

## CARTILLA INFORMATIVA

### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

#### Cómo puedo presentar un reclamo

El reclamo debe presentarse ante la IAFAS FESUNAT a través de cualquiera de las siguientes formas:



Canal virtual: a través de nuestra página Web, en la sección de “Libro de Reclamaciones Virtual” o a los correos [sportocarrero@sabsa.com.pe](mailto:sportocarrero@sabsa.com.pe) / [treategui@sabsa.com.pe](mailto:treategui@sabsa.com.pe)



Canal telefónico: llama Al (01) 743-1111, serás atendido por la central de asistencia de SABSA, ellas tomarán tus datos y te informarán el número asignado a tu reclamo.



Canal presencial: acércate a las Oficinas de FESUNAT en Calle Ocharán 176 - Miraflores, nuestro personal te ayudará a registrar tu reclamo.



Presentado el reclamo, FESUNAT otorgará un Código de Registro que servirá para el control y seguimiento del mismo.

#### Quién puede presentar un reclamo:

- Cualquier afiliado a la IAFAS

- El representante legal del afiliado.

#### Qué plazos tengo para presentar un reclamo:

Puedes presentar tu reclamo ante FESUNAT dentro de los sesenta (60 días) calendario de ocurrido el hecho que origina el reclamo. Vencido dicho plazo, la presentación del reclamo se podrá efectuar directamente a SUSALUD.

#### Qué información debo presentar:

- Nombre del usuario reclamante (nombres y apellidos)
- Fecha de la ocurrencia que origina el reclamo
- Nombre del proveedor del servicio de salud
- Nombre del médico tratante y especialidad o nombre de la persona que le brindó la atención, según el caso.
- Causa del reclamo y monto (si lo hubiera)
- Otros datos, según formatos establecidos.



**Importante:** FESUNAT no podrá rechazar el reclamo por deficiencias formales del reclamo o falta de pruebas o peritajes.

### **Cuánto es el tiempo que tarda en solucionar un reclamo:**

El proceso de atención de los reclamos no deberá exceder en ningún caso el plazo máximo de treinta (30) días útiles, prorrogables por un período adicional máximo de cinco (05) días útiles.

### **Cómo me entero del estado del trámite o la respuesta a mi reclamo**

Una vez se disponga del resultado del reclamo, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, FESUNAT a través de su administrador SABSA se comunicará contigo para darte la respuesta a través de una comunicación a tu domicilio o por medio de correo electrónico, en caso de haberlo autorizado expresamente.

En la comunicación enviada recibirás la respuesta a tu reclamo y se te indicará los siguientes pasos a seguir.

### **Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con el resultado de mi reclamo**

Si no estás de acuerdo con el resultado del reclamo o ante la negativa de atención o irregularidad en su tramitación, puedes 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 SUSALUD.



### **¿Este trámite tiene algún costo?**

Todos los trámites relacionados con los reclamos de los usuarios ante la IAFAS FESUNAT, así como las quejas ante SUSALUD son gratuitos.

**¡Estamos para servirte!**

