

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL

USUARIO EN SALUD



INFORME ANUAL AÑO 2020

LIMA - PERÚ

ÍNDICE

I. Introducción	3
II. Base Legal	4
III. Análisis	5
3.1. Resultados de Libro Reclamaciones del 2020	5
3.2. Resultados de la Apertura de Buzón de Sugerencias del 2020	11
3.3. Resultados de las Atenciones inmediatas del 2020	12
IV. Actividades realizadas del personal de Plataforma de Atención al Usuario en Salud durante el covid19	20
V.Actividades ejecutadas según el plan anual de Plataforma de atención al usuario en Salud	21
VI La implementación de las necesidades de Plataforma de Atención al Usuario en Salud	23
VII.CONCLUSIONES	24
VIII.RECOMENDACIONES	25
ANEXO	26

I. INTRODUCCIÓN

Los órganos que integran el Ministerio de Salud deben contar obligatoriamente con la Unidad de Plataforma de Atención al Usuario en Salud, según el Decreto Supremo N° 02-2019-SA

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios externos ante el hospital, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud. Para dicho fin se emplea recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos, En el Hospital Hermilio Valdizán, es una unidad dependiente de la Oficina de Gestión de la Calidad.

Plataforma de atención al Usuario en Salud (PAUS) se encarga de gestionar las Relaciones con el Usuario Externo, de manera obligatoria cuenta con el libro de reclamaciones, 13 Buzones de Sugerencias y libro de Registro de Soluciones Inmediatas.

Mediante el registro de Soluciones Inmediatas se brindó soluciones oportunas a las necesidades no satisfechas del usuario externo en los cuatro ejes: consultas, orientación, acompañamiento e información, de esta manera se brinda la atención con calidad y calidez, satisfaciendo sus necesidades al usuario externo y a la vez evitando que el reclamo sea registrado en el libro de reclamaciones.

El hospital Hermilio Valdizán establece las vías de comunicación, mediante los Buzones de sugerencia ubicado en diferentes áreas de la institución, la Apertura de Buzones de Sugerencias es una vez al mes, por el Comité de las Relaciones con el Usuario externo. Las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad del servicio brindados de la Institución; asimismo, el objetivo es incrementar la satisfacción o disminuir la insatisfacción de los usuarios externos.

Para el buen funcionamiento de la Plataforma de atención al usuario en Salud, esta área se cuenta con R.D. Plan de trabajo, R.D. de responsable de plataforma de atención al usuario en salud, R.D. de responsable de libro de reclamación y R.D. del Comité de Buzones de sugerencias. Los cuales se anexo 1 al final de este informe anual.

Se presenta los resultados globales de reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones del año 2020, según las unidades orgánicas y las causas específicas.

Asimismo, se presenta los resultados de las aperturas de Buzones de sugerencia del año 2020, presentado por el comité de buzones de sugerencias.

En el capítulo IV se presenta trabajo remotas realizadas por personal de plataforma de atención durante el covid 19 del 2020

En el capítulo V hace mención el cumplimiento de las actividades programadas según el plan anual de Plataforma de atención al usuario en Salud del 2020.

En el capítulo VI se evidencian las solicitudes de la implementación de las necesidades de plataforma de atención al Usuario en Salud

En el capítulo VII y VIII, se presenta las conclusiones y recomendaciones.

II.BASE LEGAL

- Ley N° 268442, Ley General de Salud
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas Usuarías de los Servicio de Salud.
- Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud.
- La Ley N° 1161, dispone que el ministerio de Salud es competente en aseguramiento en Salud.
- Decreto Legislativo 1158, dispone mediadas destinadas al fortalecimiento y cambio de dominación de superintendencia Nacional de Aseguramiento 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”.
- Resolución Ministerial N° 667-2017/MINSA, Se efectúa la publicación del proyecto de Reglamento para la gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios en Salud.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, Reglamento para la atención de reclamos y denuncias de los usuarios de IAFAS, IPRESS Y UGIPRESS, Públicas, Privadas y Mixtas.

- Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, aprueba la “Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS

III. ANÁLISIS

3.1. RESULTADOS DE LIBRO RECLAMACIONES DEL AÑO 2020

3.1.1. Resultados Generales de los Reclamos Atendidos del Año 2020

Tabla N° 1

Reclamos Atendidas	Reclamos Pendientes	Total
Dentro del tiempo 48 reclamos	0	48 reclamos

En la tabla 1, se observa los resultados globales un total de 48 reclamos, de los cuales fueron atendidos dentro del tiempo.

3.1.2. La Frecuencia de Reclamos de las causas específicas en el Año del 2020

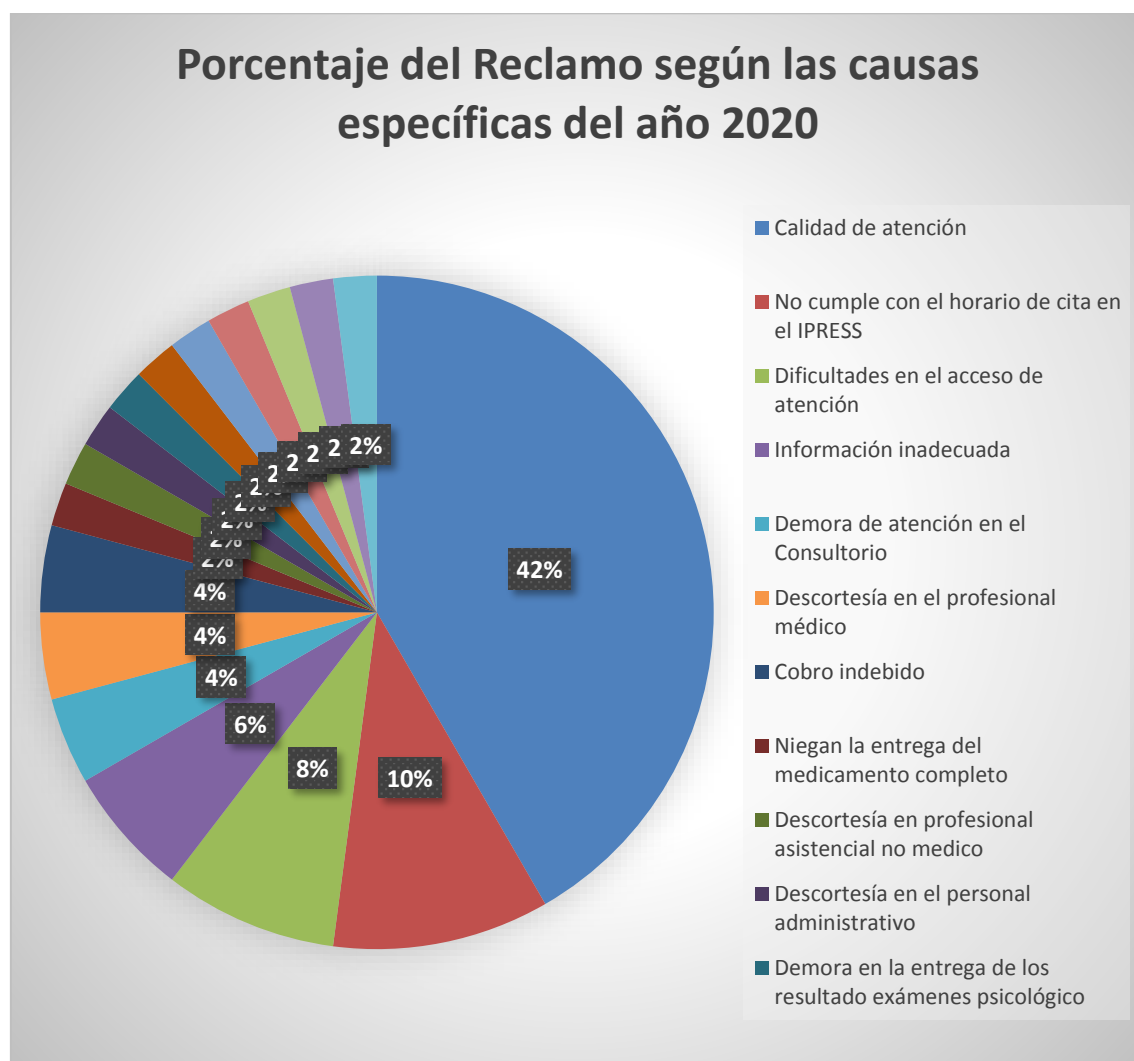
Tabla N°2

CAUSAS ESPECÍFICAS	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Calidad de atención	2	1	0	0	0	0	1	3	1	6	4	2	20
No cumple con el horario de cita en el IPRESS	3	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5
Dificultades en el acceso de atención	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Información inadecuada	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
Demora de atención en el Consultorio	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Descortesía en el profesional médico	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Cobro indebido	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Niegan la entrega del medicamento completo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Descortesía en profesional asistencial no medico	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Descortesía en el personal administrativo	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Demora en la entrega de los resultado exámenes psicológico	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Maltrato físico en Hospitalización	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Extravío de la Historia clínica	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Falta de información.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Niega atención en consulta Ext	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Atención y recuperación de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Niega atención en emergencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	10	8	4	0	0	1	2	5	3	6	4	5	48

En Tabla N° 2, se observa el mayor número de reclamos registrados fueron: Calidad de atención 20 reclamos, No cumple con el horario de cita en el IPRESS con 05 reclamos, dificultades en el acceso de atención con 04 reclamos, Información inadecuada con 03 reclamos, Demora de atención en el Consultorio con 02 reclamos, Descortesía en el profesional médico con 02 reclamos, Cobro indebido con 02 reclamos y otras causas específicas con 01 reclamo cada uno.

3.1.3. Porcentaje de Causas Específicas de Reclamos del 2020



En la figura 1. Se observa el porcentaje de causas específicas: Dificultad en el acceso de servicio en el IPREES con 18 %, No cumple con el horario de cita en el IPRES con 18%, Relacionado con la calidad de la atención con 13 %, Información inadecuada con 09%, demora de atención en el consultorio con 009% y Descortesía en profesional médico; mientras las causas específicas como: Niegan la entrega del medicamento completo, Descortesía en el profesional asistencial no médico, Descortesía en el personal administrativo, Demora en la entrega de resultados de exámenes auxiliares-psicológico, Maltrato físico en Hospitalización P.1 y Extravío de la Historia clínica. Cada uno con 04%.

3.1.4. Frecuencia de Reclamos del Libro de Reclamaciones del año 2020, Según las Unidades Orgánicas

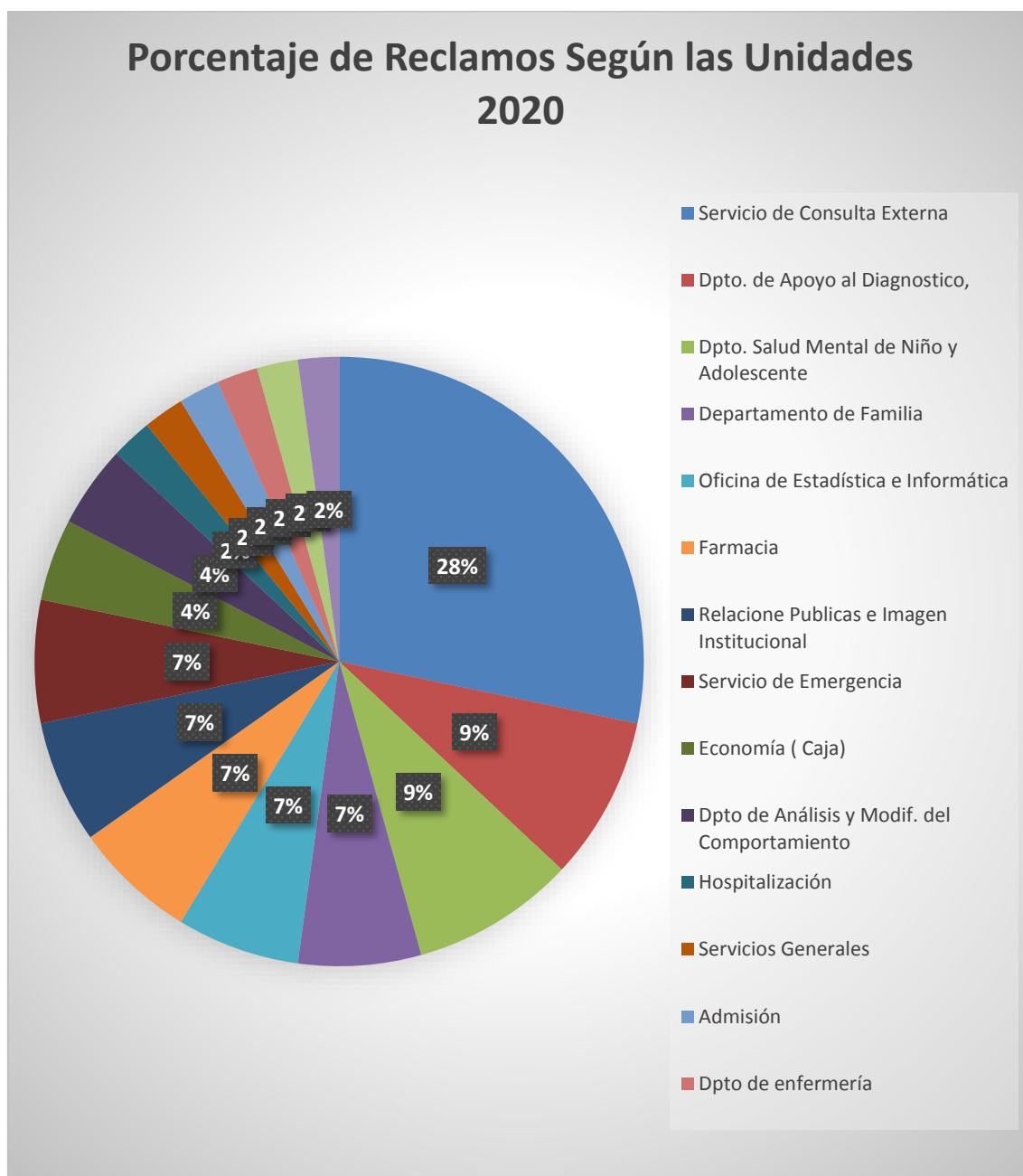
Tabla N° 3

Unidad /Orgánica	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tot
Servicio de Consulta Externa	3	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	4	13
Dpto. de Apoyo al Diagnostico,	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
Dpto. Salud Mental de Niño y Adolescente	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
Departamento de Familia	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Oficina de Estadística e Informática	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
Farmacia	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
Relacione Publicas e Imagen Institucional	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3
Servicio de Emergencia		0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3
Economía (Caja)		0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Dpto de Análisis y Modif. del Comportamiento		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Hospitalización		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Servicios Generales		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Admisión		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Dpto de enfermería		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Odontología		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Dirección administrativo		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Total	10	08	04	0	0	0	0	7	3	4	4	1	48

En la tabla 3, Servicio de Consulta Externa con 13 reclamos, Dpto. de Apoyo al Diagnostico con 4 reclamos, Dpto. Salud Mental de Niño y Adolescente con 4 reclamos, Departamento de Familia con 04 reclamos, Oficina de Estadística e Informática con 3 reclamos, Farmacia con 3 reclamos, Relaciones Publicas e Imagen Institucional con 3 reclamos, Servicio de Emergencia con 3

reclamos, Economía (Caja) con 2 reclamos, Dpto. de Análisis y Modif. del Comportamiento, con 2 reclamos y otras unidades con 01 reclamo cada uno.

3.1.5. Porcentaje de Reclamos del Libro de Reclamaciones del año 2020, Según las Unidades, Servicios y departamentos



En la figura 2, se observa los porcentajes de la siguiente manera: Servicio de Consulta Externa con 28%, Apoyo al Diagnostico con 9%, Dpto. Salud Mental de Niño y Adolescente con 09%, Dpto.

de Familia con 7%, Oficina de Estadística e Informática con 7%, Farmacia con 7%, Relaciones Publicas e Imagen Institucional con 7%, servicio de Emergencia con 7%.

3.1.5. Hechos que sustentan el reclamo declarándolo según corresponde: fundado, improcedente infundado y trato directo

Tabla N° 4

N° DE HOJA DE RECLAMO	DECLARACIÓN DE RECLAMOS				TOTAL
0000178	Infundado				1
0000179		Fundado			1
0000180		Fundado			1
0000181			Improcedente		1
0000182	Infundado				1
0000183		Fundado			1
0000184		Fundado			1
0000185	Infundado				1
0000186	Infundado				1
0000187		Fundado			1
0000188		Fundado			1
0000189	Infundado				1
0000190		Fundado			1
0000191				Trato Directo	1
0000193		Fundado			1
0000194		Fundado			1
0000195		Fundado			1
0000196		Fundado			1
0000197		Fundado			1
0000199		Fundado			1
0000200		Fundado			1
0000201		Fundado			1
0000202	Infundado				1
0000203		Fundado			1
0000205	Infundado				1
0000208	Infundado				1
0000209		Fundado			1
0000210		Fundado			1
0000211		Fundado			1
0000212	Infundado				1
0000213	Infundado				1
0000214		Fundado			1
0000215	Infundado				1
0000216		Fundado			1
0000217	Infundado				1
0000218	Infundado				1
0000219		Fundado			1

0000220	Infundado				1
0000221	Infundado				1
0000222	Infundado				1
0000223	Infundado				1
0000224	Infundado				1
0000226		Fundado			1
0000228		Fundado			1
0000229	Infundado				1
0000230	Infundado				1
0000231	Infundado				1
0000232		Fundado			1
Total	21	25	1	1	48

Declaración de Reclamos	Total
Fundado	25
Infundado	21
Improcedente	1
Trato directo	1
Total	48 Reclamos

En el cuadro N°4 se observa los reclamos han sido declarados: fundados 25 reclamos, infundados 21 reclamos, improcedentes 1 reclamo y trato directo 01 reclamo, sumando en total 48 reclamos durante el año 2020.

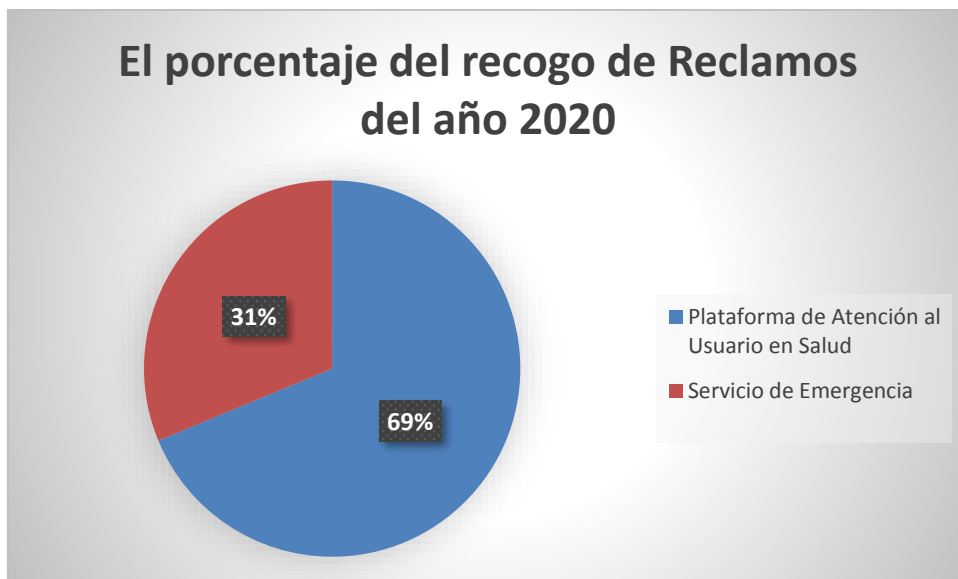
3.1.6. Área de Recojo de los Reclamos del año 2020

Tabla n° 4

ÁREA DE RECOJO DEL RECLAMO	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Plataforma de Atención al Usuario en Salud	07	08	03	0	0	0	0	3	2	3	3	3	33
Servicio de Emergencia	03	0	01	0	0	1	2	2	1	3	1	1	15
Total	10	08	04	0	0	0	2	5	3	6	4	4	48

En la tabla 4, se observa del total de 48 reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones durante el año 2020; los 33 reclamos fueron recogidos en Plataforma de Atención al Usuario en Salud y 15 reclamos en el Servicio de Emergencia.

3.1.7. El porcentaje de Recojo de los Reclamos del año 2020



En la Figura 3, se observa 69 % reclamos ha sido recogidos en la unidad de PAUS y 31% en Servicio de emergencia el Servicio de Emergencia.

3.2. RESULTADOS DE LA APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGRENCIAS DEL 2020

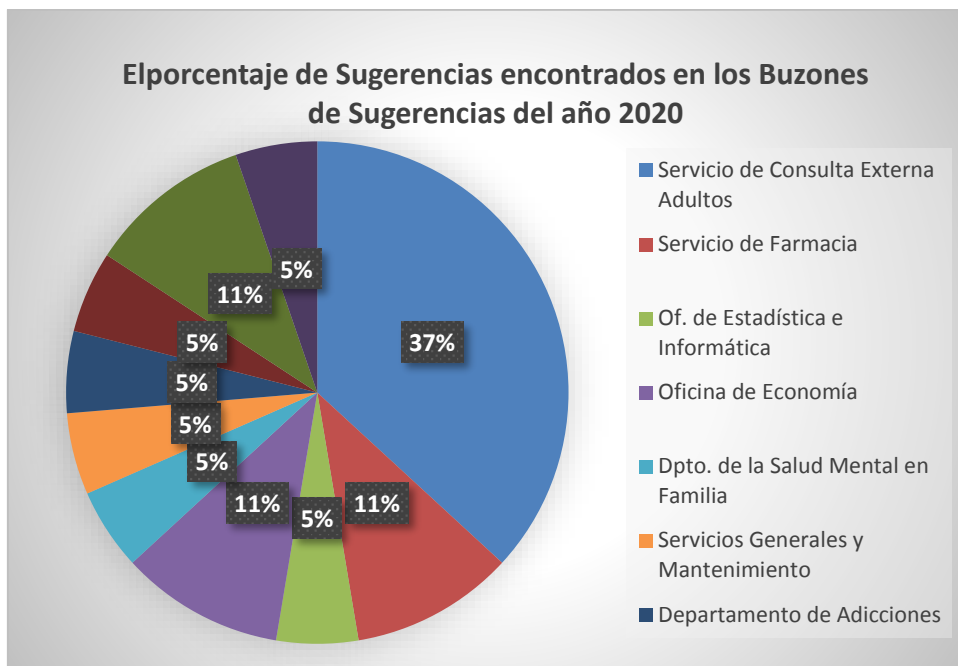
3.2.1. Los hallazgos de sugerencias encontrados durante el año del 2020

Tabla N°5

Departamento/Servicio	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Servicio de Consulta Externa Adultos	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Servicio de Farmacia	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Of. de Estadística e Informática	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina de Economía	0	2	0	0		0	0	0	0	0	0	0	2
Dpto. de la Salud Mental en Familia	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Servicios Generales y Mantenimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Departamento de Adicciones	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Unidad de Admisión	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Dirección General	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Servicio de emergencia	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	03	13	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19

Según la tabla N°5 El resultado total de sugerencias encontrados en los Buzones de Sugerencias fueron 19 sugerencias, de los cuales la unidad con mayor número de sugerencias fue Consulta Externa con 7 Sugerencias.

3.2.2 El Porcentaje Sugerencias encontrados en los Buzones de Sugerencia durante el año 2020



En la figura 4, Observa el mayor Porcentaje de hallazgos en la apertura de Buzones de sugerencias, fue Servicio de consulta externa con 37%.

3.3. INFORME SOLUCIONES INMEDIATAS DEL AÑO 2020

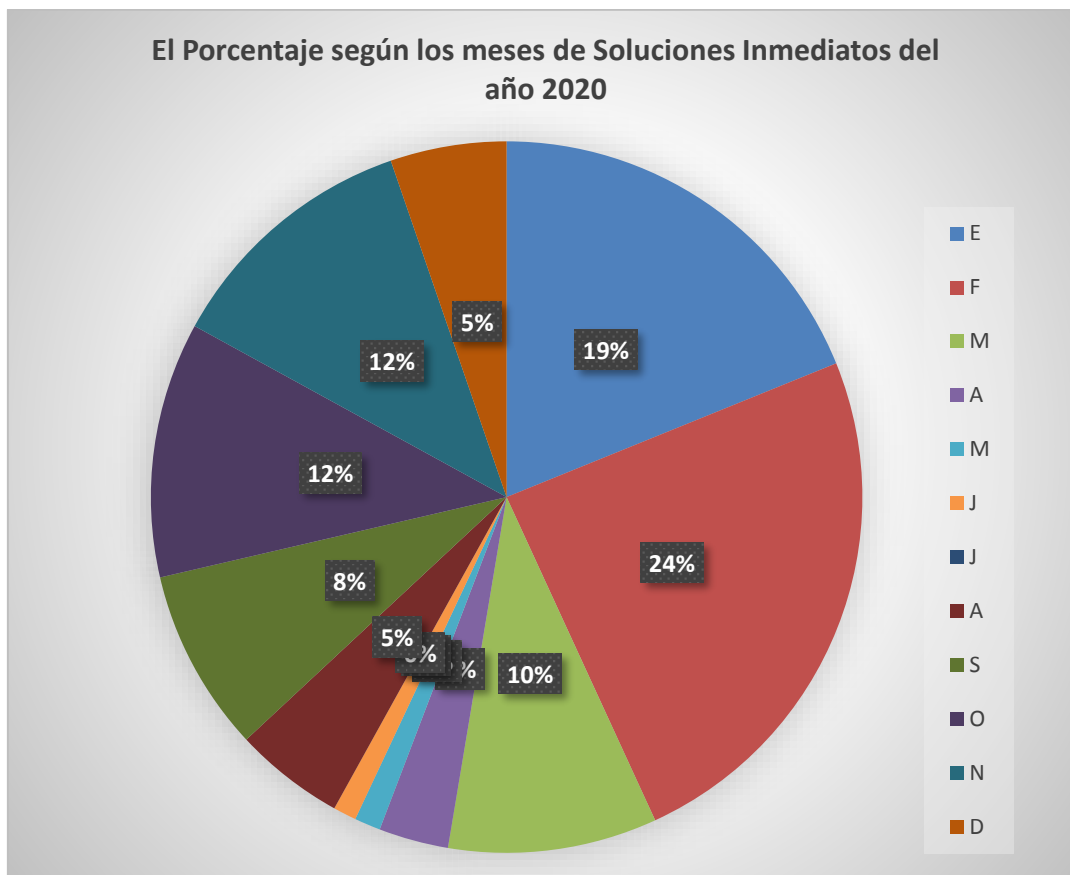
3.3.1. Resultados de Soluciones Inmediatas atendidas durante el año 2020

Tabla N° 6

Mes	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	TOTAL
Atenciones	143	184	72	24	09	08	0	38	63	88	89	40	758

En la Tabla N° 6 se observa los resultados de las soluciones Inmediatas durante el año 2020 fueron 758 atenciones

3.3.2. El porcentaje de los Resultados de Soluciones Inmediatas del 2020, Según los meses.



En la figura N° se observa el mayor porcentaje según los meses de las atenciones de Soluciones Inmediatas fueron 24% en el mes febrero, 19 % en el mes de enero.

3.4. CLASIFICACION DE LOS RECLAMOS DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA N° 030-2020-SUSALUD/S DEL AÑO 2020.

CLASIFICACION DE LOS RECLAMOS DEL MES DE ENERO A NOVIEMBRE 2020 SEGÚN LA R.S.N°030-2020-SUSALUD/S					
N° DE HOJA	DERECHOS EN SALUD	CAUSA ESPECÍFICA	DEFINICION	DEFINICION CORTA	CODIGO
0000178	Acceso a los servicios de Salud	Dispensar el medicamento	Negar o entregar en forma incompleta al usuario a provisión de medicamentos o dispositivos médicos	Me entregaron de forma incompleta mis medicamentos	1102
0000179	Acceso a los servicios de Salud	Incumplimiento en la programación de citas	Acudir a una cita médica que ha sido reprogramada para otra fecha sin comunicación previa al paciente	Reprogramación de citas sin comunicación	1120
0000180	Acceso a los servicios de Salud	Incumplimiento en la programación de citas	Otros motivos ajenos a paciente que impiden el otorgamiento de la cita en fecha programada	Reprogramación de citas sin comunicación	1120
0000181	Acceso a la información	No brinda información de los procesos administrativos de la IPRESS	Entre otros	No me dieron información clara sobre: asuntos administrativos	1201
0000182	Atención y repercusión de la salud	Presunto error en los resultados de exámenes de apoyo diagnóstico	Presunción de error en los resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico por cualquier causa. Se incluyen todos los exámenes auxiliares	No estoy satisfecho con mis resultados	1306
0000183	Atención y repercusión de la salud	Presunto error en los resultados de exámenes de apoyo diagnóstico	Presunción de error en los resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico por cualquier causa. Se incluyen todos los exámenes auxiliares	No estoy satisfecho con mis resultados	1306
0000184	Acceso a los servicios de Salud	Demora en el otorgamiento de citas en la atención para consulta externa	Tiempo de espera para la atención que excede el tiempo establecido por la institución	Demorar en atenderme	1106
0000185	Atención y repercusión de la salud	No brindan procedimiento médico	Realizar procedimiento médico de manera errónea, no acorde a protocolos y guías	Mala atención médica	1304
0000186	Atención y repercusión de la salud	No recibir de su médico trato amable y respetuoso	Se considera aquellos reclamos en que el profesional de la salud brinda un trato contra la moral, buenas costumbres y/o dignidad de la persona	No recibí un trato amable	1302

0000187	Acceso a los servicios de Salud	No acceso a la historia clínica	Se consideran aquellos reclamos relacionados a no brindar atención al usuario por no encontrarse disponible la historia clínica, sea por extravió o por omisión, por desconocimiento del código de la HC personal o familiar	No acceso a la historia clínica	1114
0000188	Acceso a los servicios de Salud	No acceso a la historia clínica	Se consideran aquellos reclamos relacionados a no brindar atención al usuario por no encontrarse disponible la historia clínica, sea por extravió o por omisión, por desconocimiento del código de la HC personal o familiar	No acceso a la historia clínica	1114
0000189	Atención y repercusión de la salud	No recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso	Se considera aquellos reclamos en que el personal administrativo brinda un trato contra la moral, buenas costumbres y/o dignidad de la persona	No recibí un trato amable	1303
0000190	Acceso a los servicios de Salud	Demora en la toma o entrega de los resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico	Retraso en la toma o entrega de resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico en cualquiera de los servicios de consulta externa	Demora en la toma o entrega de los resultados	1117
0000191	Reclamo resultado: por trato directo				
0000192	No consigna los datos				
0000193	Atención y repercusión de la salud	No recibir de su médico trato amable y respetuoso	Se considera aquellos reclamos en que el profesional de la salud brinda un trato contra la moral, buenas costumbres y/o dignidad de la persona	No recibí un trato amable	1302
0000194	Acceso a los servicios de Salud	No acceso a la historia clínica	Se consideran aquellos reclamos relacionados a no brindar atención al usuario por no encontrarse disponible la historia clínica, sea por extravió o por omisión, por desconocimiento del código de la HC personal o familiar	No acceso a la historia clínica	1114

0000195	Acceso a los servicios de Salud	Demora en el otorgamiento de citas en la atención para consulta externa	Disponibilidad de las citas para atención en consulta externa en un plazo alejado	No hay cita para especialidad	1106
0000196	Acceso a la información	No brinda información de los procesos administrativos de la IPRESS	Entrega de información insatisfactoria	No le brindaron información clara sobre cita	1201
0000197	Acceso a los servicios de Salud	Demora en el otorgamiento de citas	Disponibilidad de citas para la atención en un plazo alejado	No hay citas para la especialidad	1106
0000198	Reclamo sin efecto, por decisión del usuario				
0000199	Acceso a los servicios de Salud	Niegan atención en situaciones de emergencia	Niegan atención en situación de emergencia por ser menor de edad	Niegan la atención de emergencia	1112
0000200	Acceso a los servicios de Salud	Demora en el otorgamiento de citas	Disponibilidad de citas para la atención en un plazo alejado	No hay citas para la especialidad	1106
0000201	Acceso a los servicios de Salud	Encontrar servicio cerrado en horario de atención	Ausencia de personal de salud programado	Ausencia de personal de salud responsable de la atención	1113
0000202	Atención y recuperación de la salud	No recibí trato amable y respetuoso por parte del psicólogo	El profesional de la salud brinda un trato poco amable y respetuoso	No recibí un trato amable	1302
0000203	Acceso a los servicios de Salud	Dispensar medicamento de manera insatisfactoria	Entrega en forma incompleta al usuario la provisión de medicamentos	Me entregaron de forma incompleta mis medicamentos	1102
0000204	Reclamo no procede, por decisión del usuario				
0000205	Acceso a Información	No recibí de su médico tratante información de diagnóstico dual	Médico tratante informa de manera insatisfactoria sobre su estado de salud.	Información insatisfactoria	1203

0000206	Reclamo anulado por falta de datos como requisito para su validación.				
0000207	Reclamo anulado por falta de datos como requisito para su validación.				
0000208	Acceso a los servicios de Salud	Niegan atención en emergencia	Niegan atención en situación en emergencia y lo derivan a Centro Comunitario de salud mental, por ser paciente nuevo y no contar con hoja de referencia para ser atendido por Consulta Externa.	Niegan la atención de emergencia	1112
0000209	Acceso a los servicios de Salud	Incumplimiento en la programación de citas	Acudí a una cita médica y el profesional en salud no tenía programado atención para ese día.	Reprogramación de cita	1120
0000210	Atención y recuperación de la salud	No recibí trato amable y respetuoso por parte de psicóloga	El profesional de la salud no contesta mis mensajes ni llamadas	No recibí un trato amable	1302
0000211	Acceso a los servicios de Salud	Incumplimiento en la programación de citas	Le otorgaron cita médica y el profesional en salud no tenía programado atención para ese día.	Reprogramación de cita	1120
0000212	Acceso a los servicios de Salud	Dispensar el medicamento de manera insatisfactoria	Negar al usuario la provisión de medicamentos	No me entregaron los medicamentos, No contaba con hoja de referencia	1120
0000213	Acceso a los servicios de salud	Cobrar indebidamente	Reclamo relacionado a cobro indebido	Indica que médico quiso cobrar 100 soles	1118
0000214	Acceso a información	No brinda información de los procesos administrativos	Sobre el otorgamiento de certificado de discapacidad, ni certificado de invalidez	No le dan información clara: sobre el procedimiento administrativos	1201
0000215	Acceso a los servicios de Salud	No brinda atención por no contar con hoja de referencia	Al usuario causa malestar la exigencia de la hoja de referencia en tiempo de pandemia siendo <i>pacientes continuadores que tiene una historia clínica</i>	Negativa para la atención en consulta externa	1116

0000216	Acceso a los servicios de Salud	Incumplimiento de cita programada	Fue citada para las 2.00 pm de la tarde con el documento enviado por el ministerio de la mujer y no es atendida.	Solicita reprogramen una nueva cita urgente	1120
0000217	Otros	Cobro indebido de medicamento	Al Paciente con SIS cobran sus medicamentos.	Le dicen que el medicamento no cubre su diagnostico	2001
0000218	Acceso a los servicios de Salud	Direccionar al usuario de atención fuera del establecimiento de salud	El médico Psiquiatra tratante le pidió que se vaya a su consultorio.	Me dijo que va vaya a su consultorio particular	1104
0000219	Acceso a los servicios de Salud	Demora en la toma de exámenes de apoyo al diagnóstico	En el servicio Laboratorio no le atiende al usuario oportunamente.	La encargada de laboratorio estaba almorzando	1117
0000220	Otros	El persona de caja se niega de la entrega económica.	El usuario le pague con S/. 50.00 al señor de caja y niega haber recibido dicho billete	El personal de caja de manera muy segura me dice que no le había dado el billete.	2001
0000221	Otros	El persona de caja no le da vuelto completo de su dinero	El usuario insatisfecho “El cajero de caja 2, solo le dio de vuelto 20.00 de 100 soles el costo del medicamento era la suma 33.02	Refiere” al percatarme reclame lo faltante y se niego; y me respondió quéjate donde quieras.	2001
0000222	Acceso a los servicios de Salud	Dispensar el medicamento	La encargada de hacer entrega de la medicina del paciente intentó entregar el medicamento incompleto.	La encargada intentó quedarse con parte de la misma.	1102
0000223	Otros	Demora en expedir el certificado de salud mental	El Usuario ha solicitado el certificado de Salud Mental de la hermana no le brindan oportunamente.	Le dicen que hará lo solicitado después de un informe, recién el próximo año.	2001
0000224	Otros	La profesional niega la atención al usuario	El profesional de Odontología no le atendió al paciente citado por ser inquieto.	“me dijo, que vaya a otro hospital, a pesar que mi hijo tratamiento psiquiátrico en este hospital “	2001

0000225	Otros	Solicita exoneración de la atención de consulta	El reclamante solicita la exoneración de la consulta para poder tener la receta de los medicamentos.	“ falta de sentido común y de urgencia ante una necesidad”.	2001
0000226	Otros	El usuario solicita devolución económica por la compra de especie valorada.	Compra especie valorada el personal de informe le dice no es certificado de salud mental, sino es informe médico para certificado de discapacidad, el concesionario niega la devolución económica.	” Mi mamá compró especie Valorada para certificado de Salud Mental, por desconocimiento	2001
0000228	Acceso a los servicios de salud	Niegan atención en emergencia	Paciente no es atendido por tener afiliación en ESSALUD	Esta agresivo y que trato ahorcar a su abuelo	1112
0000229	Otros	Mala calidad de atención	sólo realizó tres preguntas: nombre, edad y el porqué de la cita. Indicando era suficiente para dar por sentado que el paciente es apto	se olvida cosas, su dirección no sabe dónde dicta clase.	2001
0000230	Otros	Mala calidad de atención	El paciente con ha tenido derrame cerebral e informe del centro de trabajo que no está bien es declarado que está bien por el medico psiquiatra. El reclamante no está de acuerdo	Pacientes con problemas en centro de trabajo	2001
0000231	Acceso a los servicios de salud	Niegan atención en el servicio de consulta externa	Los médicos no atienden a las personas que sufren esquizofrenia y otras enfermedades, no cobran a los venezolanos igual deben ser justos para todos.	Niegan atención a los que sufren esquizofrenia y otras enfermedades	2001
0000232	Atención y recuperación de la salud	Maltrato de su médico tratante	La mala atención y mal trato del médico psiquiatra a paciente con depresión con intento de suicidio	No me dejo explicar que me intente ahorcar y contar mis problemas que tengo problema	1302

IV. ACTIVIDADES DEL PERSONAL DE PAUS REALIZADAS DURANTE EL COVID 19 DEL AÑO 2020

FECHA	HORA	TEMA	Organizador
17/03/2020	De 4:00pm a 6:00pm	La capacitación de los pacientes en la sala de espera sobre los derechos de los usuarios externos en salud y los deberes.	SUSALUD Señorita Geraldine Zapata
18/03/2020		Sobre las actividades de PUAS Durante le emergencia Covid 19	Jefatura de OCG.
20/03/2020		Informa que la señorita Geraldine Zapata la delegada de SUSALUD, ya no realizar sus actividades en nuestra institución, ya que ha sido derivada a otro EESS y las coordinaciones se realizara con su persona	Heidi Medina Vargas, SUSALUD
04/2020	10.00 am -12:00pm	Decreto Supremo N°02-2029-SA al personal de Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Hermilio Valdizán	SUSALUD
01/04/2020	10.00 am a 10.20.am	Capacitación, sobre el Decreto Supremo N°02-2029-SA al personal de Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Hermilio Valdizan. Para el día 06 de abril del 2020, 10.00 AM a 12.M. hora citada.	Licenciada Gloria Puma-SUSALUD
20/04/2020	10.00 am a 10.20 am	se comunicó por via telefónica la señorita Heidi Medina Vargas, para pedir información sobre el registro de reclamos en el libro de reclamaciones del mes de marzo del 2020.	SUSALUD
28/04/2020	5.30 pm a 7.20 pm	Reunión virtual del Equipo Técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad a través de la Plataforma virtual Zoom	OGC

		Agenda: Reprogramación de la Metas Físicas del 2020 de la Oficina de Gestión de la Calidad y sus Ejes.	
08/05/2020	5.00 PM a 7.20.am	Reunión Técnica convocada por la jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad. Asunto : Programación de turno de la oficina de Gestión de la Calidad-OGC	OGC
24/07/2020	6.00 pm	Coordinación sobre el inicio de atención de la plataforma de Atención al Usuario en Salud. Programación de horarios del personal de PAUS	OGC
28/08/2020	6.00 pm	Implementación de atención de PAUS de forma virtual.	OGC
11/09/2020	6.00 pm	Sobre la reincorporación del personal a PAUS.	OGC

V. ACTIVIDADES EJECUTADAS EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO, SEGÚN EL PLAN ANUAL DEL 2020

- Se realizó Talleres Informativos para los Usuarios Externos en Salud en la sala de espera en los meses enero y febrero, sobre el libro de reclamaciones, Buzón de Sugerencias y la existencia y funciones de plataforma de atención al usuario en salud
- Se elaboró de trípticos: “Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud”, Buzón de Sugerencia y plataforma de atención al usuario
- Se ha realizado entrega de trípticos sobre los “Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud”, Buzón de sugerencia y plataforma de atención al usuario en salud
- Se atendió y proporcionó el Libro de Reclamaciones al Usuario externos en salud
- Solicitó la Redacción del Memorando al Jefe de OGC para Unidades, servicios y departamentos Involucradas de los reclamos registrados en el libro de reclamaciones durante el año 2020

- Recepcionó las Respuestas de los Servicio, unidades y departamentos involucrado de los reclamos registrados en el libro de reclamaciones
- Se remitió Respuestas por escrito o por vía magnético y físico de los reclamos presentados por los usuarios en externos en salud
- Emitió informes mensuales consolidado a la Jefatura de Oficina de Gestión de la Calidad, de libro de reclamaciones, buzón de sugerencias y soluciones inmediatas.
- Se abasteció a cada uno de los buzones de sugerencia con formatos aprobados y lapiceros para que los usuarios presenten sus sugerencias.
- Cada uno de los integrantes del Comité de Gestion de Buzón de Sugerencia realizo actividades específicas.
- el comité de Gestión de Buzón de Sugerencias.
- informe consolidado a la jefatura de Gestion de la Calidad sobre los resultados de las aperturas, conclusiones y recomendaciones.
- Se elaboró del tríptico del Buzón de Sugerencia en los meses de enero y febrero.
- Difusión del tríptico alusivo al manejo del Buzón de Sugerencia.
- El comité de Gestión de Buzón de Sugerencias realizó apertura del Buzón de Sugerencia de forma trimestral.
- Se emitió la información mensual, trimestral, semestral y anual consolidado de la plataforma de atención al Usuario en Salud a la jefatura de la Oficina de Gestión de la calidad.
- Se elaboró de Flujograma de Plataforma de Atención al Usuario en Salud-PAUS
- Desarrolló acciones de difusión sobre el proceso de atención de consultas y reclamos, en el marco de la normatividad
- Se elaboró de periódico mural de Plataforma de atención al Usuario en los meses enero y febrero 2020
- Se desarrolló acciones de difusión a los usuario y familiares Sobre los “Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud” y Deberes de los pacientes”
- Se realizó Talleres Psicoeducativos dirigidos a los familiares de los usuarios Externos en los meses de enero y febrero del 2020; Sobre los deberes de los usuarios externos.
- Se Reunió con el responsable de acompañamiento técnico de SUSALUD el día 12 de diciembre 2020.

- Se presentó el INFORME N.º 20– PAUS / OGC /HHV – 2020, para la implementación de las medidas correctivas con respecto a las recomendaciones del oficio N° 00201-220-SUSALUD/IPROM XP. 20mp07094-00. 02 de octubre.2020.
- Mediante el memorando N° 241/OGC-HHV/2020, solicitó capacitación para todo el personal del Hospital Hermilio Valdizán sobre el proceso de atención de Consultas y Reclamos, lo cual está en la espera.
- Se realizó dos capacitaciones al personal general del hospital en derecho del usuario externos en salud.

VI.IMPLEMENTACION EN PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD 2020

- Se actualización el procedimiento de Registro de Atención de reclamos de libro de reclamaciones con Resolución Directoral N°189-DG/HHV-2020
- Se implementó la Plataforma de Atención al Usuario –PAUS Virtual en la Pag. Web del Hospital Hermilio Valdizán, con los siguientes formularios:
 - Libro de reclamaciones
 - Buzón de Sugerencias
 - Libro de Felicitaciones
 - Formulario de atención al usuario en Salud de Soluciones Inmediatas
 - Plataforma de atención al usuario en salud del Hospital Hermilio Valdizán
- Se implementación las recomendaciones de SUSALUD:
 - Se actualizo su procedimiento de consultas y reclamos de acuerdo a la normativa vigente.
 - Se actualizo su acervo documentario digital y mejorar la custodia de expedientes de reclamos físico.
 - Gestionó la capacitación del personal de la IPRESS respecto al proceso de atención de consultas y reclamos de la institución.
 - Se realizó acciones de difusión a los usuarios respecto a al proceso de atención de consultas y reclamos.
 - Se recomendó coordinar con la Oficina Relaciones Públicas e Imagen Institucional para incorporar los temas de deberes y derechos en salud, así como los procesos de atención de consultas y reclamos, en su plan de comunicaciones/medios.

- Se coordinó con la Oficina de Estadística e Informática para realizar las mejoras al Libro de Reclamaciones en Salud Virtual
- Se actualizó la denominación del Libro de Reclamaciones en Salud físico.
- Se actualizó el informe de reclamos en el libro de reclamaciones con la clasificación los reclamos de acuerdo a la R.S. N° 030-2020-SUSALUD/S.

VII.CONCLUSIONES

1. Los resultados globales de reclamos registrados en el libro de reclamaciones durante el año 2020 fueron un total de 48 reclamos, de los cuales fueron atendidos dentro del tiempo.
2. El mayor número de reclamos registrados según las causas específicas fueron: Calidad de atención 20 reclamos, No cumple con el horario de cita en el IPRESS con 05 reclamos, dificultades en el acceso de atención con 04 reclamos, Información inadecuada con 03 reclamos, Demora de atención en el Consultorio con 02 reclamos, Descortesía en el profesional médico con 02 reclamos, Cobro indebido con 02 reclamos y otras causas específicas con 01 reclamo cada uno.
3. El porcentaje de los reclamos según las causas específicas: Dificultad en el acceso de servicio en el IPREES con 18 %, No cumple con el horario de cita en el IPRES con 18%, Relacionado con la calidad de la atención con 13 %, Información inadecuada con 09%, demora de atención en el consultorio con 9% y Descortesía en profesional médico; mientras las causas específicas como: Niegan la entrega del medicamento completo, Descortesía en el profesional asistencial no médico, Descortesía en el personal administrativo, Demora en la entrega de resultados de exámenes auxiliares-psicológico, Maltrato físico en Hospitalización P.1 y Extravío de la Historia clínica. Cada uno con 04%.
4. Los reclamos según las unidades, servicio y departamentos fueron: Servicio de Consulta Externa con 13 reclamos, Dpto. de Apoyo al Diagnostico con 4 reclamos, Dpto. Salud Mental de Niño y Adolescente con 4 reclamos, Departamento de Familia con 04 reclamos, Oficina de Estadística e Informática con 3 reclamos, Farmacia con 3 reclamos, Relaciones Publicas e Imagen Institucional con 3 reclamos, Servicio de Emergencia con 3 reclamos, Economía (Caja) con 2 reclamos, Dpto. de Análisis y Modif. del Comportamiento, con 2 reclamos y otras unidades con 01 reclamo cada uno.
5. El porcentaje según los servicio y departamentos fueron de la siguiente manera: Servicio de Consulta Externa con 28%, Apoyo al Diagnostico con 9%, Dpto. Salud Mental de Niño

y Adolescente con 9%, Dpto. de Familia con 7%, Oficina de Estadística e Informática con 7%, Farmacia con 7%, Relaciones Públicas e Imagen Institucional con 7% , servicio de Emergencia con 7%.

6. Los reclamos fueron recogidos en Plataforma de Atención al Usuario en Salud 33 reclamos y 15 reclamos en el Servicio de Emergencia.
7. Según el porcentaje el 69 % reclamos ha sido recogidos en la plataforma de atención al usuario en Salud- PAUS y 31% en Servicio de emergencia el Servicio de Emergencia.
8. El resultado total de sugerencias encontrados en los Buzones de Sugerencias fueron 19 sugerencias, de los cuales la unidad con mayor número de sugerencias fue Consulta Externa con 7 Sugerencias
9. Los resultados de las soluciones Inmediatas durante el año 2020 fueron 758 atenciones.
10. El mayor porcentaje según los meses de las atenciones de Soluciones Inmediatos fueron 24% en el mes febrero, 19 % en el mes de enero.

VIII.RECOMENDACIONES.

1. Socializar a las áreas involucradas el informe sobre los resultados de reclamos registrados en el libro de reclamaciones, buzón de sugerencia y soluciones inmediatas del año 2020, con la finalidad de mejorar las atenciones a los usuarios.

ANEXO 1.

- Memorando N° 238/OGC-HHV/2020.
- Memorando N° 239/OGC-HHV/2020
- Memorando N° 241/OGC-HHV/2020.
- Memorando N° 255/OGC-HHV/2020
- Memorando N° 256/OGC-HHV/2020 s.
- Resolución Directoral N° 043-DG/HHV-2020, Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud,
- Resolución Directoral N° 017-DG/HHV-2020, responsable de plataforma de atención al usuario en salud,
- Resolución Directoral N° 021-DG/HHV-2019, responsable de libro de reclamación.
- Resolución Directoral N° 035-DG/HHV-2020, del Comité de Gestión de las a Relaciones con el Usuario Externo.
- Resolución Directoral N° 0189-DG/HHV-2019, aprueba ficha técnica actualizada registro y atención en el Libro de Reclamaciones.
- Ficha técnica actualizada registro y atención en el Libro de Reclamaciones.
- Flujograma de Libro de Reclamaciones