

OGC



MINISTERIO SALUD  
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZAN"  
DIRECCION GENERAL



Nº 034 -DG/HHV-2019

# Resolución Directoral

Santa Anita, 19 de Febrero de 2019

## VISTO:

El Expediente N° 19MP-01813-00, conteniendo el Informe N° 011/OGC-HHV/2019, de fecha 31 de enero del 2019, el mismo que solicita la aprobación del "Plan de Trabajo de Plataforma de Atención al Usuario en Salud – 2019 del Hospital Hermilio Valdizán;

## CONSIDERANDO:

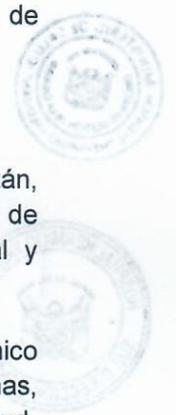
Que, el Artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DA, establece que la Oficina de Gestión de la Calidad en el Hospital deberá promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", con el objetivo de Establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud, siendo uno de sus procesos la seguridad del paciente;

Que, la Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, aprueba las Normas para la elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud que permite estandarizar los elementos conceptuales, estructurales y metodológicos más relevantes en el ciclo de producción normativa del Ministerio de Salud, así como brindar a las instancias reguladoras del Ministerio de Salud una herramienta que facilite el desarrollo de sus funciones normativas;

Que, con documento de visto, la Oficina de Gestión de la Calidad solicita aprobación para el Plan de Trabajo de Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2019 PAUS, que tiene como finalidad contribuir a mejorar la calidad de atención a los usuarios externos que sean atendidos en los diferente servicios del Hospital Hermilio Valdizán, estableciendo pautas de funcionamiento de la PAUS, con el propósito de reducir la insatisfacción de los usuarios externos; su objetivo es organizar y articular la atención de consultas, reclamos y sugerencias a través de la PAUS de los servicios de Salud a fin de lograr satisfacción de los usuarios; por lo que se hace necesario expedir el respectivo acto resolutivo;

En uso de las facultades conferidas por el Artículo 11° inciso c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado por R.M. N° 797-2003-SA/DM; y, contando con la visación de la Dirección Adjunta de la Dirección General, Oficina de Gestión de la Calidad y Oficina de Asesoría Jurídica;



**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°** Aprobar el **PLAN DE TRABAJO DE PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO EN SALUD 2019**, el mismo que consta de veintitrés (23) paginas, formado parte integrante de la presente Resolución.

**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 y Archívese,

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital Hermilio Valdizán

.....  
M.C. Gloria Luz Cueva Vergara  
Directora General (e)  
C.M.P. N° 21499 R.N.E. 42799

GLCV/  
DISTRIBUCIÓN  
SDG  
OGC  
OEI  
OCI  
OAJ

# **Oficina de Gestión de la Calidad**

## **PLAN DE TRABAJO DE PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD 2019**



**LIMA - PERÚ**

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| I. Introducción.....  | 03 |
| II. Finalidad.....  | 04 |
| III. Objetivos.....   | 04 |
| IV. Base Legal.....   | 04 |
| V. Ámbito de Aplicación.....                                    | 05 |
| VI. Disposiciones Generales.....                                | 05 |
| VII. Disposiciones Específicas.....                             | 11 |
| VIII. Disposiciones Finales.....                                | 19 |
| IX. Responsabilidades .....                                     | 19 |
| X. Recursos Humanos.....  | 20 |
| XI. Implementación de la Plataforma de Atención al Usuario..... | 20 |
| XII. Anexos .....   | 20 |

## 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 quejas de los usuarios de la Institución según el Decreto Supremo 030-2016-SA, el Hospital Hermilio 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 presentados por los usuarios externos o terceros legitimados.

A través de Plataforma de Atención al Usuario, 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 pueden realizar sus consultas, sugerencias, felicitaciones y presentar sus reclamos en forma presencial y no presencial y como también pueden recibir información y orientación por personal calificado sobre los servicios que brinda la institución, todo esto en defensa de sus derechos en salud de los usuarios externos de manera permanente y organizada. En especial atender los reclamos propiciando la prevención de los conflictos.

Según el Decreto Supremo N° 030-2016-SA, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (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 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 expresan los usuarios externos del Hospital Hermilio sobre los servicios recibidos de todas las unidades o servicios.

Para el buen funcionamiento de la PAUS, se considera las observaciones de los Representantes del SUSALUD, Ministerio de Salud, Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS) 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 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 la PAUS de los Servicios 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 Usuarias 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 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”.
- Decreto Supremo N° 030-2016-SA, Reglamento para la atención de reclamos y quejas de los usuarios de IAFAS, IPRESS Y UGIPRESS, Públicas, Privadas y Mixtas.

## 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

### 6.1 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 PAUS (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 públicas 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 y reclamos 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 en Salud(PAUS):** 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.

**Trato Directo.-** Medio alternativo de solución de controversias, en el cual a iniciativa e impulso de las partes y mediante su participación directa buscan una solución a la insatisfacción que gene el reclamo o queja

## 6.2. Los Acrónimos

**CECONAR:** Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud.

**IAFAS:** Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud.

**IFIS:** Intendencia de Fiscalización y Sanción.

**IID:** Intendencia de Investigación y Desarrollo.

**INA:** Intendencia de Normas y Autorizaciones.

**IPRESS:** Institución Prestadora de Servicios de Salud.

**IPROM** Intendencia de Promoción de Derechos en Salud.

**IPROT:** Intendencia de Protección de Derechos en Salud.

**ISIAFAS:** Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.

**ISIPRESS:** Intendencia de Supervisión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

**LPAG:** Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

**PAS:** Procedimiento Administrativo Sancionador.

**PAUS:** Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

**PIN:** Petición de Intervención.

**SADERECHOS:** Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud.

**SAREFIS:** Superintendencia Adjunta de Regulación y Fiscalización.

**SASUPERVISION:** Superintendencia Adjunta de Supervisión.

**SUSALUD:** Superintendencia Nacional de Salud.

**UGIPRESS:** Unidad de Gestión de IPRESS

### 6.3 Responsabilidades de Seguimiento y Evaluación

- a) El Jefe Institucional, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas del Hospital Hermilio Valdizán, son responsables de la implementación de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
- b) La Máxima Autoridad de la institución, designará mediante Resolución Directoral formal al responsable de la Plataforma de atención al Usuario en Salud.
- c) La Dirección General, designará mediante documento formal al responsable Buzón de Sugerencia.
- d) La Máxima Autoridad de la institución, designará mediante documento formal al responsable de Libro de Reclamaciones.
- e) La Dirección General emitirá una Resolución Directoral la conformación del comité de Gestión de las Relaciones con el Usuario ( Buzón de Sugerencias)
- f) Los Responsables de las Oficinas de Gestión de Calidad, y el Responsables de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, son responsables del Cumplimiento del plan anual de PAUS.
- g) El jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad tiene la responsabilidad de implementar, planificar, organizar, integrar, dirigir, controlar, analizar y coordinar los procedimientos específicos de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS).
- h) El Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad o quien haga sus veces, en coordinación con el Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud debe dirigir y orientar el enfoque de la Plataforma de Atención al Usuario a la Mejora Continua de los procesos, constituyéndose como Oportunidad de Mejora e instrumento para el desarrollo de Proyectos de Mejora Continua de la Calidad.
- i) Los jefes de la unidades orgánicas, deben:  
  
Cada jefatura debe supervisar la prestación de servicios de salud en su unidad de acuerdo a los horarios de atención al usuario.

Asegurar la oportunidad de respuesta, informes de descargo, informes de auditoría, entre otros, de ser requerida por personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud para la gestión de los reclamos y sugerencias.

Coordinar activamente con el personal de la Plataforma de Atención al Usuario y remitir oportunamente la programación médica de su Departamento/Servicio, disponibilidad de cupos de atención, informes de situación de salud de usuario, informes de resultados de reclamos, entre otras actividades requeridas por la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

#### **6.4. Directrices de Carácter Genérico.**

- a) La Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), es el 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 Servicios de Salud (IPRESS) y las Unidades Gestoras de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).
- b) El perfil del personal responsable de la Plataforma de Atención al Usuario, deberá ser de preferencia: Profesional de ciencias de la salud, con título, colegiatura correspondiente y con conocimiento de derechos de los usuarios en salud, normas del sector salud, conocimiento básico de Microsoft office (Word, Excel y power point), con habilidades como: asertividad, objetividad, proactividad, confiabilidad, empatía,
- c) El perfil del personal de apoyo será de preferencia: Técnicos Administrativos; quienes deberán contar con competencias y experiencia en la atención y orientación al usuario con vocación de servicio, buen trato y eficacia
- d) La Plataforma de Atención al Usuario, se basa en un Sistema de Gestión de los Servicios que se brinda en las IPRESS, con enfoque centrado en el usuario, en la pre-entrega, entrega y post entrega de la atención o servicio.
- e) En la Plataforma de Atención al Usuario se brinda la acogida, acompañamiento y facilita la orientación e información al usuario a su ingreso a la IPRESS o UGIPRESS.

- f) En la Plataforma de Atención al Usuario, se realiza la recepción, procesamiento y atención de las consultas, reclamos y sugerencias, presentados por el usuario ante la IPRESS o UGIPRESS, dentro d
- g) el Marco normativo vigente.

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1 Funciones Principales de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud(PAUS):

- 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 PAUS.
  - b) Remitir la información de la PAUS a la Dirección General, a la jefatura de la Oficina de Gestión de Calidad.
- 7.1.2 El modelo de la PAUS 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 PAUS, 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 PAUS 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. Priorizar 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 PAUS, 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 en Salud 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 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 en Salud (PAUS), debe coordinar con los Responsables del Seguro Integral de Salud (SIS).
- g) El Responsable de la PAUS, coordinará con los Responsables / Delgados de SUSALUD de suscitarse una Situación particular que lo amerite.

### **7.3 Procedimiento de atención en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud**

- 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 PAUS para el acompañamiento físico).
- d) El personal de la PAUS 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 forma regular el registro de preguntas frecuentes de los usuarios, con sus respectivas respuestas.

### **7.4 Procedimientos de Atención de Reclamos en el Hospital Hermilio Valdizán**

#### **7.5.1 Admisión y Registros de la Reclamación:**

- El personal responsable de la atención en la PAUS, recibe la reclamación emitida por el usuario en hoja codificada del Libro de Reclamaciones en Salud. También recibe para la atención, las reclamaciones remitidos por otras entidades las que serán registradas en una base de datos.

- 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 ser admitido.
- El personal responsable de la atención de reclamos en la PAUS, 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.
- 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
- 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
- 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.
- 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.
- 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.

### 7.6.2 En el Hospital Hermilio Valdizán

#### 7.6.2.1 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 PAUS y su entrega podrá efectuarse en la misma PAUS o depositado en el Buzón Sugerencia del hospital Hermilio Valdizán.

#### 7.6.2.2 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 PAUS de la IPRESS.

#### 7.6.2.3 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 PAUS, 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 PAUS de la IPRESS, comunicará al usuario sobre su Sugerencia implementada, por el medio que éste, haya indicado.

### VIII. DISPOSICIONES FINALES

8.1 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 PAUS.

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

### IX. RESPONSABILIDADES

- a) Director General como máxima autoridad del Hospital Hermilio Valdizán
- b) El jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad será responsable de la supervisión del cumplimiento de la presente
- c) Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario estará a cargo del profesional mediante una Resolución Directoral, que ejecutará sus funciones bajo la supervisión de la jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad.
- d) 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.

## X. RECURSOS HUMANOS Y HORARIO DE ATENCIÓN

### Personal

- Lic. Lidia Aguilar Romero, psicóloga clínica, Responsable de PAUS.
- Lic. Alva A. Vitor Tolentino, psicóloga clínica.
- Lic. Karim León, Comunicadora social

### Horario de Atención:

Plataforma de Atención al Usuario en Salud –H.H.V

- De lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm
- El sábado de 7:00 am a 1:00 pm

Emergencia:

- Los sábados a partir de la 1.00 pm a 1.00 am
- Los domingos las 24 horas.
- Los feriados las 24 horas

## XI. IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Señalizar el ambiente destinado para la atención y recepción de las consultas y reclamos e indicar su horario de atención en un lugar visible.
- Contar con banner y afiches que contengan el flujograma y los plazos del proceso de atención de consulta y reclamos, y los mismos que deben encontrarse en lugares visibles y de fácil de acceso al público:
  - Diagrama de flujo: Procedimiento de Atención en la PAUS de HHV
  - Diagrama de flujo: de Libro de Reclamaciones
  - Banner de derechos de los usuarios en salud
  - Banner de cartera de servicios
  - Banner de libro de reclamaciones y sus horarios de atención.
  - Banner de libro de reclamaciones en tamaño A3. según D.S. 030-2016-SA

- Implementar e instalar un nuevo equipo telefónico, que permita cumplir con los estándares de calidad que la Plataforma de Atención al usuario en Salud requiere.
- Implementar en la PAUS un sistema que permita acceder a información como: número de historia clínica, registro de atención de las diversas áreas del hospital, médico tratante, condición actual de SIS-referencia, así como las fechas de las próximas citas de los reclamantes.
- Apertura de una ventana de pared de drywall para instalar el equipo telefónico que tenga acceso el personal de PAUS de ambos ambientes 1 y 2
- Implementar el icono de Libro de Reclamaciones con la hoja de reclamaciones según el DS 030-2016-SA, en la página web del Hospital Hermilio Valdizán
- Instalación de una Alarma de Seguridad.
- 02 equipos de cómputo Completo
- 02 escritorios para el personal que elabora en PAUS
- 02 sillas giratorias ergonómicas de metal para el personal
- 02 sillas para el usuario externo
- Solicitar instalación de sistema de trámite documentario en PAUS mediante el correo de Institucional
- 02 puntos de red para PAUS.
- Solicitar actualización de los flujogramas y manual de procedimientos de atención a todas las unidades ejecutoras que tenga atención directo con los Usuarios Externos.
- Alero para cubrimiento solar de los ambientes de Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)
- Capacitación o actualización al personal que laboran en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud: Procedimiento de libro Reclamaciones en Salud y Plataforma de Atención al Usuario en Salud, de acuerdo al decreto Supremo N° 042-2011-PCM: Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y Decreto Supremo N° 030-2016-SA, Reglamento para la atención de reclamos y quejas de los usuarios de IAFAS, IPRESS Y UGIPRESS, Públicas, Privadas y Mixtas.

## **XI. ANEXOS**

- Cronograma de actividades de la PAUS
- Cronograma de actividades del Libro de Reclamaciones
- Cronograma de actividades de Buzón de Sugerencias o Gestión de las Relaciones con el Usuario externo