



Resolución Directoral

Santa Anita, 21 de mayo de 2024

Visto el Expediente 24MP-04526-00, que contiene el Informe N° 020/OGC-HHV/2024 y la Nota Informativa N° 075-OEPE-HHV-2024, sobre aprobación del "Plan de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS 2024" del Hospital Hermilio Valdizán; y;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, señalan que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo y que la protección de la salud es de interés público; por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, a través del 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 de la norma acotada 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 la Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, se aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", que tiene el objetivo de establecer las disposiciones relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los Documentos Normativos, que expide el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectoras;

Que, mediante la Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, se aprueba la "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS", la misma que fue modificada por la Resolución de Superintendencia N° 003-2023-SUSALUD/S, que tiene el objeto de establecer la clasificación de reclamos por presunta vulneración del derecho a la salud presentado por el usuario o tercero legitimado a las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, así como los lineamientos para la remisión de dicha información a SUSALUD a través del aplicativo informático SETI-RECLAMOS;

Que, con Informe N° 020/OGC-HHV/2024, la Oficina de Gestión de la Calidad solicita la aprobación del proyecto del Plan de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS 2024, el mismo que tiene el objetivo de establecer el procedimiento para la gestión de atención de las consultas y reclamos formulados por los usuarios externos y terceros legitimados por presunta vulneración del derecho a la salud en el Hospital Hermilio Valdizán;



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, a través de la Nota Informativa N° 075-OEPE-HHV-2024, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico remite el Informe N° 039-UO-OEPE-HHV-2024 mediante el cual se emite opinión favorable al proyecto del Plan propuesto, el cual se encuentra alineado con lo establecido en la Resolución Ministerial N° 090-2022/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 326-MINSA/OGPPM-2022, Directiva Administrativa para la Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud", por lo que, es necesario proceder a su aprobación mediante acto resolutivo;

Estando a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica en el Informe N° 173-OAJ-HHV-2024 y con el visado del Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

En uso de las facultades conferidas por el artículo 11° inc. c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital, aprobado por Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM y la Resolución Ministerial N° 835-2023/MINSA, del 05 de setiembre de 2023;

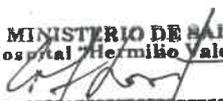
SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el "Plan de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS 2024" del Hospital Hermilio Valdizán, que consta de veintiún (21) páginas que incluyen cinco (05) anexos, que forman parte integrante de la presente Resolución.

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

Artículo 3.- La Oficina de Estadística e Informática procederá a la publicación de la presente Resolución en la Página Web Institucional del Hospital Hermilio Valdizán.

Regístrese y comuníquese y publíquese,

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Hermilio Valdizán

Dr. Hugo Wikam Peña Lovatón
DIRECTOR GENERAL
C.N.P. N° 17286 P.N.E. 7381

HWPL/MAA
DISTRIBUCIÓN:
OEPE
OC
OAJ
OGC



PERÚ
Ministerio
de Salud

*"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra independencia
y de la conmemoración de las heroicas batallas de
Junín y Ayacucho"*

HOSPITAL HEMILIO VALDIZÁN

Oficina de Gestión de la Calidad

PLAN DE TRABAJO

PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD – PAUS

2024



LIMA – PERÚ

INDICE

	PAG.
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. FINALIDAD.....	4
III. OBJETIVOS.....	4
3.1. Objetivo General.....	4
3.2. Objetivo Específicos.....	4
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
V. BASE LEGAL.....	4
VI. CONTENIDO	5
6.1. ASPECTOS TÉCNICOS CONCEPTUALES (DEFINICIONES OPERATIVAS).....	5
6.2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ASPECTO SANITARIO	
O ADMINISTRATIVO	7
6.2.1. Antecedentes.....	7
6.2.2. Problemas (magnitud y caracterización).....	11
6.2.3. Causas del Problema.....	12
6.2.4. Población o entidades objetivo.....	12
6.2.5. Alternativas de Solución.....	12
6.3. ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA AL POI.....	12
6.4. ACTIVIDADES POR OBJETIVO.....	13
6.4.1. Descripción operativa, Unidad de medida, Metas y responsables.....	13
6.4.2. Cronograma de Actividades.....	14
6.4.3. Responsables para el desarrollo de cada actividad.....	14
6.5. PRESUPUESTO.....	15
6.6. FINANCIAMIENTO.....	15
6.7. ACCIONES DE SUPERVISIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PLAN....	15
VII. RESPONSABILIDADES	15
VIII. ANEXOS.....	16



I. INTRODUCCIÓN:

La Ley 29344 Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, y el Sistema de Gestión de la Calidad aprobado con R.M 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 los Lineamientos de la Plataforma de Atención en Salud – PAUS 2024, 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 la 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 brindar 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 – MINSA, Dirección de Redes Integradas de Salud – DIRIS LE y la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Hermilio Valdizán.



II. FINALIDAD

El presente Plan tiene por finalidad establecer el procedimiento técnico administrativo para gestionar la atención de consultas y reclamos presentados por los usuarios externos o terceros legitimados y contribuir a mejorar la calidad de atención en todos los servicios que brinda el Hospital Hermilio Valdizán. Asimismo, estableciendo las pautas de funcionamiento de la PAUS, para reducir la insatisfacción de los usuarios externos.

III. OBJETIVOS:

3.1 Objetivo General

Establecer el procedimiento para la gestión de atención de las consultas y reclamos formulados por los usuarios externos y terceros legitimados por presunta vulneración del derecho a la salud en el Hospital Hermilio Valdizán.

3.2 Objetivos Específicos

- a. Definir la gestión de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) en el Hospital Hermilio Valdizán.
- b. Determinar el procedimiento para la gestión de la atención de reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción respecto de los servicios brindados.
- c. Establecer las actividades y responsabilidades para la atención oportuna de las solicitudes de atención de consultas.
- d. Establecer actividades y responsabilidades para la atención oportuna a los reclamos formulados por los usuarios externos o terceros legitimados por presunta vulneración del derecho a la salud en el Hospital Hermilio Valdizán.
- e. 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.
- f. Promover la participación de los usuarios externos, mediante el buzón de sugerencia que se encuentran instalados en las diferentes áreas estratégicas del Hospital Hermilio Valdizán
- g. Proteger los derechos en salud de los usuarios externos.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan es de aplicación obligatorio en todas las áreas que constituyen el Hospital Hermilio Valdizán; y alcanza a todo el personal asistencial o administrativo, que se encuentra involucrado en la prestación de servicios asistenciales y/o administrativos

V. BASE LEGAL:

- Constitución Política de Perú de 1993, Capítulo II sobre los Derechos Sociales y Económicos artículo 7° indica “Todos tienen derecho a la protección de su salud, del medio familiar y de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa y garantizar el libre acceso a las prestaciones de Salud.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Decreto Supremo N° 031-2014-SA, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.

- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueban 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 artículos artículo 3, numeral 3.5 y artículo 6 literal b del numeral 6.A.2, aprobado por 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 OPERATIVAS)

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 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. Para poder ejercer dentro de AUS están Obligadas 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 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.

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 satisfagan 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 étnico-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 Antecedentes

Libro de Reclamaciones Física

6.2.1.1 Causas Específicas del Libro de Reclamaciones Física

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 2023, fueron como resultado 107 reclamos.

Tabla N°1

CAUSAS ESPECÍFICAS/TEMÁTICA DE RECLAMOS	I	II	III	IV	T.
Incumplimiento en la programación de citas	6	6	7	6	17
No recibir del personal de salud trato amable y respetuoso	3	0	1	8	12
Demora en el otorgamiento de cita	2	2	0	6	10
Información Insatisfactoria de los Procesos Administrativos	0	3	4	1	8
No recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso	0	1	1	6	8
No recibir de su médico un trato amable y respetuoso	2	2	2	0	6
Demora en la atención para Consulta Externa	1	3	0	2	6
Demora en la entrega de resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico.	2	0	0	1	3
No hay personal para la atención a los Usuarios	1	2	0		3
Niega la venta de medicamento	0	2	0	1	3
No está de acuerdo con el tratamiento	0	2	0	0	2
Médico no se encuentra en su puesto de trabajo	0	0	2	0	2
Solicita Certificado de Discapacidad	1	0	0	0	1



No registra cita en admisión	1	0	0	0	1
Niega la entrega de medicamento	1	0	0	0	1
No hay causa específica de los servicios de salud.	1	0	0	0	1
Demora para la hospitalización	1	0	0	0	1
Entrega de medicamento incompleto	1	0	0	0	1
Médico tratante niega atender	0	1	0	0	1
Cambio de médico sin su consentimiento	0	1	0	0	1
Obligan colocar huella digital al entregar el informe médico	0	1	0	0	1
No responden Call Center	0	1	0		1
Los doctores de emergencia Minimiza el alto riesgo de suicidio de la paciente	0	0	1	0	1
No respetan la orden de llegada para la atención de consulta medica	0	0	1	0	1
No hay medicamento en el IPRESS	0	0	1	0	1
Cambio de medicamento sin previa comunicación al usuario	0	0	1	0	1
Entrega de informe a persona no autorizada	0	0	1	0	1
Dispensar medicamento de manera insatisfactoria (otra marca)	0	0	1	0	1
Direccionar al Usuario a comprar medicamento fuera de establecimiento	0	0	0	1	1
Entregan informe médico firmado por otro que no es su médico	0	0	0	1	1
Sala de observación le dan de alta a paciente, vino por autolesión	0	0	0	1	1
Demora en la Entrega del Informe Médico	0	0	0	1	1
Incumplimiento del horario de cita	0	0	0	1	1
Paciente llevado a su domicilio por la trabajadora social	0	0	0	1	1
El certificado de discapacidad tiene error en redacción.	0	0	0	1	1
Demora en la atención de Emergencia	0	0	0	1	1
Servicio de Emergencia Niega dar interconsulta al Dpto. Niño y Adolescentes	0	0	0	1	1
Niegan Internar en Situaciones de Emergencia	0	0	0	1	1
Malos tratos de la usuaria externa a otro usuario dentro del establecimiento	0	0	0	1	1
Total	23	24	21	39	107

El mayor frecuencia de causas específicas de reclamos registrados en el Libro Físico de Reclamaciones fueron: Incumplimiento en la programación de citas con 17 reclamos, No recibir del personal de salud trato amable y respetuoso con 12 reclamos, Demora en el otorgamiento de cita con 10 reclamos, Información Insatisfactoria de los Procesos Administrativos con 8 reclamos, No recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso con 8 reclamos, No recibir de su médico un trato amable y respetuoso con 6 reclamos, Demora en la atención para Consulta Externa con 8 reclamos.

6.2.1.2 Frecuencia de Reclamos según las Unidades Orgánica del año – 2023

Tabla N°2

Unidad /Orgánica	I TRI	II TRI	III TR	IV TRI	TOTAL
Servicio de Consulta Externa	9	6	10	8	33
Departamento de Salud Mental de Niño y adolescente	2	3	2	6	13
Servicio de Farmacia	1	2	3	1	7
Servicio de Emergencia	0	0	1	6	7
Dpto. de Adicciones	2	3	0	1	6
Unidad Funcional de Admisión-OEI	0	4	0	0	4
Dpto. de Análisis y Modificación del Comportamiento	2	1	0	1	4
Departamento de Rehabilitación de Salud Mental	0	0	0	4	4

Relaciones Públicas E imagen institucional	0	1	2	1	4
Psicología de Diagnóstico (DAD)	2	1	0	0	3
Servicio de Neurología (DAD)	2	0	0	1	3
Departamento de Enfermería	1	0	0	2	3
Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento	0	0	0	3	3
Servicio de Laboratorio (DAD)	0	2	0	0	2
Oficina de Estadística e Informática	0	0	1	1	2
Seguro Integral de Salud - Refcon	0	0	1	1	2
Depto. De Salud Mental de Familia	0	0	1	1	2
Coordinadora Asistencial	1	0	0	0	1
Servicio de Trabajo Social	1	0	0	0	1
Dirección General	0	1	0	0	1
Servicio de Odontología	0	0	0	1	1
Recursos Humanos - Salud Ocupacional	0	0	0	1	1
Total	23	24	21	39	107

La mayor frecuencia de las Unidades Orgánicas fue: Servicio de Consulta Externa con 33 reclamos, Dpto. de Salud Mental del Niño y Adolescente con 13 reclamos, Servicio de Farmacia con 7 reclamos, Servicio de Emergencia con 7 reclamos, Dpto. de Adiciones con 6 reclamos.

Libro de Reclamaciones Virtual – 2023

6.2.1.3 Libro de Reclamaciones Virtual-2023:

La Frecuencia de Reclamos Virtuales según las Causas Específicas del año 2023

Tabla N°3

CAUSAS ESPECÍFICAS/TEMATICA DE RECLAMOS	I TRIM	II TRM	III TRIM	IV TRIM	Total
Incumplimiento en la programación de cita	1	3	1	0	5
Otros Relativos a los Servicios de Salud	2	2	0	0	4
No responden el Call Center	0	2	1	0	3
Demora en la atención para la consulta externa	2	0	0	0	2
No Hay Causa Especifica	2	0	0	0	2
Demora en el otorgamiento de citas	1	0	0	0	1
El médico tratante no genero la receta para recoger en farmacia.	0	1	0	0	1
Demorar en la atención de emergencia de acuerdo a la prioridad	0	1	0	0	1
El médico tratante ingresó al sistema como atención presencial.	0	1	0	0	1
No recibir de su médico trato amable respetuoso	0	1	0	0	1
Retención Indevida de los Bienes	0	0	1	0	1
No hay personal que brinde orientación al paciente	0	0	1	0	1
Orientación inadecuada	0	0	1	0	1
Ajeno al paciente impide de otorgamiento de cita	0	0	0	1	1
No envían el informe Oportunamente al juzgado	0	0	0	1	1
Asignación de otro médico, por jubilación del médico tratante	0	0	0	1	1
No relacionados a la atención de Salud en la IPRES	0	0	0	1	1
Psiquiatra no le escribe sus síntomas en el computador	0	0	0	1	1
Niegan hospitalizar paciente que niega tomar su medicamento	0	0	0	1	1
Total	8	11	5	6	30



Los reclamos virtuales fueron registrados 30. Incumplimiento en la cita programada con 5 reclamos, Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS con 4 reclamos.

6.2.1.4 Frecuencia de Reclamos Virtuales según las Unidades Orgánicas – 2022

Tabla N°4

Unidad /Orgánica	I	II	III	IV	Total
Servicio de Consulta Externa	5	3	0	4	12
Unidad Funcional de Admisión -OEI	0	3	2	0	5
Dpto. de Enfermería (Triage)	0	0	3	0	3
Dpto. de Adicciones	0	1	0	1	2
No hay área involucra	2	0	0	0	3
Área Administrativa	1	0	0	0	1
Informes- RRPPII	0	1	0	0	1
Servicio de Odontología	0	1	0	0	1
Oficina de Recursos Humanos	0	0	0	1	1
Total	08	11	5	6	30

En la Tabla N° 9 se observa, las Unidades Orgánicas o áreas involucradas fueron: Servicio de Consulta Externa con 12 reclamos, Oficina de Estadística e Informática-Admisión con 5 reclamos, Dpto. de Enfermería con 3 reclamos y otros con 1 reclamo.

6.2.1.5 Resultado de Soluciones Inmediatas de las atenciones en PAUS 2023

Tabla N° 5

Mes	Consultas	Reclamos	Total
Enero	6	23	29
febrero	29	45	74
Marzo	40	35	75
Abril	19	24	43
Mayo	21	32	53
Junio	21	31	52
Julio	24	52	76
Agosto	44	48	92
Setiembre	19	37	56
Octubre	82	51	133
Noviembre	83	66	149
Diciembre	21	42	63
Total	409	486	895



Se brindaron 1101 atenciones al usuario externo, a través de la PAUS del Hospital Hermilio Valdizán, siendo el mes de noviembre donde se registran más atenciones con 149 y el mes de abril donde se registran menos atenciones con 43, según el Registro de Soluciones Inmediatas del año 2023-PAUS-OGC.

6.2.1.6 Resultado de Soluciones Inmediatas según la atención y gestión de consultas y reclamos 2023.

Tabla N° 6

Atención y Gestión de Consultas	Atención y gestión de Reclamos	Total
409	486	895

La PAUS del Hospital Hermilio Valdizán brindó Atención y Gestión de Consultas: 409 y Atención y Gestión de Reclamos: 486.

6.2.1.7 Resultado de Soluciones Inmediatas según el tipo de recepción de consultas y reclamos 2023.

Tabla N° 7

Call center	Presencial	Vía telefónica	Total
141	748	6	895

La PAUS recibió a través del Call Center 141 consultas y reclamos, de manera presencial 748 y Vía telefónica 6 reclamos.

6.2.1.8 Sugerencias del Periodo Enero - diciembre 2023, según Causa Específica

Tabla N°12

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Cantidad	0	0	1	0	2	0	1	1	0	0	1	0	6
Porcentaje	0%	0%	16%	0%	36%	0%	16%	16%	0%	0%	16%	0%	100%
Total	0	0	1	0	2	0	1	1	0	0	1	0	6

En la tabla N° 12, durante el año 2023 se encontró en los buzones de sugerencia 6 reclamos, en el mes mayo 2 Sugerencias, marzo, julio, agosto y noviembre cada uno (01) Sugerencia.

6.2.2. Problema (magnitud y caracterización)

Insatisfacción de los Usuarios externos sobre las atenciones recibidas de los usuarios internos del Hospital Hermilio Valdizán

Magnitud y características

En el año 2023 los derechos en salud de los usuarios externos han sido vulnerados en: incumplimiento en la programación de citas (22 usuarios externos), demora en otorgamiento de citas en consulta externa en las diferentes áreas o departamentos (12 usuarios externos), no recibir del médico tratante, del personal asistencial y administrativo un trato amable y respetuoso (27 usuarios externos), información insatisfactoria de los procesos administrativos (8 usuarios externos) y Demora en la atención en el consultorio externo (6 usuarios externos).

6.2.3. Causas del problema

- a. Incumplimiento en la programación de citas, por la inasistencia de los profesionales por problemas personales y salud; por error del digitador del área de la Unidad Funcional de Admisión y cambio de programación de turno de los profesionales que no han sido informados al área de admisión y error del personal que ejecuta programación de turno.
- b. Demora en otorgamiento de citas en consulta externa en las diferentes áreas o departamentos, por mucha demanda de los usuarios externos.
- c. No recibir del médico tratante, personal asistencial profesional – técnicos y administrativos, un trato amable y respetuoso, falta de vocación del servicio a los usuarios y/o por tener enfermedad mental distorsiona la percepción del personal que le atiende.
- d. Información insatisfactoria de los procesos administrativos, el personal puede que no estén capacitados
- e. Demora en la atención en el consultorio externo, los profesionales no cumplen con el horario de trabajo

6.2.4. Población o entidad objetiva

La población está constituida por los usuarios externos del Hospital Hermilio Valdizán atendidos en los servicios de salud según la cartera de servicios en Hospitalización, Emergencia y Consulta Externa.

6.2.5. Alternativas de Solución

- a. Establecer metas y crear un plan de mejora continua.
 - Centrarse en el paciente: es fundamental la empatía y respetar sus derechos.
 - Eficiencia: buscar que el tiempo de espera de los pacientes no sea excesivo.
 - El plan de mejora sea alcanzable y considerar medidas específicas, protocolos y así como tener un sistema organizado para dar seguimiento.
- b. El equipo de trabajo.
 - Sean equilibrados y competentes que esté conformado por personal con habilidades y niveles de experiencias variados que se complementen entre sí y que aporten calidad de atención en salud a los usuarios, es fundamental que en los equipos existan roles de liderazgo capacitados para que puedan asesorar, supervisar a los profesionales, técnicos asistenciales y administrativos involucrados en la atención en salud con relación a los usuarios externos.



6.3 ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA DEL POI

La matriz de articulación estratégica y operativa del Plan 2024 del área de la PAUS, se encuentra el Anexo N°1.

6.4 ACTIVIDADES POR OBJETIVO

6.4.1 Descripción Operativa: Unidad de Medida, Metas y Responsables

Objetivo	Actividad Operativa	Unidad de Medida	Responsable
GESTIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD	Elaborar el Plan de Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	Plan elaborado	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
	Fortalecer la continuidad del módulo de escucha al usuario externo (Buzón de Sugerencia)	Personal capacitado	Oficina de Gestión de la Calidad
	Capacitación a los Usuario internos sobre el Libro de Reclamaciones, Buzón de Sugerencias y Derechos y Deberes de los usuarios externos	Personal capacitado	Oficina de Gestión de la Calidad
	Emitir informe técnico del módulo de escucha al usuario externo (apertura de buzón de sugerencia)	Informe	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
	Elaborar reporte del Libro de Reclamaciones a SUSALUD/HHV	Informe	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
	Reporte de Libro de Reclamaciones a la DIRIS LE	Informe	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
	Elaborar informe de gestión de Plataforma de Atención al Usuario en Salud	Informe	Plataforma de Atención al Usuario en Salud



6.4.2. Cronograma de Actividades.

Se encuentra, en los anexos 1, 2, 3, 4, 5

6.4.3. Responsables para el desarrollo de cada actividad

Objetivo	Actividad Operativa	Unidad de Medida	Meta	Responsable
GESTIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD	Elaborar el Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud	Plan elaborado	1	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
	Fortalecer la continuidad del módulo de escucha al usuario externo (Buzón de Sugerencia)	Personal capacitado	2	Oficina de Gestión de la Calidad
	Capacitación a los usuario internos sobre el Libro de Reclamaciones, Buzón de Sugerencias y Derechos y Deberes de los usuarios externos	Personal capacitado	2	Oficina de Gestión de la Calidad
	Emitir informe técnico del módulo de escucha al usuario externo (Apertura de Buzón de Sugerencia)	Informe	12	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
	Elaborar reporte del Libro de Reclamaciones a SUSALUD /HHV	Informe	12	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
	Reporte de Libro de Reclamaciones a la DIRIS LE	Informe	12	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
	Elaborar informe de gestión de Plataforma de Atención al Usuario en Salud	Informe	12	Plataforma de Atención al Usuario en Salud



6.5 PRESUPUESTO

El presupuesto del presente Plan está incluido en las actividades y acciones de la Oficina de Gestión de la Calidad.

ACTIVIDAD OPERATIVA	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal
Acciones del sistema de gestión de la calidad	Acciones Centrales	Sin producto	Gestión Administrativa
AO100013300126		3999999	5000003

6.6 FINANCIAMIENTO

El financiamiento será por Recursos Ordinarios del Hospital Hemilio Valdizán.

6.7 ACCIONES DE SUPERVISIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

El periodo de ejecución será desde el 01 de enero de 2024 hasta el 31 de diciembre 2024

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.

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud emite de 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 2024 de Plataforma de Atención al Usuario en Salud.



VII. RESPONSABILIDADES:

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Dirección General	Aprobar el Plan de PAUS 2024
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 2024
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 2024.
2. Matriz de actividades. Anexo 2
3. Cronograma de actividades mensuales de PAUS del 2024
4. Cronograma de actividades mensuales del 2024 de Libro de Reclamaciones
5. Cronograma de actividades mensuales del 2024 de los Buzones de Sugerencia

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VACOLZAN

.....
Lc. Ldis Aguilar Romero
Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario
Oficina de Gestión de la Calidad
C.R. 10072

ANEXO N° 1

MATRIZ DE ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA DEL PLAN – 2024										
UNIDAD ORGÁNICA		ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA Y OPERATIVA								
MARCO ESTRATÉGICO		ACTIVIDAD OPERATIVA	CATEGORÍA PRESUPUESTAL	PRODUCTO	ACTIVIDAD PRESUPUESTAL	OBJETIVO GENERAL DEL PLAN	OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PLAN			
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	Acciones del Sistema de Gestión de la Calidad	Acciones Centrales	Sin producto	Gestión administrativa	Establecer el procedimiento para la atención de las consultas y reclamos formulados por los usuarios externos y terceros legitimados por vulneración del derecho a la salud en el Hospital Hermilio Valdizán	Definir la Gestión de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) en el Hospital Hermilio Valdizán. Determinar el procedimiento para la gestión de la atención de reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción respecto de los servicios brindados. Establecer las actividades y responsabilidades para la atención oportuna de las solicitudes de atención de consultas. Establecer actividades y responsabilidades para la atención oportuna a los reclamos formulados por los usuarios externos o terceros legitimados por presunta vulneración del derecho a la salud en el Hospital Hermilio Valdizán. 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. Promover la participación de los usuarios externos, mediante los Buzones de Sugerencias que se encuentran instalados en las diferentes áreas estratégicas del Hospital Hermilio Valdizán.	Proteger los derechos en salud de los usuarios externos		



ANEXO N° 3

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MENSUALES DE PAUS DEL 2024												
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
Elaboración y difusión del tríptico alusivo a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.			X			X			X			X
Solicitar la implementación de las necesidades de la PAUS, de acuerdo al Plan anual de la PAUS 2024.		X	X									
Talleres Psicoeducativos dirigido a los familiares de los usuarios externos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Emitir informe trimestral consolidada a la Jefatura de la OGC			X			X			X			X
Emitir informe semestral consolidada a la Jefatura de OGC						X						X
Emitir informe anual consolidada a la Jefatura de OGC												X



ANEXO N° 4

A CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MENSUALES 2024 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	X
Elaboración de trípticos: "Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud".		X					X					
Atender y proporcionar el Libro de Reclamaciones al Usuario.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Admisión y Registro de Reclamos con la correcta clasificación.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Registrar el reclamo en la base de datos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Seguimiento de la situación del reclamo.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Evaluación e investigación del reclamo.	X	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	X
Recepción de la Rpta. del Servicio involucrado.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Resultado y notificación al usuario reclamante.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Enviar Rpta por escrito o por vía magnético al reclamante.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Archivo y custodia de los reclamos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Emitir informe mensual a la Jefatura de OGC.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Emitir informe mensual de SETI-RECLAMO a SUSALUD.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



ANEXO N° 5

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES MENSUALES DEL 2024 DE LOS BUZONES DE SUGERENCIA												
ACTIVIDADES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
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 las Relaciones con el Usuario Externo.		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 la apertura de los Buzones de Sugerencia, conclusiones y recomendaciones.		X	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	X
Apertura de los Buzones de Sugerencia mensual con la presencia mayoritaria de los miembros del Comité de Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Emitir informe trimestral sobre los resultados de la apertura de los Buzones de Sugerencia a la jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad con copia a la Responsable de la PAUS.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Emitir informe anual sobre los resultados de la apertura de los Buzones de Sugerencia, a la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad con copia a la Responsable de la PAUS.												X
El Comité de Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo, registrará en el Libro de Actas los acuerdos, conclusiones y recomendaciones en base a la información captada a través de los Buzones de Sugerencia.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



