



Resolución Directoral

Santa Anita, 09 de mayo de 2023

Visto el Expediente N° 23MP-02340-00 e Informe N° 018/OGC-HHV/2023, el mismo que solicita la aprobación del proyecto del Plan de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS 2023 del Hospital Hermilio Valdizán;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, el cual tiene por objeto establecer los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud, así como los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud;

Que, el artículo 8 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019-SA, define a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS como el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud;

Que, con Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, se aprueban la "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS";

Que, con documento de Visto, la Oficina de Gestión de la Calidad solicita la aprobación del proyecto del Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS 2023, que tiene por finalidad contribuir a mejorar la calidad de atención a los usuarios externos en todos los servicios que presta el Hospital Hermilio Valdizán; así como, establecer las pautas de funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, para reducir la insatisfacción de los usuarios externos;

Que, el artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DA, establece que la Oficina de Gestión de la Calidad está encargada de implementar el sistema de salud de la calidad en el Hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario;

Que, en el Informe N° 026-UO-OEPE-HHV-2023 y Nota Informativa N° 042-OEPE-HHV-2023, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico emite opinión favorable al proyecto del Plan propuesto, el cual se encuentra alineado con lo establecido en la Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, que aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud"; por lo que, es necesario proceder a su aprobación;

Estando a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica en el Informe N° 151-OAJ-HHV-2023;

Con el visado de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica y de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico; y,



De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 002-2019-SA y lo previsto por el artículo 11° inciso c), del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado por Resolución Ministerial N° 797-2003-SADM;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Plan de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS 2023 del Hospital Hermilio Valdizán, el mismo que consta de veintisiete (27) páginas, incluidos tres (3) anexos, que forman parte integrante de la presente Resolución, por los fundamentos expuestos en la parte considerativa.

Artículo 2.- Disponer que la Oficina de Gestión de la Calidad difunda e implemente el Plan, así mismo informará periódicamente a la Dirección General sobre su desarrollo.

Artículo 3.- Encargar a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional del Hospital Hermilio Valdizán.

Regístrese y comuníquese.

MINISTERIO DE SALUD
Hospital "Hermilio Valdizán"

Dra. Gloria Luz Cueva Vergara
Directora General (e)
C.M.P. N° 21499 R.N.E. 12799

GLCV/OACH
DISTRIBUCIÓN
DA
OEPE
OGC
OAJ.
OEI

HOSPITAL HEMILIO VALDIZÁN

Oficina de Gestión de la Calidad

PLAN DE TRABAJO

PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD – PAUS

2023



LIMA – PERÚ

ÍNDICE

	PAG.
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. FINALIDAD.....	4
III. OBJETIVOS.....	4
3.1. Objetivo general.....	4
3.2. Objetivos específicos.....	4
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	5
V. BASE LEGAL.....	5
VI. CONTENIDO	5
6.1. Aspectos técnicos conceptuales.....	5
6.2. Análisis de la situación actual del aspecto sanitario o administrativo.....	9
6.3. Articulación estratégica al POI.....	19
6.4. Actividades.....	20
6.5. Presupuesto y fuentes de financiamiento.....	20
6.6. Acciones de supervisión, monitoreo y evaluación del Plan.....	22
VII. RESPONSABILIDADES	22
VIII. ANEXOS.....	22
Matriz de articulación estratégica y operativa del plan 2023. Anexo 1	
Matriz de actividades. Anexo 2	
Actividades de cada eje Anexo 3,4,5	



I. INTRODUCCIÓN:

La Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, y el Sistema de Gestión de la Calidad aprobado con Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, y en cumplimiento al reglamento de reclamos y denuncias de los usuarios de las Instituciones Administradores de Fondo de Aseguramiento en Salud-IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud-IPRESS y Unidad de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud-UGIPRESS, según el Decreto Supremo 002-2019-SA, el Hospital Hermilio Valdizán, presenta su Plan Anual de Trabajo de la Plataforma de Atención en Salud, con el objetivo de establecer el procedimiento para la atención de los reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud, presentados por los usuarios externos o terceros legitimados en salud y establecer los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio en derecho a la salud.

A través de Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS, se hará cumplir la normativa vigente de SUSALUD, basándose en un modelo centrado en los usuarios externos quienes deben ser atendidos con calidad y calidez en esta institución. Este servicio tiene accesibilidad y canales de atención para que los usuarios puedan realizar sus consultas, sugerencias, felicitaciones; asimismo presentar sus reclamos de forma presencial y no presencial, donde también pueden recibir orientación individualizada y con privacidad por el personal calificado, orientado en defensa de sus derechos en salud de manera permanente y organizada.

Según el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, la PAUS se encarga en gestionar las relaciones con el usuario externo, de brinda acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, 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 en salud, de lunes a domingo, las 24 horas del día, donde los usuarios pueden expresar sus reclamos.



Los buzones de sugerencias tienen por objetivo, recibir las observaciones y sugerencias que expresan los usuarios externos del Hospital Hermilio Valdizán sobre los servicios recibidos de todas las unidades o servicios en salud.

Para el buen funcionamiento de la PAUS, se considera las observaciones de los representantes de SUSALUD, Ministerio de Salud, Dirección de Redes Integradas de Salud – DIRIS LE y la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Hermilio Valdizán.

II. FINALIDAD

Contribuir a mejorar la calidad de atención a los usuarios externos en todos los servicios que presta el Hospital Hermilio Valdizán. Asimismo, establecer las pautas de funcionamiento de la PAUS, para reducir la insatisfacción de los usuarios externos.

III. OBJETIVOS:

3.1 Objetivo general

- Garantizar la calidad de atención en los servicios de salud, mediante la absolución óptima de las consultas, reclamos, sugerencias y la solución inmediata de la insatisfacción de los usuarios externos.

3.2 Objetivos específicos

- Promocionar los derechos en salud de los usuarios externos.
- Determinar estrategias de solución frente al reclamo verbal o físico, ante la insatisfacción percibida por el usuario externo respecto a las prestaciones de los servicios de salud mental.
- Informar mediante los mecanismos que facilitan sobre el acceso a las prestaciones de los servicios de salud.
- Promover la participación de los usuarios externos, mediante los diferentes canales de comunicación físicos y virtuales, con las cuales cuenta el Hospital Hermilio Valdizán.
- Proteger los derechos en salud de los usuarios externo.



IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan es de aplicación obligatoria en todas las unidades orgánicas del Hospital Hermilio Valdizán, para el fortalecimiento de la calidad de atención del acceso a los servicios de salud a los usuarios externos.

V. BASE LEGAL:

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
- Decreto Supremo N° 101-2022-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
- Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, que aprueba la “Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS”.



VI. CONTENIDO.

6.1 Aspectos técnicos conceptuales (Definiciones)

6.1.1 Para los efectos del presente Reglamento son de aplicación los siguientes acrónimos y listado de acrónimos:

SUSALUD	: Superintendencia Nacional de Salud.
IAFAS	: Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud.
IPRESS	: Institución Prestadora de Servicios de Salud.
ISIAFAS	: Intendencia de Supervisión de IAFAS.

ISIPRESS	: Intendencia de Supervisión de IPRESS.
IPROM	: Intendencia de Promoción de Derechos en Salud.
IPROT	: Intendencia de Protección de Derechos en Salud.
IID	: Intendencia de Investigación y Desarrollo.
PAS	: Procedimiento Administrativo Sancionador.
PAUS	: Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
SUSAL	: Superintendencia Nacional de Salud.
SETI-RECLAMOS	: Sistema Electrónico de Transferencia de Información de Reclamos en Salud administrado por SUSALUD.
SASUPERVISIÓN	: Superintendencia Adjunta de Supervisión.
UGIPRESS	: Unidad de Gestión de IPRESS.

6.1.2 Definiciones conceptuales:

Atención en salud: Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

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

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 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 PAUS (Presencial para llenado de la ficha del Reclamo en Salud en Salud FRS) de las IPRESS o UGIPRESS o por vía telefónica o virtual.

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 públicas, 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. Pará poder ejercer dentro de AUS están obligados a registrarse en la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD).

Unidad de gestión de instituciones prestadoras de servicio de salud (UGIPRESS): El registro de UGIPRESS constituye el registro administrativo de SUSALUD, a cargo de Intendencia de Normas y Autorizaciones (INA), el cual es de acceso público y gratuito a través del portal web (www.susalud.gob.pe), sistematiza la información de las UGIPRES públicas, privadas o mixtas con la finalidad de identificarlas como aquellas encargadas de la administración y gestión de los recursos destinados al funcionamiento idóneo de las IPRESS públicas, privadas o mixtas que conforman su red prestacional.

Libro de reclamaciones: Es el documento de naturaleza físico 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.



Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS): Tiene como función atender y gestionar las consultas y reclamos presentados por los usuarios, orientada a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, y difundir los derechos y deberes de los usuarios.

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

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.

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

Trato directo: Es la negociación directa entre las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS y los usuarios, sin la intervención de un tercero, con la finalidad de resolver un conflicto que origine un reclamo o denuncia.

Enfoque interculturalidad: Es una herramienta de análisis que propone el reconocimiento de las diferentes culturales sin discriminar ni excluir, buscando generar una relación recíproca entre los distintos grupos étnicos-culturales que cohabitan en un determinado espacio. Esto implica para el estado incorporar y asimilar como propios las diferentes concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico – culturales en la prestación de sus servicios, así como particularidades socio – culturales de los mismos.

Manual técnico del SETI-RECLAMOS: Son las especificaciones técnicas para la construcción de los archivos planos que las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS deberán utilizar con la finalidad de remitir a SUSALUD la información de reclamos por presunta vulneración de derechos en salud.



SETI-RECLAMOS: Es la plataforma dispuesta por SUSALUD para que las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS remitan la información relacionada a los reclamos presentados por un usuario o tercero legitimado a estas por la presunta vulneración del derecho a la salud.

6.2 Análisis de la situación actual del aspecto sanitario o administrativo

6.2.1 Libro de reclamaciones físico

6.2.1.1 Causas específicas del libro de reclamaciones físico

Los usuarios o terceros legitimados que presentaron el reclamo manifestaron la insatisfacción o inconformidad con respecto a los servicios prestados en salud en la entidad durante el año 2022, fueron como resultado 127 reclamos.

Tabla N°1

CAUSAS ESPECÍFICAS/TEMATICA DE RECLAMOS	I	II	III	IV	Total
Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS	8	9	9	12	38
Incumplimiento en la programación de citas	3	8	5	8	24
Demorar en el otorgamiento de citas para consulta externa	1	5	4	4	14
No recibir de su médico trato amable y respetuoso	1	5	2	4	12
No recibir del personal de salud asistencial trato amable y respetuoso	2	4	1	0	7
Negar la atención en situaciones de emergencia	0	2	2	2	6
Dispensar medicamento de manera insatisfecha (incompleta, niegan y 10 mg por 20 mg)	2	1	2	0	5
No brindar información de los procesos administrativos-DSMNA-informes-emergencia	0	0	0	3	3
No recibir del personal administrativo trato amable	0		1	1	2
Demora de resultados exámenes de apoyo al Diagnóstico	0	2	0		2
Demora en la entrega de copia de la historia clínica	0	0	0	2	2
Ausencia del personal de Salud responsable de la atención.	0	0	1	1	2
No recibir del personal de salud información comprensible.	0	1	0		1
No recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso.	0	1	0		1
Cobro indebido en la IPRESS	0	1	0		1
Negar la entrega del informe médico a familiar	1	0	0		1
Negar entrega del informe psicológico	1	0	0	0	1
Incumplimiento del horario de cita programada	1	0	0	0	1
No brindar el procedimiento médico adecuado (indicación médica)	0	0	1	0	1
Niega su identificación el médico en hospitalización	0	0	1	0	1
No recibir de su médico información comprensible sobre su estado de salud.	0	0	1	0	1



Demora en la entrega de resultado de apoyo al diagnóstico	0	0	1	0	1
Total	20	39	31	37	127

La mayor frecuencia de causas específicas de reclamos registrados en el libro físico de reclamaciones fueron: Otras relativos a la atención de salud en el IPRESS 38 reclamos, Incumplimiento en la programación de citas con 24 reclamos, Demorar en el otorgamiento de citas para consulta externa con 14 reclamos, No recibir de su médico trato amable y respetuoso con 12 reclamos, No recibir del personal de salud asistencial trato amable y respetuoso con 7 reclamos, Negar la atención en situaciones de emergencia con 6 reclamos, Dispensar medicamento de manera insatisfecha (incompleta, niegan y 10 mg por 20 mg) con 5 reclamos, No brindar información de los procesos administrativos-DSMNA-informes-emergencia con 3 reclamos.

6.2.1.2 Frecuencia de reclamos según las unidades orgánica del año – 2022

Tabla N°2

Unidad /Orgánica	I	II	III	IV	TOTAL
Servicio de Consulta externa	4	9	8	9	30
Dpto. de Salud Mental de Niño y Adolescente	1	10	3	4	18
Oficina de Estadística e Informática	1	4	2	8	15
Servicio de Farmacia	2	2	4	0	8
Servicio de Emergencia	0	2	2	4	8
Servicio de Hospitalización	2	1	1	2	6
Dpto. de Análisis y Modificación del Comportamiento	0	1	5	0	6
Oficina de Servicios General y mantenimiento	3	1	1	0	5
Psicología de Diagnóstico	2	1	0	0	3
Dpto. de Adicciones	0	2	0	1	3
Dirección General	2	0	0	1	3
Servicio de Laboratorio	1	1	1	0	3
Departamento de Enfermería	0	1	2	0	3
Servicio de Neurología	1	1	0	0	2
Dpto. de Familia	0	1	1	0	2
Departamento de Rehabilitación de Salud Mental	0	0	0	2	2
Relaciones Públicas e Imagen Institucional	0	0	1	1	2
Oficina de Economía	0	1	0	0	1
Coordinador Asistencial	0	1	0	0	1
Referencia Contrareferencia	1	0	0	0	1
Servicio de Psicología Diagnóstico	0	0	0	1	1
Servicio de Trabajo Social	0	0	0	1	1
Servicio de Odontología	0	0	0	1	1
Coordinador Asistencial	0	0	0	1	1



Dirección Administrativa	0	0	0	1	1
Total	20	39	31	37	127

La mayor frecuencia de las unidades orgánicas fue: Servicio de Consulta Externa con 30 reclamos, Dpto. de Salud Mental del Niño y Adolescente con 18 de reclamos, Oficina de Estadística e Informática con 15 reclamos, Servicio de Farmacia con 8 reclamos, Servicio de Emergencia con 8 reclamos, Servicio de Hospitalización con 6 reclamos, Departamento de Análisis y Modificación del Comportamiento con 6 reclamos, Oficina de Servicios General y Mantenimiento con 5 reclamos, Psicología de Diagnóstico con 3 reclamos, Dpto. de Adicciones con 3 reclamos, Dirección General con 3 reclamos, Servicio de Laboratorio con 3 reclamos, Dpto. de Enfermería con 3 reclamos, y otros fluctúan entre 2 y 1 reclamo respectivamente.

6.2.2 Libro de reclamaciones virtual-2022.

6.2.2.1 La frecuencia de reclamos virtuales según las causas específicas del año 2022

Tabla N°3

CAUSAS ESPECÍFICAS/TEMATICA DE RECLAMOS	I	II	III	IV	Tot
Incumplimiento en la cita programada	0	3	2	3	8
Demorar en el otorgamiento de citas / consulta externa	2	5	0	0	7
Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS	2	3	0	0	5
No responden las llamadas – Call Center Farmacia y Admisión	0	0	2	0	2
No recibir de su médico trato amable respetuoso	0	1	0	0	1
Dispensar medicamento de manera insatisfactoriamente	1	0	0	0	1
Área de cita de adicciones no responden	1	0	0	0	1
Servicio social no responden las llamadas	1	0	0	0	1
No hay medicamento en la IPRESS	0	0	0	1	1
Niega la entrega de copia del certificado de defunción	0	0	0	1	1
Otros No relacionados con el servicio de salud.	0	0	0	1	1
Total	7	12	4	6	29

Fueron registrados 29 reclamos virtuales, de los cuales: Incumplimiento en la cita programada con 8 reclamos, Demorar en el otorgamiento de citas / consulta externa con 7 reclamos, Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS con 5 reclamos, No responden las llamadas – Call Center Farmacia y Admisión 2 reclamos otros cada uno con un reclamo.

6.2.2.2 Frecuencia de reclamos virtuales según las unidades orgánicas – 2022

Tabla N°4

Unidad /Orgánica	I	II	III	IV	Total
Servicio de Consulta Externa	2	5	2	1	10
Oficina de Estadística e Informática-Admisión	1	6	1	1	9
Servicio de Farmacia	0	1	1	0	2
Departamento de Rehabilitación en Salud Mental	1	0	0	0	1
Depto. de Adicciones	1	0	0	0	1
Servicio de Trabajo Social	1	0	0	0	1
Servicio de Psicología de Diagnóstico	1	0	0	0	1
Servicio de Emergencia	0	0	0	1	1
No hay área involucrada	0	0	0	3	3
Total	7	12	4	6	29

En la Tabla N° 9 se observa, las Unidades Orgánicas o áreas involucradas fueron: Servicio de Consulta Externa con 10 reclamos, Oficina de Estadística e Informática-Admisión con 9 reclamos y otros con 1 reclamo.

6.2.3 Resultado de soluciones inmediatas en PAUS 2022

6.2.3.1 Resultado de soluciones inmediatas de las atenciones en PAUS 2022

Tabla N° 5

N° Soluciones Inmediatas Año 2022												
Ene.	Febr	Marz	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov.	Dic	Total
71	110	131	108	86	83	94	92	123	93	80	30	1101

Se brindaron 1101 atenciones al usuario externo, a través de la PAUS del Hospital Hermilio Valdizán, siendo el mes de marzo donde se registran más atenciones con 131 y el mes de diciembre donde se registran menos atenciones con 30; según el registro de soluciones inmediatas del año 2022-PAUS-OGC.



6.2.3.2 Resultado de Soluciones Inmediatas según la atención y gestión de consultas y reclamos.

Tabla N° 6

Atención y Gestión de Consultas	Atención y gestión de Reclamos	Total
279	822	1101

La PAUS del Hospital Hermilio Valdizán brindó: “Atención y Gestión de Consultas” 279 atenciones y “Atención y Gestión de Reclamos” 822 atenciones.

6.2.3.3 Resultado de soluciones inmediatas según el tipo de recepción de consultas y reclamos.

Tabla N° 7

Call center	Presencial	Vía telefónica	Total
547	547	7	1101

La PAUS recibió a través del Call Center 547 consultas y reclamos, de manera presencial 547 y Vía Telefónica 7.

6.2.3.4 Resultado de soluciones inmediatas de las unidades orgánicas.

Tabla N°8

N°	Unidad Orgánica	Total
1	Servicio de Consulta Externa	190
2	Unidad Funcional de Admisión-UFA	177
3	Dpto. de Salud Mental del Niño y Adolescente	91
4	Servicio de Psicología Diagnóstico	52
5	Dpto. de Análisis de Modificación del Comportamiento	42
6	Servicio de Farmacia	40
7	Oficina de Relaciones Públicas-Informes	30
8	Dpto. de Rehabilitación en Salud Mental	28
9	Dpto. de Adicciones	22
10	Servicio de Emergencia	21
11	Oficina de Referencia y Contrareferencia	17
12	Servicio Social	14
13	Servicio de Neurología	13
14	Dpto. Salud Mental en Familia	13
15	Dirección General (Fotocopiadora, Mesa de Partes)	12
16	Servicio de Odontología	11
17	Oficina de Estadística e Informática	9
18	Servicio de Laboratorio	9
19	Oficina de Economía (caja)	6
20	Dpto. de Promoción de Salud Mental	6
21	Servicio de Triage – Consulta Externa	6
22	Dpto. de Salud Mental del Adulto y Geronte	4
23	Servicios Generales (vigilancia)	3
24	Servicio de Nutrición	2
25	Servicio de Enfermería	1
26	Servicio de Medicina Interna	1
27	Servicio de Hospitalización: Pabellón 2	1
28	Servicio de Hospitalización: Pabellón 1	1
	Total	822



El personal de PAUS brindó solución inmediata a 822 reclamos, siendo la unidad orgánica con más reclamos: Servicio de Consulta Externa 190, Unidad Funcional de Admisión-UFA 177, Dpto. de Salud Mental del Niño y Adolescente 91, Servicio de Psicología Diagnóstico 52, Análisis de Modificación del Comportamiento 42, Servicio de Farmacia 40, Oficina de Relaciones Públicas-Informes 30, Dpto. de Rehabilitación en Salud Mental 28, Dpto. de Dpto. de Adicciones 22, Servicio de Emergencia 21, Oficina de Referencia y Contrarreferencia 17, Servicio Social 14, Servicio de Neurología 13, Dpto. Salud Mental en Familia 13, Dirección General (mesa de partes) 12, Odontoestomatología 11, Oficina de Estadística e Informática 9, Servicio de Laboratorio 9, Oficina de Economía 6, Dpto. de Promoción de Salud Mental 6, Triage - Consulta Externa 6, Dpto. de Salud Mental del Adulto y Geronte 4, Servicios Generales (vigilancia) 3, Servicio de Nutrición 2, Servicio de Enfermería 1, Servicio de Medicina Interna 1, Servicio de Hospitalización: Pabellón 1 y 2 c/u con un reclamo.

6.2.3.5 Causas específicas de reclamos – Soluciones inmediatas – PAUS – 2023

Tabla N°9

No	Causas Específicas	Total
1	No responden las llamadas de call center	227
2	Incumplimiento en la programación de citas/llamadas	155
3	Demora en el otorgamiento de citas	79
4	Disconformidad con información recibida	57
5	Niegan atención médica y otros	41
6	Demora en la atención recibida Médico/psicólogo/enfermera	32
7	Disconformidad con la atención, médico/ odontólogo	22
8	Demora en la entrega de Informe médico, Historia Clínica, formato de médico tratante, respuesta de solicitud, evaluación psicológica	19
9	Insatisfacción por el trato recibido de personal Médico/odontólogo	14
10	Insatisfacción por el trato recibido de personal administrativo y vigilancia	12
11	Solicitan atención presencial	12
12	Disconformidad con la atención recibida: llamar a otro número, no prescribieron dosis indicada de medicamento, no hay cupo para certificado de salud mental	12
13	Dificultad en la atención por no contar con hoja de referencia	8
14	Disconformidad con medicamento suministrado	6
15	Disconformidad con la cantidad de medicamento recibido	6
16	Demora en la llamada de cita programada	5
17	Vencimiento de su receta (no recogió su medicamento)	5
18	La cita no se encuentra registrada en el sistema	5
19	Solicita cambio de médico	4
20	Brindan cita muy prolongada	4
21	Incumplimiento orden de internamiento	4



22	No le dan cita a pesar de tener derivación	3
23	No brindan servicio de fotocopiado	3
24	Solicita adelanto de cita	2
25	Disconformidad con emisión de Certificado de discapacidad/certificado de salud mental por error de digitación	2
26	Solicita le den cita dentro de dos meses y le dieron en un mes	2
27	Le dan de alta sin prescribir medicamento	2
28	Sacaron cita sin consentimiento	2
29	No devuelven pago por compra de medicamento u otros	2
30	Dificultad al acceso de servicio de salud	2
31	Demora en programación de cita	2
32	No le reciben la muestra por no estar en el sistema	2
33	Niegan internamiento (Emergencia) y hospitalización	2
34	Niegan extensión de receta por enfermedad	2
35	Insatisfacción con atención recibida de personal técnico asistencial	1
36	Error en hoja de referencia	1
37	Disconformidad con cambio de médico	1
38	Disconformidad con dada de alta de paciente	1
39	Niegan entrega de medicamento por ser paciente SIS de otra IPRESS	1
40	Le entregan medicamento equivocado	1
41	Vigilancia impide ingreso de paciente	1
42	No tiene respuesta de documento (solicitud)	1
43	Reclama atención por violencia familiar	1
44	Médico no puede visualizar los resultados en el sistema	1
45	Disconformidad con derivación a consulta externa	1
46	No cuenta con médico tratante	1
47	Paciente se niega a ingresar, familiares solicitan ayuda de personal asistencial	1
48	Médico tratante le niega cambio de médico	1
49	Dificultad para obtener certificado de discapacidad	1
50	Otros Psicólogo no responde llamada de paciente	1
51	Problemas con la confidencialidad de su historia clínica	1
52	Hoja de referencia de usuario no se encuentra registrado en el sistema	1
53	Personal no se encuentra atendiendo en hora de trabajo	1
54	Receta no está registrada en el sistema (no puede recoger medicamento)	1
55	Niegan vender el medicamento sin receta impresa	1
56	Actualizaron en el sistema su teléfono del paciente sin su consentimiento	1
57	La cita no se encuentra registrada en el sistema	1
58	Lo programaron con médico que no estaba de turno	1
59	Error en la digitación de Número telefónico	1
60	Informe médico no cuenta con sello original	1
61	Solicita atención inmediata	1
62	Restringen venta de medicamento	1
63	Le piden firmar acta de compromiso para ser atendido	1
64	No quieren reconocer pago por cita	1
65	No le comunican que médico no atendería	1
66	Desabastecimiento de medicamento para pacientes que no son del	1



	hospital	
67	Vulneración de privacidad de diagnóstico	1
68	El personal no está en su oficina para darle cita	1
69	Devolución de dinero por ser paciente SIS	1
70	No le aceptan billete deteriorado	1
71	Números telefónicos que indica en la receta no existen	1
72	Laboratorio no habilitó los resultados en el sistema	1
73	Costos elevados de exámenes de laboratorio	1
74	Demora en programación de cita para certificado de discapacidad	1
75	Error en el certificado de discapacidad	1
76	Terapeuta no le responde el celular	1
77	Niegan venta de medicamento	1
78	Niegan otorgamiento de informe médico	1
79	Niegan cita adicional	1
80	Brindan receta incompleta	1
81	Canales informativos desactualizados (página web)	1
82	Médico no colocó receta en el sistema	1
83	No actualizaron número telefónico	1
84	Procedimiento burocrático	1
85	Incumplimiento de orden de internamiento	1
86	No hay citas hasta diciembre, enero	1
87	Incumplimiento de derecho a la atención preferencial (mesa de partes)	1
88	Orden para psicología no fue registrado en el sistema	1
89	Actualización, confidencialidad de datos y custodia de historia clínica	1
90	Disconformidad con desabastecimiento de medicamento	1
91	Demora en brindarle información	1
92	Disconformidad porque no le informaron que su médico tratante ya no labora	1
93	Disconformidad porque le atendió un residente y no médico tratante	1
94	Solicita cambio de cita	1
95	Incumplimiento en entrega de medicamento de SENARES	1
96	Solicita entrega de certificado de discapacidad (falta firma)	1
97	Demanda atención en medicina interna/ neurología	1
98	Demora en brindar solución (historia clínica duplicada)	1
99	Disconformidad con atención de personal asistencial	1
	Total	822

En la tabla N° 9, se observa que las causas específicas de los reclamos con mayor frecuencia son: No responden las llamadas del call center 227, Incumplimiento en la programación de citas/llamadas 155, Demora en el otorgamiento de citas 79, Disconformidad con información recibida 57, Niegan atención médica y otros 41, Demora en la atención recibida Médico/psicólogo/enfermera 32, Disconformidad con la atención, médico/ odontólogo 22, Demora en la entrega de Informe médico, Historia Clínica, formato de médico tratante, respuesta de solicitud, evaluación psicológica 19, y así sucesivamente.

6.2.4 Resultados de la apertura de los buzones de sugerencias del año 2022

6.2.4.1 Número y porcentaje de sugerencias del periodo de enero - diciembre 2022

Tabla N°10

	Ene	Feb	Ma	Abr	Ma	Jun.	Jul.	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Tot
Canti dad	1	0	1	0	0	2	0	2	1	0	0	0	7
Porc entaj e	14%	0%	14 %	0%	0%	29 %	0%	29%	14%	0%	0%	0%	100 %
Total	1	0	1	0	0	2	0	2	1	0	0	0	7

En Tabla N° 10, se observa 7 sugerencias durante el año 2022

6.2.4.2 Sugerencias del Periodo de enero - diciembre 2022, según área involucrada

Tabla N°11

Departamento/Servicio	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Servicio de Psicología Diagnóstico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina de Economía	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Servicio de Laboratorio	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
Dirección General	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Departamento de Adicciones	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Total	1	0	1	0	0	2	0	2	1	0	0	0	7

En la Tabla N°11, Sugerencias del periodo enero - diciembre 2022, según Área Involucrada se halló en el mes de agosto 2 sugerencias para el Departamento de Adicciones, en el mes de junio y septiembre se halló 1 sugerencia en cada mes para el Servicio de Laboratorio respectivamente, también, se encontró 1 sugerencia para cada área; Servicio de Psicología Diagnóstico, Oficina de Economía y Dirección General.



6.2.4.3 Sugerencias del periodo de enero - diciembre 2022, según causa específica

Tabla N°12

Causa específica	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Dificultad de acceso a los servicios de salud	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
Falta de Servicio de Fotocopiadora	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Incumplimiento en la hora de cita programada.	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Insatisfacción con el trato recibido del personal administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Total	1	0	1	0	0	2	0	2	1	0	0	0	7

En la tabla N° 12, Sugerencias del periodo enero - diciembre 2022, según causa específica se halló en el mes de agosto 2 sugerencias referidas al Incumplimiento en la hora de cita programada por la profesional médico, en los meses de enero, marzo y junio se recibió 1 sugerencia en cada mes relacionada a la dificultad de acceso a los servicios de salud, en el mes de junio se recibió 1 sugerencia sobre la falta de servicio de fotocopiadora y en el mes de septiembre se encontró 1 sugerencia sobre la insatisfacción con el trato recibido por parte del personal administrativo.



6.2.4.4 FODA de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS

N°	FORTALEZAS
	Responsable de PAUS cuenta con RD N° 004-DG/2022
	El Plan Anual del 2022 cuenta con RD N° 038-DG/HHV-2022
1	Cuenta con el apoyo del equipo multidisciplinario de la Oficina de Gestión de la Calidad
2	Las profesionales de la PAUS están capacitadas para la defensa de los derechos de los usuarios externos
3	Las profesionales tienen compromiso para desempeñar sus funciones en la defensa de los derechos de los Usuarios Externos
DEBILIDADES	
1	Los equipos de cómputo se encuentran desactualizado
2	El personal de PAUS no tiene acceso al aplicativo de citas de los usuarios externos

3	El personal de PAUS no tiene acceso al aplicativo de los cupos de cita de los profesionales que brindan servicios de salud
4	Las necesidades de PAUS presentados mediante documento no son atendidos
	El ambiente de PAUS no está condicionado para la atención a los Usuario externos como la falta de alarma y equipo del aire acondicionado entre otras.
OPORTUNIDAD	
1	Los reclamos son oportunidades para mejorar los servicios de la salud de la institución
2	Los hallazgos de sugerencias de los usuarios externos en los buzones de sugerencias es una muestra de las necesidades que deben ser considerados para la mejora continua
3	Las atenciones en la PAUS mediante la cual se conoce las necesidades de los usuarios
	Los usuarios externos pueden expresar su insatisfacción respecto a los accesos de los servicios de salud.
AMENAZAS	
1	El área de Plataforma de Atención al Usuario en Salud no se encuentra en el organigrama de la Institución
2	Las funciones de las profesionales que atienden directamente al usuario externo con problemas de salud mental no se encuentran en el manual de funciones de la institución
3	Los profesionales de PAUS no tienen reconocimiento a su formación profesional de segunda especialidad.
4	La Plataforma Virtual del Seti – Reclamos del Hospital Hermilio Valdizán no está actualizada

6.2.4.5 Indicadores

Medios de Información	Indicadores	Cantidad
Libro de Reclamaciones Físico	Incumplimiento en la programación de citas	24 reclamos
Libro de Reclamaciones Virtual	Incumplimiento en la programación de citas	8 reclamos
Registro de Soluciones Inmediatas	No responden las llamadas a los usuarios externos	227 reclamos
	Incumplimiento en la programación de citas	155 reclamos
Buzón de Sugerencia	Dificultad de acceso a los servicios	3 reclamos
	Incumplimiento en la programación de citas	2 reclamos

6.3 Articulación estratégica al POI

La matriz de articulación estratégica y operativa del Plan 2023 del área de la PAUS, se encuentra el Anexo N°1.



6.4 Actividades:

6.4.1 Acciones prioritarias

- a) Promocionar los derechos en salud de los usuarios externos.
- b) Determinar estrategias de solución frente al reclamo verbal o físico, ante la insatisfacción percibida por el usuario externo con respecto a las prestaciones de los servicios de salud mental.
- c) Informar mediante los mecanismos que facilitan sobre el acceso a las prestaciones de los servicios de salud.
- d) Proteger los derechos en salud de los usuarios externos
- e) Fortalecer la continuidad de los módulos de escucha al usuario externo (buzón de sugerencia)
- f) Emitir informe técnico del módulo de escucha al usuario externo (buzón de sugerencia)
- g) Atender los reclamos el Libro de Reclamaciones
- h) Gestionar los reclamos verbales presentados en la PAUS mediante las Soluciones Inmediatas mitigando las insatisfacciones de los usuarios externos
- i) Elaborar informes mensuales y trimestrales del Libro de Reclamaciones a la Jefatura de Oficina de Gestión de la Calidad que, mediante su despacho derive a otras instancias superiores.
- j) Elaborar informe final de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
- k) Matriz de Actividades En el anexo 2



6.5 Presupuesto y fuentes de financiamiento:

6.5.1 Los recursos materiales y/o insumos: (de acuerdo al cuadro de necesidades)

- Recursos Ordinarios (RO)

6.5.2 Requerimiento de Bienes y Servicios:

Bienes:

a) Bienes por adquirir

N°	Bienes	Clasificador	U.M	Precio Unit.	Cantidad	Precio Total
1	Equipos de teléfono (anexos)				02	2,000 soles
2	Escritorio en L de melamine				01	3,500 soles
4	Escritorios con micas separadoras para la PAUS				02	6,000 soles
5	Silla para los pacientes en la PAUS				06	2,000 soles
6	Archivador de esquina de madera o melamine				01	500 soles
7	Archivador de pared de madera o melamine.				01	500 soles
8	Equipo de aire acondicionado				02	4000 soles

b) Recursos informáticos y equipo inmobiliario (con el que se cuenta)

ITEM	COD. PATRIMONIAL	DESCRIPCIÓN				
		DENOMINACIÓN	MARCA	MODELO	ESTADO	OBSERVACIONES
01	No tiene código patrimonial	Monitor a color	WIEW SONIC	VS16216	Operativo	Esta computadora fue donada por la Oficina de Docencia e Investigación, Se encuentra en la Plataforma de Atención al Usuario PAUS
02	740878680076	Monitor a color	HEVLET T-PACKRD	23g2221a	Operativo	Esta computadora se encuentra en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud PAUS
03	742223580008	Impresora	HP	LaserJet Pro MFP M426fdw	Operativo	Se encuentra en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud-PAUS

Servicios:

a) Recursos humanos:

Se requiere que el personal con contrato por terceros de la PAUS sea CAS para garantizar la permanencia en este servicio ya que ahí se gestiona el Libro de Reclamaciones en salud.



PROFESIONAL	Nombrado	CAS	Terceros	TOTAL
Lic. En Ciencias de la Comunicación		01		01

6.6 Acciones de supervisión, monitoreo y evaluación del Plan:

6.6.1

El monitoreo del presente Plan estará a cargo de la jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad y la Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud

6.6.2

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud emite en forma mensual, trimestral, semestral y anual un informe a la jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad y que, mediante su despacho deriva a otras instancias superiores sobre las ejecuciones de las actividades según el Plan anual 2023 de Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

VII. RESPONSABILIDADES:

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Dirección General	Aprobar el Plan de PAUS 2023
Oficina de Planeamiento Estratégico	Ajuste presupuestal para la ejecución del Plan poner a disposición los recursos humanos y financieros
Oficina Ejecutiva de Administración	Canalizar la ejecución de los requerimientos para la implementación del Plan PAUS 2023
Oficina de Logística	Cumplir en los tiempos establecidos la adquisición de equipos para la ejecución del Plan de PAUS 2023
Oficina de Gestión de la Calidad	Emitirá a las instancias superiores para su aprobación del Plan de PAUS 2023
Plataforma de Atención al Usuario en Salud-PAUS	La ejecución del Plan será por todos los integrantes de la Plataforma de Atención al Usuario en salud

VIII. ANEXOS:

1. Matriz de articulación estratégica y operativa del Plan 2023 – Anexo 1
2. Matriz de actividades – Anexo 2
3. Actividades de cada eje – Anexo 3,4,5



ANEXO N° 1

MATRIZ DE ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA DEL PLAN – 2023						
UNIDAD ORGANICA		ESTRUCTURA PROGRAMATICA Y OPERATIVA				
MARCO ESTRATEGICO		ACTIVIDAD OPERATIVA	CATEGORIA PRESUPUESTAL	PRODUCTO	ACTIVIDAD PRESUPUESTAL	OBJETIVO GENERAL DEL PLAN
<p>OBJETIVO ESTRATÉGICO</p> <p>AEI:04 Fortalecer la rectoría y gobernanza sobre el sistema de Salud y la Gestión Institucional para el desempeño eficiente, ético e íntegro en el marco de la modernización de la gestión pública</p>	<p>ACCIÓN ESTRATEGICA</p> <p>Gestión Orientadora a resultados al servicio de la población con procesos optimizados y procedimientos administrativos simplificados</p>	<p>Acciones del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Acciones Centrales</p>	<p>Sin producto</p>	<p>Gestión administrativa</p>	<p>Garantizar la calidad de atención en los servicios de salud, mediante la absolución optima de las consultas, reclamos, sugerencias y la solución inmediata de la insatisfacción de los usuarios externos.</p>
						<p>Objetivo Especifico del Plan</p> <p>Promocionar los derechos en salud de los usuarios externos. Determinar estrategias de solución frente al reclamo verbal o físico, ante la insatisfacción percibida por el usuario externo respecto a las prestaciones de los servicios de salud mental. Informar mediante los mecanismos que facilitan sobre el acceso a las prestaciones de los servicios de salud. Promover la participación de los usuarios externos, mediante los diferentes canales de comunicación; físicos y virtuales, con las cuales cuenta el Hospital Herminio Valdizán. Proteger los derechos en salud de los usuarios externos.</p>



ANEXO N°2

MATRIZ DE ACTIVIDADES		METAS PROGRAMADAS - 2023												RESPONSABLES			
CAT. PRES	PRODUCTO	OBJETIVO GENERAL: Garantizar la calidad de atención en los servicios de salud, mediante la absolución óptima de las consultas, reclamos, sugerencias y la solución inmediata de la insatisfacción de los Usuarios Externos	META ANUAL 2023	U.M.	TAREA	E	F	M	A	M	J	J	A		S	O	N
	ACTIVIDAD																
		ELABORAR EL PLAN DE PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (BUZON DE SUGERENCIAS Y LIBRO DE RECLAMACIONES)	1	PLAN		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		FORTALECER LA CONTINUIDAD DEL MODULO DE ESCUCHA AL USUARIO EXTERNO (BUZON DE SUGERENCIA)	12	ACCION		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		EMITIR INFORME TECNICO DEL MODULO DE ESCUCHA AL USUARIO EXTERNO (APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIA)	4	INFORME		0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
		ELABORAR REPORTE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES A SUSALUD/HHV	12	INFORME		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		ELABORAR INFORME DE GESTION DE PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO	4	INFORME		0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1



ANEXO N° 3

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MENSUALES DE PAUS DEL 2023												
ACTIVIDADES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Dirigir, Planificar, organizar y controlar el cumplimiento de las funciones principales de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Emitir la información trimestral consolidada a la jefatura de la Oficina de Gestión de calidad.			X			X			X			X
Elaboración y difusión del tríptico alusivo a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.			X			X			X			X
Solicitar la Implementar de las necesidades de PAUS, de acuerdo del Plan anual de PAUS 2023.		X	X									
Talleres Psicoeducativos dirigidos a los familiares de los usuarios externos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Emitir un informe Trimestral a la Jefatura de OGC			X			X			X			X
Emitir un informe Semestral a la Jefatura de OGC						X						X
Emitir un informe anual a la Jefatura de OGC												X



ANEXO 4

Cronograma de Actividades Mensuales 2023 Libro de Reclamaciones Físico y Virtual												
Actividades	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Set	Oct	Nov	Dic.
Talleres Informativos para los usuarios externos		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						
Entrega de trípticos a los usuarios externos		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
Solicitar la Redacción del Memorando a la Jefatura de OGC para unidades orgánicas involucradas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Recepción de la respuesta del servicio involucrado		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Enviar respuesta por escrito o por vía magnético al reclamante		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Emitir un informe mensual a la Jefatura de OGC		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Emitir un informe mensual de SETI-RECLAMO a SUSALUD												



ANEXO 5

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MENSUALES DEL 2023 DE BUZÓN DE SUGERENCIA													
ACTIVIDADES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
 <p>Buzón de Sugerencia</p>	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	
	Delegar y asignar actividades específicas a cada uno de los integrantes del Comité de Gestión de buzón de Sugerencia.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Emitir informe a la jefatura de Gestión de la Calidad sobre los resultados de las aperturas, conclusiones y recomendaciones.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Elaboración del tríptico del Buzón de Sugerencia.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Difusión del tríptico alusivo al manejo del Buzón de Sugerencia.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Apertura del Buzón de Sugerencia mensual con la presencia mayoritaria de los miembros del Comité de Gestión del Buzón de Sugerencia		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Emitir informe trimestral sobre los resultados de la apertura de buzones de Sugerencias a la jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad con copia a la responsable de PAUS		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Emitir informe anual sobre los resultados de la apertura de buzones de Sugerencias a la jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad con copia a la responsable de PAUS												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

