

Conoce los
Procedimientos de reclamo

Queremos que tu experiencia sea simple y rápida.



¿Debo realizar una consulta o reclamo?

conoce la diferencia



¿Qué es una consulta?

Es la **solicitud de información presentada por una persona natural** o jurídica a las IAFAS, IPRESS, UGIPRESS o ante SUSALUD, a través de los canales puestos a disposición por éstas, a fin de que sea atendida.

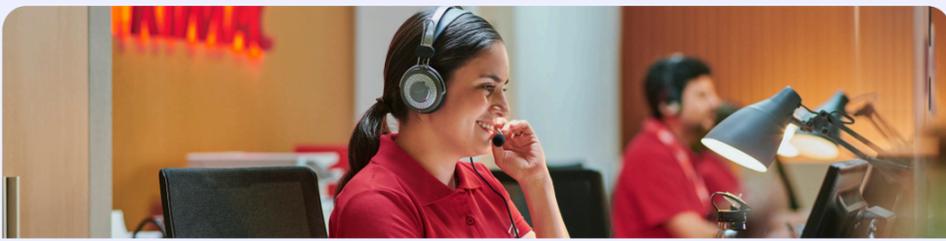


¿Qué es un reclamo?

Es la **manifestación** verbal o escrita, efectuada ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS **por un usuario o tercera legitimado ante la insatisfacción** respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de estas, relacionadas a su atención en salud. La interposición del reclamo no constituye vía previa para acudir en Denuncia ante SUSALUD.



¿A través de qué medios puedes realizar tus reclamos y/o consultas?



Aló Rimac

(01) 411 1111

Lima y provincias



Web RIMAC

rimac.com.pe

(Opción Rimac EPS)



E-mail

Para Consultas:
atencionalcliente@rimac.com.pe.

Para Reclamos:
reclamos@rimac.com.pe.



¿Cómo se atienden tus consultas o reclamos?



Proceso de atención de consultas



Recepción



Resultado y respuesta



Proceso de atención de reclamos



Recepción

A través del libro de reclamaciones



Asignación de un número correlativo.



Atención y/o derivación por competencia: De no ser competencia de la IAFAS, se derivará a la IPRESS en un plazo no mayor a 2 días útiles.



Investigación, resultado y notificación.



¿En cuanto tiempo daremos respuesta?



Consultas

05 días útiles



Reclamos

30 días útiles

La atención de las consultas y reclamos es gratuita.



¿Qué puede hacer si no está de acuerdo con la respuesta?

De conformidad con lo dispuesto en artículo 22 del Reglamento para la atención de los reclamos y denuncias de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, de no encontrarse de acuerdo, en todo o en parte, con el resultado de su reclamo, puede denunciar ante la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD.

Web: <https://www.gob.pe/susalud>

Juntos en salud todos los días

