Mala atención médica.	1304



27	Atención y Recuperación de la Salud	No brindar un trato acorde a la cultura, condición y género del usuario.	No ser atendido con respeto, no acorde a sus modos de vida, conocimientos y costumbres propios de su lugar de origen, o con la identidad de género, ni respetar condición de discapacidad o atención preferente durante la prestación de salud.	Trato discriminatorio.	1305
28	Atención y Recuperación de la Salud	Presunto error en los resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico.	Presunción de error en los resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico por cualquier causa. Se incluyen todos los exámenes auxiliares.	No estoy satisfecho con mis resultados.	1306
29	Atención y Recuperación de la Salud	No brindar atención con pleno respeto a su privacidad, con presencia de terceros no autorizados por el usuario.	Se consideran aquellos reclamos donde la IPRESS vulnera o expone al usuario, considerando la presencia de terceros durante su atención y sin su consentimiento.	Privacidad de la atención.	1307
30	Atención y Recuperación de la Salud	Retener al usuario de alta o al cadáver por motivo de deuda, previo acuerdo de pagos o trámites administrativos.	Se consideran aquellos reclamos relacionados a la demora en el proceso de alta o entrega de cadáver debido a trámites administrativos o económicos.	Demora en el alta del paciente y la retención del cadáver.	1309
	Atención y Recuperación de la Salud	No brindar atención con respeto a la dignidad del usuario.	Se consideraran aquellos reclamos relacionados a actos impropios de naturaleza sexual.	Trato impropio.	1310
	Consentimiento Informado	No solicitar al usuario o su representante legal el consentimiento informado por escrito de acuerdo a los requerimientos de la normatividad vigente.	No cumplir con recabar del usuario el consentimiento informado de acuerdo a lo dispuesto por la norma vigente. Se considera obligatorio recabar el consentimiento informado en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos riesgosos o procedimientos quirúrgicos que pongan en riesgo la salud del usuario.</li> <li>• Exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes.</li> <li>• Para la inclusión en ensayos de investigación clínica.</li> <li>• Para negarse a recibir o continuar tratamiento.</li> <li>• Para recibir cuidados paliativos.</li> <li>• Entre otros.</li> </ul>	No me explicaron sobre el procedimiento que me iban a realizar ni pidieron mi autorización.	1401
33	Protección de Derechos	Negar o demorar en brindar al usuario el acceso a su historia clínica y a otros registros clínicos solicitados y no garantizar su carácter reservado.	Se consideran aquellos reclamos donde la IPRESS no permite o demora al usuario en acceder a su historia clínica u otros registros clínicos como la constancia de discapacidad y otros documentos relacionados a su atención, así como resguardar la privacidad de la información.	Acceso a la HC y los otros registros clínicos.	1501
34	Protección de Derechos	No realizar la gestión del reclamo de forma oportuna y adecuada.	Se consideran aquellos reclamos donde la IPRESS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• No brinda información al usuario sobre la gestión del reclamo en el plazo establecido según normativa.</li> <li>• No traslada oportunamente el reclamo a la instancia con competencia.</li> </ul>	Gestión del reclamo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• No me dan información.</li> <li>• Obstaculizar.</li> <li>• Demora en el plazo establecido.</li> </ul>	1502

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tramita el reclamo dentro de los plazos establecidos.</li> <li>• Demora o negativa en brindar el libro de reclamaciones.</li> <li>• Entre otros.</li> </ul>		
35	<b>Protección de Derechos</b>	No contar con plataforma de atención al usuario en salud de acuerdo a la normatividad vigente.	No contar con una plataforma de atención al usuario en salud para la atención de consultas y reclamos de acuerdo a la normatividad vigente.	No tiene PAUS.	1504
36	<b>OTROS</b>	Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS.	Otro reclamos referido a la atención en la IPRESS o UGIPRESS.	Otros reclamo no identificado.	2001

