



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES



1

Asegurado (a)

Solicita el Libro de Reclamaciones y registra el reclamo.



2

Encargado del Libro de Reclamaciones

Registra el reclamo en el sistema informático y lo eleva a la Gerencia de Red/Director del CAS o Jefe de la oficina administrativa.



3

Gerencia de Red/ Director CAS o Jefe oficina administrativa

Deriva la reclamación a la dependencia, servicio o unidad correspondiente. Gestiona la resolución de la reclamación, de ser posible, y proyecta la respuesta.



4

Jefe de Departamento o Servicio

Realiza los descargos del reclamo.

Se comunica la respuesta al asegurado vía e-mail o carta
(Se remite una copia de la respuesta al encargado)

— Reclamo — Respuesta



30 DÍAS HÁBILES

D.S. N° 042 - 2011 - PCM

Plazo para atender y responder al reclamo

CONTÁCTENOS



Lima, 411-8000 opción 5.
Fuera de Lima, 0801-10-900



atencionalasegurado@essalud.gob.pe



SUSALUD



433-0528 / 433-0589



atencionalusuario@susalud.gob.pe