



MINISTERIO SALUD
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZÁN"
DIRECCION GENERAL



Nº 144-DG/HHV-2017

Resolución Directoral

Santa Anita, 15 de Mayo de 2017

Visto el Expediente N° 17MP-02080-00.

CONSIDERANDO :

Que, el artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado por Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM, establece que la Oficina de Gestión de la Calidad es la unidad orgánica encargada de implementar el sistema de Gestión de la Calidad en el Hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario, con la participación activa del personal;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/DM, se aprobó el "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud" definiendo como el conjunto de principios, recursos, procesos, métodos, técnicas e instrumentos diseñados para dirigir la organización en la gestión de su política de calidad en salud y sus objetivos, así como de los procesos que la implementan. La Gestión de la Calidad, es un componente de la gestión institucional y por ello es un deber de todo funcionario del sector, el determinar y aplicar la política de calidad expresada formalmente por la alta Dirección del Ministerio de Salud;

Que, con Resolución de Secretaría General N° 016-SG/IGSS de fecha 29 de abril de 2016, se resuelve aprobar la Directiva Administrativa N° 006-SG-IGSS/V.1 "Plataforma de Atención al Usuario en el Instituto de Servicios de Salud", cuyo objetivo es organizar y articular la Atención de Consultas, Reclamo y Sugerencias a través de una Plataforma de Atención al Usuario de los servicios de Salud en las Instituciones prestadoras de Servicios de Salud IPRESS;

Que, a través del documento de visto, viene el Memorando N° 066/OGC-HHV/2017, de fecha 10 de febrero de 2017 del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad solicitando al Director General del Hospital; la Aprobación del "Plan de Trabajo de Plataforma de Atención al Usuario 2017" el cual consta de 21 folios; cuyo efecto resulta necesario emitir el respectivo acto resolutivo;

Que el Plan acotado tiene como finalidad contribuir a mejorar la calidad de atención en todos los servicios que presta el servicio de Salud Mental del Hospital Hermilio Valdizán. Asimismo, establecer las pautas de funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario con el propósito de reducir la insatisfacción de los usuarios externos;

En uso de las facultades conferidas por el artículo 11° inciso c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado por Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM; y, contando con la visación de la Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el "Plan de Trabajo de Plataforma de Atención al Usuario 2017" el cual consta de 21 folio, y forma parte integrante de la presente Resolución.



D MARTINEZ V



MINISTERIO SALUD
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZÁN"
DIRECCION GENERAL



Nº 144-DG/HHV-2017



Resolución Directoral

Santa Anita, 15 de Mayo de 2017




Artículo 2º.- La Oficina de Gestión de la Calidad es la responsable de la difusión e implementación del citado Plan de trabajo, de cuyo desarrollo informará periódicamente a la Dirección General.

O MARTINEZ V

Artículo 3º.- Disponer a la Oficina de Estadística e Informática, publique el referido Documento Técnico en el portal institucional de la página Web.

Regístrese, Comuníquese y Archívese;

MINISTERIO DE SALUD
Hospital "Hermilio Valdizán"

Dr. Carlos Alberto Saavedra-Castillo
Director General
C.M.P. N° 18884 R.N.E. 6614

DISTRIBUCIÓN :
OAJ.
OCI.
INFORMÁTICA.
OGC
INTERESADA.
CASC/egc.

Oficina de Gestión de la Calidad

PLAN DE TRABAJO DE PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO 2017

LIMA - PERU

INDICE

I.Introducción.....	03
II.Finalidad.....	04
III.Objetivos.....	04
IV.Base Legal.....	04
V.Ámbito de Aplicación.....	05
VI.Disposiciones Generales.....	05
VII.Disposiciones Específicos.....	07
VIII.Disposiciones Finales.....	11
IX.Responsabilidades	11
X.Recursos Humanos.....	12
XI.Implementación de la Plataforma de Atención al Usuario.....	12
XII. Anexos	13



Handwritten signature



I. INTRODUCCIÓN

En el marco del cumplimiento de la Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, la Ley de Aseguramiento Universal, y el Sistema de Gestión de la Calidad aprobado con R.M N° 519-2006/MINSA, el objetivo del Hospital Hermilio Valdizán es la intervención orientada a la atención centrada en el usuario, esta tarea será canalizada a través de plataforma de atención al usuario, la cual no solo dará cumplimiento a la normativa vigente, sino que se constituirá como mecanismo de escucha y vigilancia de los usuarios externos en defensa de sus derechos de manera permanente y organizada.

Plataforma de Atención al Usuario (PAU), se encargará en gestionar las Relaciones con el Usuario Externo, de brindar acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, reclamos, sugerencias e información sobre las actividades y servicios que ofrece el Hospital Hermilio Valdizán.

Actualmente el Hospital Hermilio Valdizán cuenta con el Libro de Reclamaciones de lunes a sábado en turno mañana y el Servicio de Emergencia en las tardes y los feriados las 24 horas del día es donde los usuarios expresan sus reclamos.

El buzón de sugerencias tiene por objetivo de recibir las observaciones y sugerencias que realicen los usuarios externos del Hospital Hermilio sobre los servicios brindados de todas las unidades o servicios.

Para el buen funcionamiento de la PAU, se considera las observaciones de los Representantes del Ministerio de Salud, la Oficina de Gestión de la Calidad y Derecho de las Personas Usuarias de los servicios de Salud.

La Dirección General en coordinación con la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Hermilio Valdizán está haciendo seguimiento para terminar con la implementación de la PAU.



II. FINALIDAD

Contribuir a mejorar la calidad de atención a los usuarios en todos los servicios que presta el Servicio de Salud Mental del Hospital Hermilio Valdizán. Asimismo, establecer las pautas de funcionamiento de la PAU con el propósito de reducir la insatisfacción de los usuarios externos.

III. OBJETIVO

Organizar y articular la atención de consultas, Reclamos y Sugerencias a través de una PAU de los Servicio de Salud en el Hospital Hermilio Valdizán, a fin de lograr la satisfacción de los Usuarios Externos

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 268442, Ley General de Salud
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas Usuarías de los Servicio de Salud.
- Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM: Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM: Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM: Decreto Supremo que modifica el Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado con Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
- Resolución Ministerial N° 603-2007/MINSA: Directiva Administrativa que regula el procedimiento para la atención de consultas, sugerencias, quejas, solicitudes de Interposición de buenos Oficios y Consejería de la Defensoría de la Salud y Transparencia del MINSA.
- Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD: "Reglamento General para la atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las IAFAS e IPRESS.
- Resolución de Superintendencia N° 104-2014-SUSALUD/S: Proyecto de Norma: "Reglamento para la Atención de Consultas, Reclamos, Quejas y Sugerencias de los Usuarios de los Servicios de Salud".
- Resolución de Secretaría General N°016-6016-SG/IGSS
- Directiva administrativa N°006-SG-IGSS/V.01



[Handwritten signature]



V. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente plan es de aplicación obligatorio en todas las unidades orgánicas que constituye el hospital Hermilio Valdizán para el fortalecimiento de atención en calidad a los Usuarios Externos

VI. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Definiciones Operativas

Acoger: Recibir con un sentimiento positivo manifestación especial la aparición de personas o de hechos.

Acompañar: Estar o ir en compañía de otras personas.

Admisibilidad: Es el proceso por el cual se realiza la verificación de los requisitos establecidos para la presentación de las consultas, reclamos y sugerencias, presentados.

Asegurado: Toda persona que se encuentra afiliada o inscrita a un seguro de Salud, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

Aseguramiento Universal en el Salud (AUS): Es el derecho a la atención en salud con calidad y en forma oportuna que tiene toda la población residente en el territorio nacional desde su nacimiento hasta su muerte.

Enfoque al Usuario: Es el enfoque de Calidad y Mejora Continua que adoptan las organizaciones o instituciones de salud (IAFAS, UGIPRESS O IPRESS), donde despliegan estrategias orientadas a la búsqueda de información de las necesidades, requerimientos y expectativas del usuario, para desarrollar productos o servicios orientados a satisfacerlo.

Canales de representación: Los reclamos de los usuarios podrán ser presentados en la PAU (Presencial para llenado de la ficha del Reclamo en Salud en Salud FRS) de las IPRESS o UGIPRESS o por vía telefónica o por vía electrónica.

Código de Registro de Reclamos: El código de registro conformado por el código de la IAFAS, UGIPRESS o IPRESS que reporta, fecha de presentación del reclamo y número correlativo del reclamo.

Ficha de Reclamo de Salud: Es el documento de naturaleza física y virtual provisto por la IAFAS UGIPRESS o IPRESS, en la cual los usuarios registran sus reclamos. Deberá colocar en lugar visible y a disposición de los Usuarios, en los respectivos establecimientos, así como en medio virtual cuando corresponda.

Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud. (IAFAS): Son instituciones pública o privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas jurídicas que tiene como objetivo la captación y la gestión de fondos para el aseguramiento de las prestaciones de Salud incluidas en los planes de aseguramiento en salud.

Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS): Son Instituciones o empresas públicas o mixtas, creadas o por crearse como persona natural o jurídica que tienen como objetivo, la prestación de servicio de Salud. Para poder ejercer dentro de AUS están Obligadas a registrarse en la Superintendencia Nacional (SUSALUD).

Libro de Reclamaciones: Es el documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios pueden presentar sus reclamos sobre los servicios recibidos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

Mejora Continua: Acción de optar por una forma consciente de mejora del desempeño en forma progresiva y que incluye a toda la organización. La mejora continua del proceso de tratamiento de quejas



[Handwritten signature]

y reclamaos y de la calidad de servicio que se brindan debería ser un objeto de permanente de la organización o institución de salud (IAFAS o IPRESS).

Plataforma de atención al Usuario (PAU): Corresponde al espacio físico, recursos y personal responsable de brindar acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, reclamos, sugerencias e información sobre las actividades y servicios que ofrecen las instituciones Prestadoras de Servicio de Salud (IPRESS) y las Unidades Gestoras de Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud (UGIPRESS).

Respuesta Diligente: La recepción de cada queja o reclamación debería ser reconocida al reclamante inmediatamente. Los reclamos deberán ser tratados con prontitud, de acuerdo con su urgencia, los reclamos de salud y seguridad deben traerse inmediatamente. Conviene tratar cortésmente a los reclamantes y mantenerlos informados del progreso en la resolución de su reclamo a través del proceso de tratamiento de reclamos.

Satisfacción del Usuario: Percepción del usuario, sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y se satisficieron sus necesidades.

Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-UGIPRESS: Son los organismos encargados de la gestión de las Instituciones o empresas Públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas naturales o jurídicas que tienen como objetivo, la prestación de servicio de Salud

Usuario: Toda persona residente en el país que se encuentra bajo la cobertura de alguno de los regímenes del AUS, o que solicita su afiliación a un Plan de Aseguramiento en Salud en una IAFA.

Sugerencia: Es todo aporte o iniciativa que no suponga una reclamación, formulada por la ciudadanía en forma individual o colectiva, a fin de contribuir en la mejora de la prestación de los servicios públicos de salud.

Reclamo: Es la manifestación escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento de alguna de las características de los servicios ofrecidos por las IAFAS y/o IPRESS. Los Reclamos se codifican según sus causas.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un trabajador de las áreas asistenciales, administrativas o financieras de las IAFAS y/o IPRESS.

Queja verbal: Son aquellas quejas expresadas directa o indirectamente por el usuario en forma verbales, con o sin identificación del mismo, que son recibidas por la vía que la organización destine para dicho efecto.

Queja escrita: Son aquellas quejas escritas en el formato proporcionado por la institución que contiene la identificación y firma del usuario, que son recibidas por la vía que la organización destine para dicho efecto.

Formato de reclamo: Formato de registro proporcionado por la Oficina de Gestión de Calidad, donde el usuario consigna sus quejas y reclamos.

Queja tuitiva: Manifestación verbal o escrita por la que el usuario se dirige a SUSALUD en instancia de queja, ante la negativa de las IAFAS o IPRESS en la atención de su reclamo o cuando considera que existe irregularidades en su tramitación, o ante su disconformidad con el resultado del reclamo.

RIS: Reglamento de Infracciones y Sanciones de SUSALUD.

AUS: Aseguramiento Universal en Salud.

IAFAS: Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.



[Handwritten signature]

IPRESS: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 Funciones Principales de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU):

7.1.1 Hospital Hermilio Valdizán, a través de la unidad Funcional del Servicio de Atención al Usuario de la Oficina de Gestión de la Calidad, es responsables de:

- a) Dirigir, Planificar, organizar y controlar el cumplimiento de las funciones principales de la PAU.
- b) Remitir la información de la PAU a la Dirección General, a la jefatura de la Oficina de Gestión de Calidad.

7.1.2 El modelo de la PAU del Hospital Hermilio Valdizán, cuenta con un enfoque integral y orientado en el usuario, siendo sus funciones principales:

- a) Acogida al Usuario

Se brindará acogida al usuario que ingresa al Hospital Hermilio Valdizán o requiere la atención por la PAU, a través de un trato Cordial y personalizado, facilitándole información y Orientación necesaria para realizar su consulta, reclamo o sugerencia, garantizando su satisfacción durante su permanencia en el Hospital.

- b) Acompañamiento del Usuario

Se evaluará la necesidad de brindar acompañamiento físico de acuerdo a las características y necesidades del usuario, de ser el caso se asignará a un personal de la PAU para cumplir esta función. Caso contrario se brindará la información y orientación necesarias para asegurar el cumplimiento de los requerimientos de usuario.

- c) Orientación e Información al Usuario

La necesidades del usuario, implica contar con áreas implementadas para que el usuario pueda ingresar sus requerimientos y la presencia del personal para orientar al usuario de manera permanente o a través de señalización externa e interna, flujo de atención de reclamos y de sugerencias, carteta de servicios, horarios de atención, avisos, cartillas y otros que el usuario requiera ; los mismos que deben ser adecuadamente distribuidas para facilitar al usuario su acceso a la información sobre los servicios que brinda el Hospital Hermilio Valdizán. Priorizan aquellos usuarios que de acuerdo a Ley deben recibir atención Preferencial.

7.1.3 Para la atención oportuna de las necesidades de los usuarios en la pre-entrega, entrega y pos entrega del servicio, a través de la coordinación con todas las áreas involucradas, se tendrá en cuenta:



- a) La PAU, comprende los procedimientos de: atención de consulta, reclamos y sugerencias, para estandarizar la atención y cubrir las expectativas de los usuarios de las prestaciones de los servicios de salud y permita lograr su satisfacción.
- b) La retroalimentación periódica de las necesidades de los usuarios a las competentes, así como, mantener una estrecha vinculación entre la plataforma de atención al usuario y estas, con una comunicación bidireccional y eficiente.
- c) La medición de la satisfacción del Usuario, realizada a través de encuestas breves al alta y egreso de pacientes sobre la satisfacción global del proceso de la atención al usuario.
- d) La investigación de las necesidades específicas del usuario, mediante encuestas personales y de ser el caso por redes sociales, correos electrónicos, entre otros, para la obtención de información en la plataforma de atención al usuario.
- e) Los servicios que brindan a través de la plataforma de atención al usuario, tendrá un horario de atención que será como mínimo el de la consulta externa en el caso IPRESS.
- f) La plataforma de Atención al Usuario llevará un registro completo de las consultas de los usuarios, así como de los reclamos y sugerencias, dando como resultado la implementación de preventivas, acciones correctivas y estadísticas valiosas de la opinión del usuario respecto de los servicios de salud que se brindan en el Hospital Hermilio Valdizán.

7.2 Estrategias para la implementación de las funciones principales de la plataforma de atención al usuario

7.2.1 El hospital Hermilio Valdizán, implementó la plataforma de atención al usuario en el 2016.

7.3 Funciones del Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario.

- a) Promoción de derechos, deberes y aspectos éticos de la plataforma al usuario
- b) Asegurar la Accesibilidad
- c) Información, Orientación y Comunicación
- d) Opinión del Usuario y Mejora Continua de la Calidad
- e) Planeamiento, Organización, Integración, Dirección y Control
- f) El responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU), debe coordinar con los Responsables del Seguro Integral de Salud (SIS).
- g) El Responsable de la PAU, coordinará con los Responsables / Delgados de SUSALUD de suscitarse una Situación particular que lo merite.



7.4 Procedimiento de atención en la Plataforma de Atención al Usuario

- a) Se recibe al usuario que ingresa al hospital Hermilio Valdizán con necesidad de orientación/o información que el usuario requiere para hacer efectiva su atención de salud.
- b) Se brindará la orientación y/o información que el usuario requiere para hacer efectiva su atención de salud.
- c) Cuando sea necesario, se asignará un personal de la PAU, para el acompañamiento físico).
- d) El personal de la PAU asignado, apoya y orienta en trámites necesarios para llevar a cabo la atención de salud.



- e) Se brinda información al Usuario, sobre otros servicios que vayan a complementar su atención de salud.
- f) Se contará con un registro de las consultas hechas por los usuarios, para actualizar n forma regular el registro de preguntas frecuentes de los usuarios, con sus respectivas respuestas.

7.5 Procedimientos de Atención de Reclamos

7.5.1 En el Hospital Hermilio Valdizán

7.5.1.1 Admisión y Registros de la Reclamación

- a) El personal responsable de la atención en la PAU, recibe la reclamación emitida por el usuario en hoja codificada del Libro de Reclamaciones en Salud. También recibe para la atención, las reclamaciones remitidas por otras entidades las que serán registradas en una base de datos.
- b) El registro del reclamo deberá realizarse en forma completa orientando al Usuario el llenado de todos los campos de la hoja de Reclamos, único requisito para sr admitido.
- c) El personal responsable de la atención de celamos en la PAU, evaluará el Reclamo admitido en cuanto a su severidad complejidad, impacto e identificará posibles acciones inmediatas y lo clasificará de acuerdo a la tabla de clasificación de Causas de Reclamos.
- d) Luego procederá derivar el reclamo al área involucrada para su resolución, a través de la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Hermilio Valdizán, con lo cual da inicio al trámite de la reclamación
- e) Si la Causa del Reclamo es muy grave, tomándose en un caso especial o mediático, se realizará las coordinaciones con la oficina de Comunicaciones o la que haga sus veces en la IPRESS, para tomar las acciones inmediatas según protocolo
- f) La gestión del Reclamo, se efectuará mediante el monitoreo del registro del reclamo (Libro de Reclamaciones en Salud) permitiendo verificar el tiempo en que la reclamación se encuentre abierta, se establece el plazo para el cierre de la misma, en base a los treinta (30) días hábiles establecidos en la normativa y se verifican en acciones correctivas y su eficacia.
- g) En caso que el reclamo no se pueda resolver al momento de su recepción y requiere una investigación sumaria, esta tendrá que realizarse en el más corto plazo para su posterior respuesta.
- h) En caso, la competencia de la reclamación corresponda a la IPRESS proceder a trasladar al expediente del reclamo en un plazo de dos (2) días hábiles posteriores a su recepción, previa notificación al usuario reclamante.



7.5.2 Investigación Sumaria de la Reclamación

- a) El Responsable del proceso donde se originó la disconformidad, solicitará a los involucrados que informen sobre su participación en los hechos que dieron lugar al Reclamo Presentado.



- b) La información que presenten los involucrados, tendrá la respuesta a todas las incógnitas del porque se originó la reclamación, propondrán las estrategias que permiten disminuir o corregir la situación es cuestión, así como, proyectar la respuesta al usuario reclamante.
- c) El personal involucrado, remitirá a su jefe inmediato, la información solicitada en un periodo de tiempo que no exceda los 03 días hábiles, siempre considerando no exceder el tiempo estimado de respuesta al usuario.

7.5.3 Resultado del Reclamo

- a) El responsable del proceso donde se originó la disconformidad, elaborará un informe que consolide la información generada por los involucrados, consignando: Descripción de los hechos, que dieron lugar al reclamo. Medidas adoptadas para esclarecer los hechos. Análisis de los Resultados del reclamo, señalando: fundado, infundado o improcedente. Así como, si existiera conclusión anticipada del procedimiento o informe de resultado parcial, según que corresponda.
- b) Cuando el reclamo resulte fundado, se agregará en el informe; las acciones ejecutadas o que adoptará la IPRESS para la solución del reclamo y las medidas correctivas que se aplicará para mejorar los procesos.

7.5.4 Notificación del Resultado del Reclamo

- a) Una vez realizado la investigación de contar ya con la respuesta y la solución, esta deberá ser comunicada al reclamante, considerando el proyecto alcanzado por el área involucrada, tal como lo haya requerido previamente, ya sea de forma escrita, vía telefónica o por correo electrónico.
- b) Lo óptimo es dar respuesta al usuario en el momento que es emitida la reclamación o por el contrario buscar una solución eficaz, tomando en cuenta no exceder al plazo señalado
- c) Resuelto el reclamo, se haya tomado alguna acción o decisión sobre la misma y esta sea pertinente o importante para el reclamante, se le notificará lo más pronto como sea posible.
- d) Una vez que se le haya dado respuesta al reclamante sobre su disconformidad y se cuente con cargo de recepción, se procede a cerrar el reclamo en el Libro de Reclamación en H.H.V.
- e) Si el reclamante rechaza la solución propuesta por el Hospital, puede acudir en queja, a la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD.
- f) Se contará con archivo del expediente físico o virtual de cada reclamo, conteniendo la hoja de inicio al reclamo hasta el cargo de la respuesta final dirigida al usuario, además de los documentos generados en el proceso de atención del reclamo.



7.6 Procedimiento de la Gestión de las Sugerencias.

7.6.1 En el Hospital Hermilio Valdizán

7.6.1.1 Recepción de la Sugerencia

- a) Para recibir la sugerencia, se contará con un formato sencillo para que el usuario que lo requiera pueda consignar; la fecha, datos personales y la sugerencia en cuestión

- b) Dicho formato será facilitado en la PAU y su entrega podrá efectuarse en la misma PAU o depositado en el Buzón Sugerencia del hospital Hermilio Valdizán.

7.6.1.2 Lectura y clasificación de las Sugerencias

- a) Mensualmente, los miembros del comité, se dará apertura al Buzón de Sugerencias y dará lectura a las sugerencias recibidas, tanto por el Buzón como por la Plataforma.
- b) Las sugerencias serán registradas para su gestión y calificadas de la siguiente manera: año, mes y orden secuencial (por estricto orden de presentación) y se consignará el servicio, oficina o área aludida en la sugerencia.
- c) El personal de este procedimiento es el personal que labora en PAU de la IPRESS.

7.6.1.3 Evaluación de las Sugerencias

- a) Una vez clasificadas, se procederá a evaluar las sugerencias de acuerdo a la factibilidad, importancia y otros criterios que los responsables de Calidad y de la PAU, consideren.
- b) De ser factible se remitirán al servicio, oficina o área involucradas, para su consideración en acción y o proyecto de mejora continua de la calidad. Caso contrario serán archivadas y cuantificadas para el indicado.
- c) El personal encargado que labora en la PAU de la IPRESS, comunicará al usuario sobre su Sugerencia implementada, por el medio que éste, haya indicado.

VIII. DISPOSICIONES FINALES

Los niveles directivos y jefaturas del Hospital Hermilio Valdizán, deben proponer medidas correctivas, de ser el caso por el incumplimiento del presente Plan de Trabajo de la PAU.



De evidenciarse algún evento que afecte el buen funcionamiento de la PAU, ésta será observada, registrada, evaluada y deberá realizarse las acciones que se considere conveniente, bajo responsabilidad del Hospital Hermilio Valdizán.

IX. RESPONSABILIDADES

- a) El jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad será responsable de la Supervisión del cumplimiento de la presente directiva.
- b) La Plataforma de Atención al Usuario estará a cargo del profesional con R.D.N°367-DG/HHV-2016, que ejecutará sus funciones bajo la supervisión de la jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad.
- c) Los jefes de los servicios u oficinas involucradas en los reclamos de los Usuarios serán los responsables de investigar, evaluar, analizar e implementar las medidas correctivas o



preventivas de ser el caso para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro y dar la respuesta a la Oficina de Gestión de la Calidad en el plazo establecido.

- d) La disposición de la presente Directiva será de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores del hospital Hermilio Valdizán.
- e) Es su responsabilidad de la Oficina de Gestión de la Calidad en elaborar un informe mensual conteniendo:
 - Departamentos o servicios con mayor número de consultas, reclamos y sugerencias.
 - Análisis de las causas o motivos que originaron los reclamos y sugerencias.
 - Las recomendaciones y medidas correctivas adoptadas.

X. RECURSOS HUMANOS:

- Lic. Lidia Aguilar Romero, Responsable de Plataforma de Atención al Usuario
- Sra. Ruth Durand Gutiérrez, apoyo en la Plataforma de Atención al Usuario.
- El Voluntariado de las diferentes universidades estudiantes de Psicología con sus respectivas cartas de presentación.

Horario de Atención: De lunes a sábado de 7:30 am a 1:30 pm

XI. IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Mediante la jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad se realizará los siguientes pedidos:

- Mediante Memorando dirigido a la Oficina de Servicios Generales, se solicitará el arreglo de los Buzones de Sugerencia y colocación de los depósitos para los formatos de sugerencia en:
 - Departamento de Salud Mental del Niño y Adolescente
 - Servicio de Farmacia
 - Servicio de Consulta Externa
 - Servicio del SIS
 - Servicio de Consulta Externa de Adiciones
- Con Memorando dirigido a Dirección General, se solicitará la implementación de Recursos Humanos para la PAU:
 - 02 personas de apoyo, quienes deberán contar con competencias y experiencia en la atención y orientación al Usuario Externo, los mismos que prestarán sus servicios en los exteriores de los consultorios externos y otras unidades que prestan servicios a los Usuarios Externos.




[Handwritten signature]



XII. ANEXOS

- Diagrama de Flujo: Procedimiento de Atención en la PAU.
- Diagrama de Flujo: Procedimiento de Atención de Reclamo
- Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones
- Diagrama de Flujo: Procedimiento de la Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo
- Tabla de Clasificación de Causas de Reclamos (adaptada)
- Cronograma de Actividades de la PAU
- Cronograma de actividades del Libro de Reclamaciones
- Cronograma de actividades de Buzón de Sugerencias

 **MINISTERIO DE SALUD**
Hospital "Hermilio Valdizán"
Oficina de Gestión de la Calidad
.....
Lidia Aguilar Romero
C.P. 19226

 **MINISTERIO DE SALUD**
HOSPITAL HERMILO VALDIZÁN
.....
Julio César Quintana Leonardo
JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
C.M.P. 11363 / R.N.T. 19910



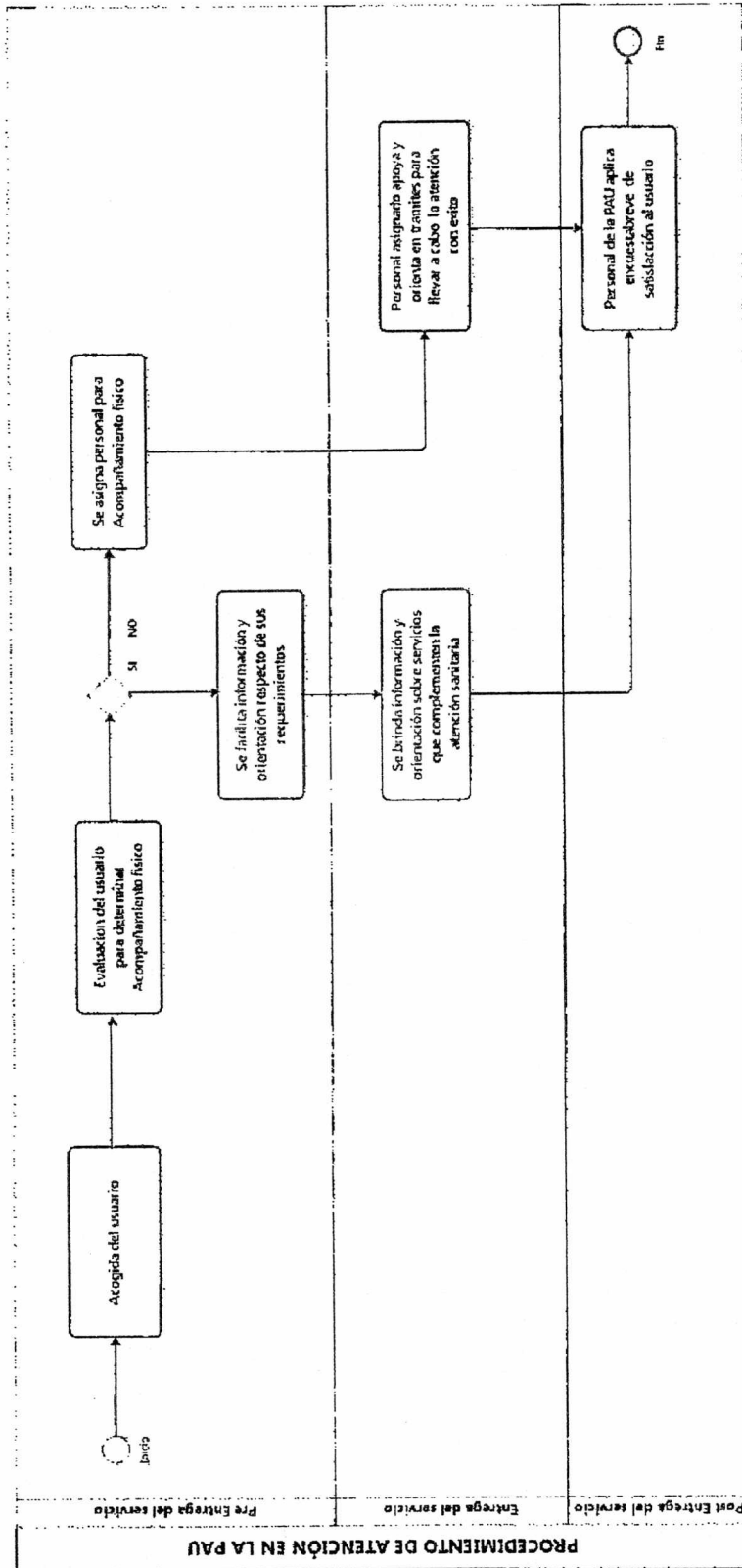
PERU
Ministerio de Salud



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA
N° 0016-SG-IGSSN.1

Fecha:
29/4/16


ANEXO N°01: Diagrama de Flujo: Procedimiento de Atención en la PAU



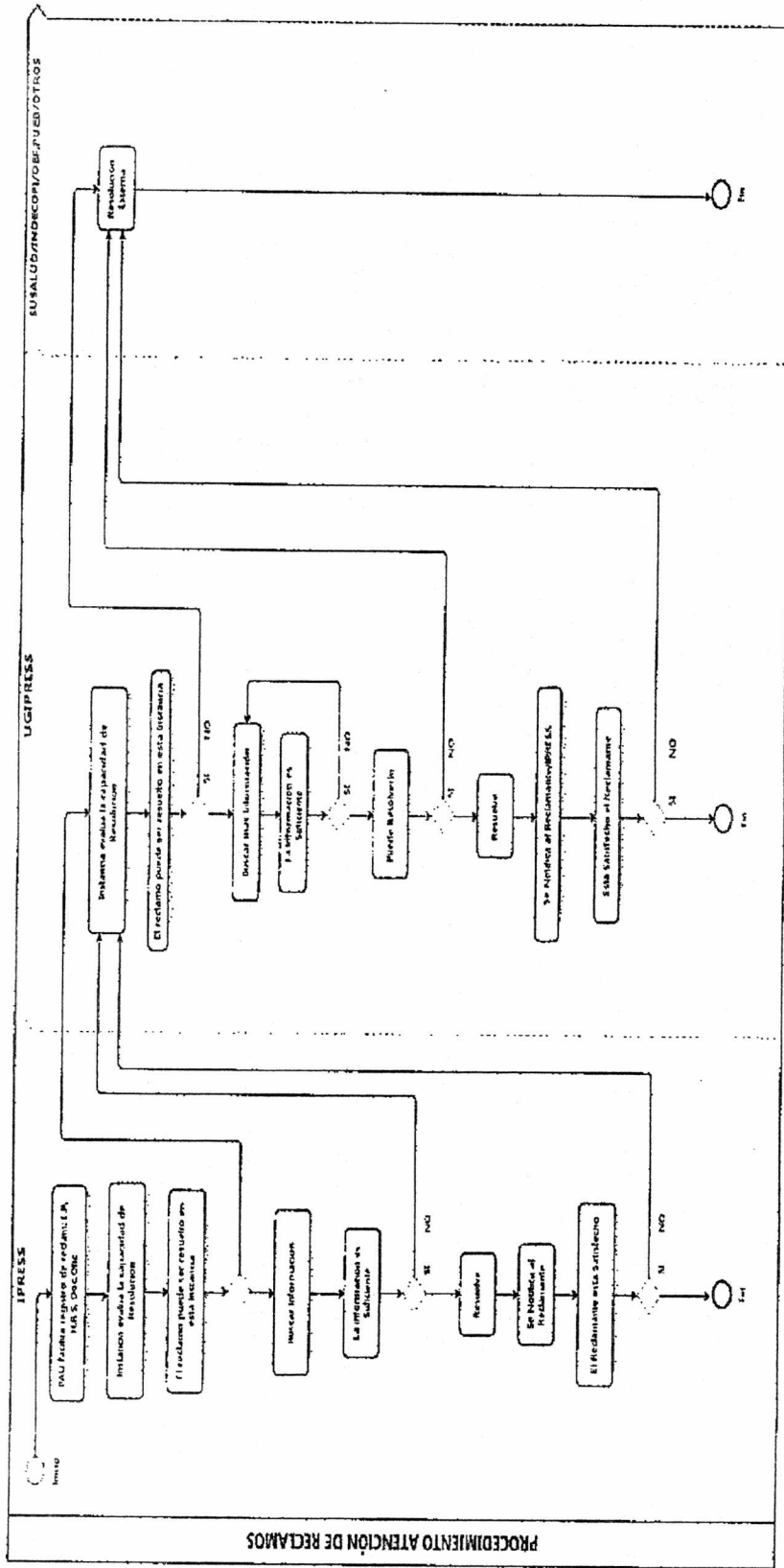
00000000

[Handwritten signature]
I. Ch...



 PERU Ministerio de Salud	DIRECTIVA ADMINISTRATIVA Nº 004 -SG-IGSS/V.1	Fecha: 29/4/16
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	-------------------

ANEXO Nº02: Diagrama de Flujo: Procedimiento de Atención de Reclamos



[Handwritten signature]
 Director General de Asesoría Jurídica
 Oficina General de Asesoría Jurídica
 V. B. A.
 I. C. I. A. T. I.




 15

HOJA DE RECLAMACION

HHV- N° 00398

FECHA:

DÍA:

MES

AÑO 201

HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN

Carretera Central Km.3.5 Santa Anita

WEB: www.hhv.gob.pe

Teléfono: 494 2410 - 494 2516 - 494 2429

1. IDENTIFICACION DEL USUARIO

Nombre:

Domicilio:

DNI/CE

E-MAIL

TELEFONO

Nombre del padre o madre:

(Para los casos de menores de edad)

2. IDENTIFICACION DE LA ACCION BRINDADA

Descripción:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
Firma del usuario

3. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD

Detalle:



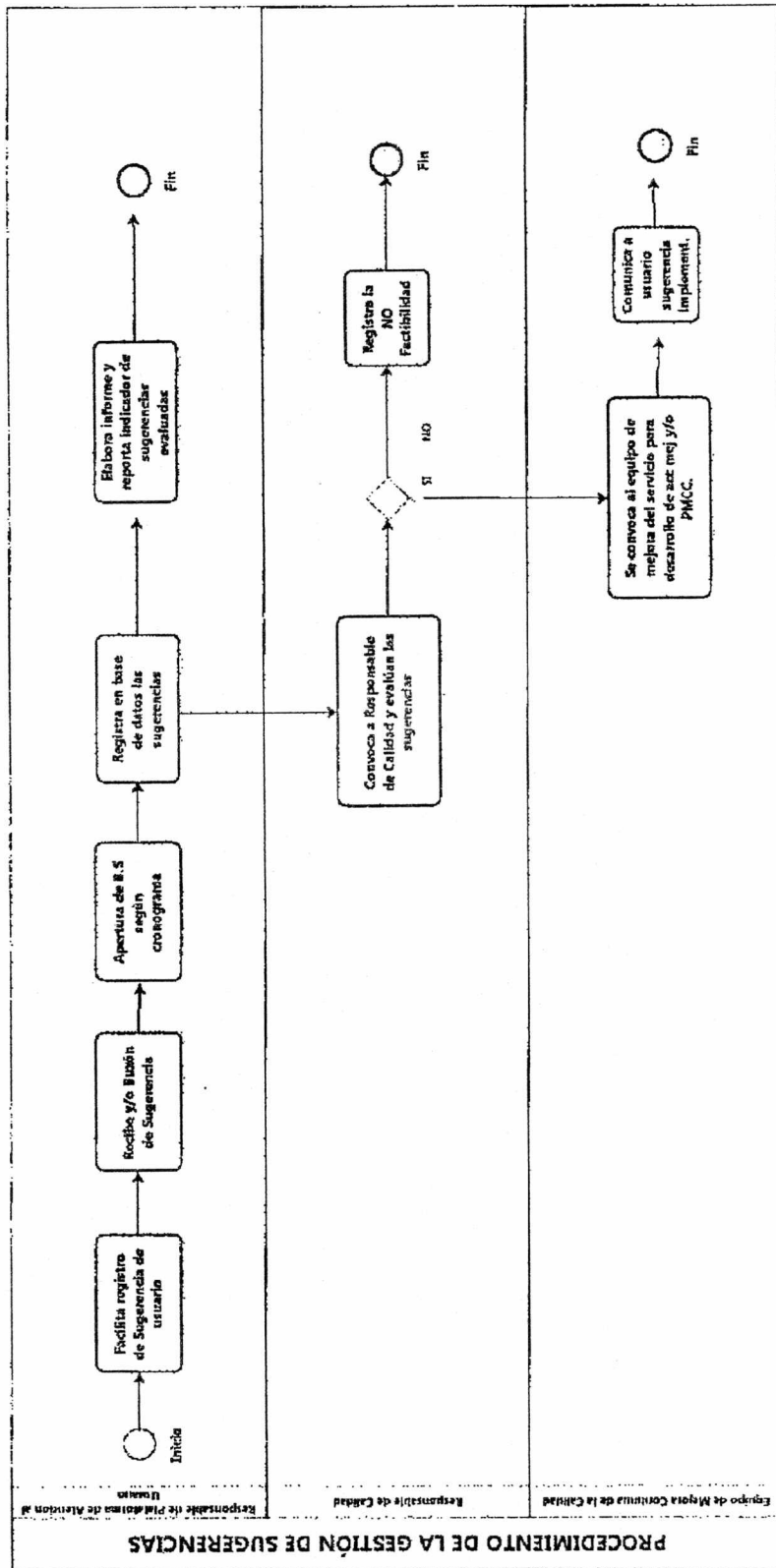
ANEXO N°05 Tabla de Clasificación de Causas de Reclamos

CLASIFICACION DE CAUSAS DE RECLAMOS		
CODIGO	DESCRIPTORA DE CAUSA DE RECLAMO	CAUSA ESPECIFICA
2	Demora en la entrega de formatos en la IPRESS	1 De solicitud de la carta de garantía cuando corresponde
		3 Demora en la entrega de la hoja de referencia a un establecimiento de mayor complejidad u otra IPRESS
		4 Demora en la entrega de otros formatos
		1 Demora en la atención de emergencia
3	Demora en la prestación de servicio de salud	2 Demora en la atención de consultorio externo
		3 Demora en la hospitalización
		4 Demora en la realización de exámenes o intervenciones asistenciales
		5 Demora en la intervención quirúrgica
5	Deficiencia en la información brindada en la IPRESS	6 Demora en la referencia
		1 Por plataforma de atención de IPRESS
		2 Problemas relacionados al lenguaje
7	Dificultad de acceso a los servicios de atención al asegurado	3 Por otras instancias de la IPRESS
		1 Demora en la admisión del asegurado en la IPRESS o en los servicios de apoyo al diagnóstico
		2 Demora en el chequeo de ambulancia o traslado a domicilio
		3 Demora de atención al asegurado en el centro telefónico
		4 Demora en la atención al asegurado en la plataforma de atención
		5 Incumplimiento de citas en la IPRESS
		7 La IPRESS no cumple con el horario establecido
		8 Oportunidad de referencia a otro establecimiento de salud o servicio
		9 Asignación o cambio de médico tratante en la IPRESS sin consentimiento expreso del asegurado
		10 No disponibilidad de servicio de salud en lugar de residencia
		11 Relacionados al contrato entre la IAFAS y la IPRESS
		12 Otras relacionadas con el acceso a los servicios
10	Disconformidad por el cobro de gastos no cubiertos	2 La IPRESS al prestar servicios no incluidos en el plan de salud
		3 Por cobros no autorizados por servicios otorgados que superen los límites de la cobertura
		4 Rechazo de atención en periodo de carencia
		5 otros relacionados con gastos no cubiertos
		4 Cobros adicionales a las tarifas contractualmente pactadas
11	Disconformidad con los cobros por la atención	5 Cobros en emergencia
		6 Otros relacionados con los cobros por la atención
13	Otros relativos a la oportunidad, accesibilidad o protección financiera	1 En los casos que el reclamo, de orden administrativo, no corresponde a las causas señaladas
14	Calidad de la atención de salud	1 Relacionado con la atención durante la atención médica ambulatoria o en emergencia
		2 Sobre la información del personal responsable de la atención
		3 Sobre información de la prestación de salud
		5 Relacionado con el diagnóstico
		6 Relacionado con la atención de consultorio médico o emergencia a domicilio
		7 Relacionado con el tratamiento médico ambulatorio, a domicilio o en hospitalización
		9 Relacionado con la referencia a traslado
		Demora en la atención en el servicio de emergencia
		10 Relacionado con el tratamiento quirúrgico
		11 Relacionado con la hospitalización
		12 Relacionado con el examen y procedimientos auxiliares
		13 Relacionado con la información al paciente por el médico
		14 Otras relacionadas con la calidad de la atención
		15
2 Ambiente		
3 Equipo, instrumentos biomédicos e insumos		
4 Otras relacionadas con la seguridad		
16	Relativos a la infraestructura y el equipamiento	1 Infraestructura
		2 Equipamiento
		3 Otros
17	No conformidad con la prescripción, el suministro de medicamentos e insumos en la IPRESS	1 Cambio de medicamento
		2 Relacionado con la receta
		3 Demora en la entrega de medicamentos e insumos
		4 No conformidad con el medicamento indicado
		5 Faltas de medicamento o insumos en la IPRESS
		6 Error en la entrega de medicamento
		7 Necesidad en la entrega de medicamentos e insumos
		8 Medicamento no cubierto o excluido
		9 Otras relacionadas con el suministro de medicamentos e insumos médicos
18	Disconformidad con el trato recibido	1 Discriminación al asegurado en los servicios de la IPRESS o la IAFAS
		2 Desconformidad en personal administrativo en la IPRESS
		4 Falta de la comunicación del asegurado con sus familiares
		5 Desconformidad en el personal médico
		6 Desconformidad en el personal asistencial no médico
		1 Violación a la confidencialidad de datos del usuario
19	Confidencialidad y consentimiento informado	2 Falta de confidencialidad de la información sobre el asegurado
		3 Presencia de personal no autorizado en evaluación clínica
		4 Atención de salud brindada en condiciones de exposición
		5 Registro no consentido de imágenes personales
		6 Falta de consentimiento informado
20	Otros relativos a la prestación	1 En los casos que el reclamo de carácter prestacional no corresponde a las causas señaladas

Fuente: Extracto de RS 160-2011-SUNASAC/D



ANEXO N° 04: Diagrama de Flujo: Procedimiento de la Gestión de Sugerencias



6.-CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL BUZON DE SUGERENCIAS DEL 2017

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MENSUALES DEL 2017												
ACTIVIDADES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	Abastecer a cada uno de los buzones de sugerencia con formatos aprobados y lapiceros.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Talleres Informativos para los Usuarios Externos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Remitir informe a las Oficinas, Departamentos y Servicios Asistenciales sobre las acciones desarrolladas por el Comité de Gestion del Buzón	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Delegar y asignar actividades específicas a cada uno de los integrantes del Comité de Gestion de buzón de Sugerencia.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Emitir informe a la jefatura de Gestion de la Calidad sobre los resultados de las aperturas, conclusiones y recomendaciones.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración del tríptico del Buzón de Sugerencia.			X			X			X			X
Difusión del tríptico alusivo al manejo del Buzón de Sugerencia.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Apertura del Buzón de Sugerencia cada mes con la presencia mayoritaria de los miembros del Comité de Gestion del Buzón de Sugerencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Los resultados serán informados al Jefe de la Oficina de Gestion de la Calidad para su conocimiento y fines pertinentes con copia a la Dirección General	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Trimestralmente se emitirá un informe consolidado de los hallazgos del Buzón de Sugerencia a la alta Dirección el cual será elevado a las Instancias Superiores para los fines pertinentes.			X			X			X			X
Se registrará en el Libro de Actas los acuerdos, conclusiones y recomendaciones en base a la información captada a través del Buzón de Sugerencia.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



7.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LIBRO DE RECLAMACIONES 2017

Cronograma de actividades Mensuales 2017												
Actividades	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Set	Oct	Nov	Dic.
Talleres para los Usuarios Internos	X		X			X			X			X
Talleres Informativos para los Usuarios Externos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de trípticos: "Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud"	X			X			X			X		
Entrega de trípticos a los U.E.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atender y proporcionar el Libro de Reclamaciones al Usuario	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Redactar Memorando al Jefe de Unidad Orgánica Involucrada	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Recepción de la Rpta del Servicio involucrado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Rpta. Por escrito o por vía magnético al Agravado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar un informe consolidado al Jefe de OGC	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Enviar informe a DG	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reporte Consolidado a Instancias Superiores			X			X			X			X
Reporte Consolidado a OCI						X						X



8.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

ACTIVIDADES		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
PAU	Dirigir, Planificar, organizar y controlar el cumplimiento de las funciones principales de la plataforma de atención al Usuario	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Remitir la información de la plataforma de atención al Usuario a la dirección general y a la jefatura de la Oficina de Gestión de calidad.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Elaboración y difusión del tríptico alusivo a la plataforma de Atención al Usuario.			X			X			X			X ⁶	
	Impresión de un nuevo de Libro de reclamaciones / Directiva Administrativa N° 006-SG-IGSS V.1			X										
	Elaboración de diagrama de flujo de plataforma de atención al Usuario			X										
	Elaboración de diagrama de Flujos de atención de Libro de Reclamaciones			X										
	Elaboración de diagrama de Flujo de gestión de Sugerencias			X										
	Trimestralmente se emitirá un informe consolidado de PAU a la alta Dirección el cual será elevado a las Instancias Superiores para los fines pertinentes.				X			X			X			X



