



OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD



INFORME DEL I SEMESTRE AÑO 2021

LIMA - PERÚ





ÍNDICE

I.	Introducción.....	3
II.	Análisis.....	4
2.1.	Resultados de libro de reclamaciones- Físico del I Semestre.....	4
2.2.	Resultado de libro de reclamaciones -virtual del I Semestre.....	14
2.3.	Resultado de la Apertura de Buzón de Sugerencias del I Semestre.	20
2.4.	Resultado de Atenciones Inmediatas del I Semestres	21
III.	Conclusiones	24
IV.	Recomendaciones.....	25





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 (PAUS) del Hospital Hermilio Valdizán, es una unidad dependiente de la Oficina de Gestión de la Calidad, es el espacio físico, con recursos y personal responsable de brindar acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, reclamos, sugerencias e información sobre los servicios brindados a los usuarios externos.

En el capítulo II, se presenta los análisis de reclamos registrados en el libro de reclamaciones de forma física y virtual; los resultados de gestión de las Relaciones con el Usuario Externo; y resultado de soluciones inmediatas actividades de la Plataforma de atención al Usuario en Salud durante el primer Semestre del 2021.

En el capítulo III, se detalla las conclusiones del resultado de análisis del informe al primer semestre de libro de reclamaciones físico - virtual, buzón de sugerencias y soluciones inmediatas ejecutados en la Plataforma de atención en Salud del 2021.

En el capítulo III se presenta las conclusiones de los resultados de libro de reclamaciones físico-virtual, buzón de sugerencia y soluciones inmediatas del 2021

En el capítulo IV, se menciona las recomendaciones.





II. ANÁLISIS

2.1. RESULTADOS DE LOS RECLAMOS FÍSICOS EN EL I SEMESTRE 2021

2.1.1. Resultados Generales de los Reclamos Físicos Atendidos en el I Semestre 2021

Tabla N° 1

TEMÁTICA DE RECLAMACIONES	Atendidas		Pendientes		Total de Reclamados
	Dentro del Plazo	Fuera del Plazo	Dentro del Plazo	Fuera del Plazo	
Otros relativos a la atención de salud en IPRESS	11	0	0	0	11
Calidad de atención	4	0	0	0	4
No brinda un trato acorde a la cultura, Condición y género del usuario	3	0	0	0	3
No recibir del personal de salud, información comprensible	3	0	0	0	3
Cobro indebido	2	0	0	0	2
Niegan atención en emergencia	1	0	0	0	1
Demora en la entrega del informe psicológico y los resultados de psicoterapia	1	0	0	0	1
Negar a brindar el certificado de salud mental al usuario	1	0	0	0	1
No acceso a la historia clínica	1	0	0	0	1
Incumplimiento en la programación de citas para vacuna.	1	0	0	0	1
Dispensar el medicamento de manera insatisfactoria.	1	0	0	0	1
TOTAL	29	0	0	0	29

En table N° 1, se observa los resultados generales de libro de reclamaciones físico, los reclamos fueron atendidos dentro del tiempo 29 reclamos.

2.1.2. La Frecuencia de Reclamos de las causas específicas en el I Semestres del 2021

Tabla N°2

CAUSAS ESPECÍFICAS/TEMATICA DE RECLAMOS	En.	Feb.	Mar	Ab.	May	Jun	Total
Otros relativos a la atención de salud en la IPRESS.	0	0	3	0	0	4	7
No recibir de medico trato amable y respetuoso	0	0	0	0	0	4	4





No recibir del personal de salud, información comprensible	0	0	0	0	3	0	3
Calidad de atención	3	0	0	0	0	0	3
No brinda un trato acorde a la cultura, Condición y género del usuario	0	0	3	0	0	0	3
Cobro indebido	0	0	1	0	1	0	2
Niegan atención en emergencia	0	1	0	0	0	0	1
Demora en la entrega del informe psicológico y los resultados de psicoterapia	0	0	0	1	0	0	1
Calidad de atención	0	0	0	0	1	0	1
Negar a brindar el certificado de salud mental al usuario	0	0	0	0	1	0	1
No acceso a la historia clínica	0	0	0	0	1	0	1
Incumplimiento en la programación de citas para vacuna.	0	0	0	0	0	1	1
Dispensar el medicamento de manera insatisfactoria.	0	0	0	0	0	1	1
Total	03	01	07	01	07	10	29

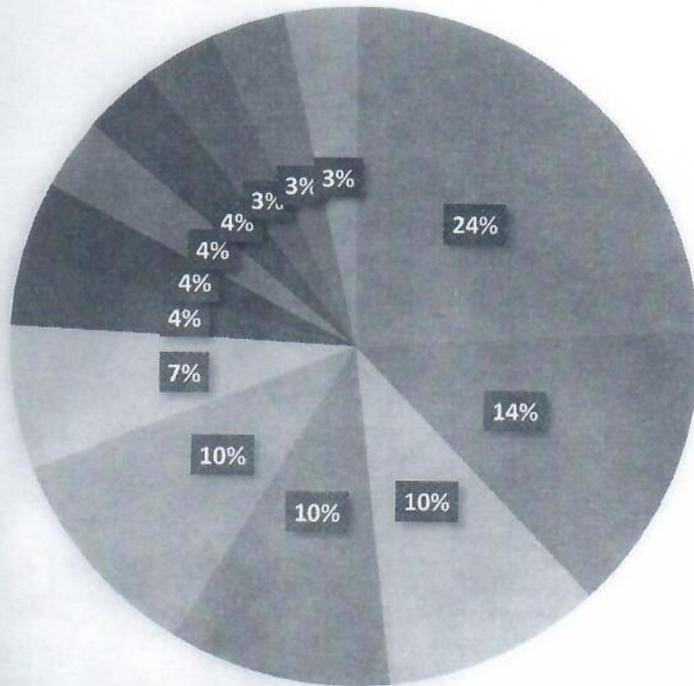
En Tabla N° 2, se observa la frecuencia de causas específicas: Otros relativos a la atención de salud en la IPRRESS con 7 reclamos; No recibir de medico trato amable y respetuoso con reclamos con 4 reclamos; No recibir del personal de salud, información comprensible con 3 reclamos; Calidad de atención con 3 reclamos; No brinda un trato acorde a la cultura, Condición y género del usuario con 3 reclamos; Cobro indebido con 2 reclamos; mientras Niegan atención en emergencia, Demora en la entrega del informe psicológico y los resultados de psicoterapia, Calidad de atención, Negar a brindar el certificado de salud mental al usuario, No acceso a la historia clínica, Incumplimiento en la programación de citas para vacuna y Dispensar el medicamento de manera insatisfactoria con un (01) reclamo.

2.1.3. Porcentaje de Causas Específicas de Reclamos del I Semestre 2021





Porcentaje de las Causa Específicas de Reclamos Físicos I Semetres 2021



- Otros relativos a la atención de salud en la IPRESS.
- No recibir de medico trato amable y respetuoso
- No recibir del personal de salud, información comprensible
- Calidad de atención
- No brinda un trato acorde a la cultura, Condición y género del usuario
- Cobro indebido
- Niegan atención en emergencia
- Demora en la entrega del informe psicológico y los resultados de psicoterapia
- Calidad de atención
- Negar a brindar el certificado de salud mental al usuario
- No acceso a la historia clínica
- Incumplimiento en la programación de citas para vacuna.

En la figura 1. Se observa el porcentaje según las causas específicas: Otros relativos a la atención de salud en la IPRESS con 24%, No recibir de medico trato amable y respetuoso con 14%, No recibir del personal de salud, información comprensible con 10%, Calidad de atención con 10%, Otros relativos a la atención de salud con 10%, No brinda un trato acorde a la cultura, Condición y género del usuario con 10%; mientras otras causas específicas presentaron 4 y 3%.

2.1.4. Frecuencia de Reclamos del Libro de Reclamaciones de I Semestre 2020, Según las Unidades Orgánicas-2020

Tabla N° 3

Unidad /Orgánica	Enr.	Feb.	Marz.	Ab.	May	jun	Total
Servicio de emergencia	1	1	2	0	0	2	6
Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento	0	0	1	0	1	2	4
Oficina de Economía	0	0	2	0	1		3
Hospitalización	1	0	0	0	1	1	3

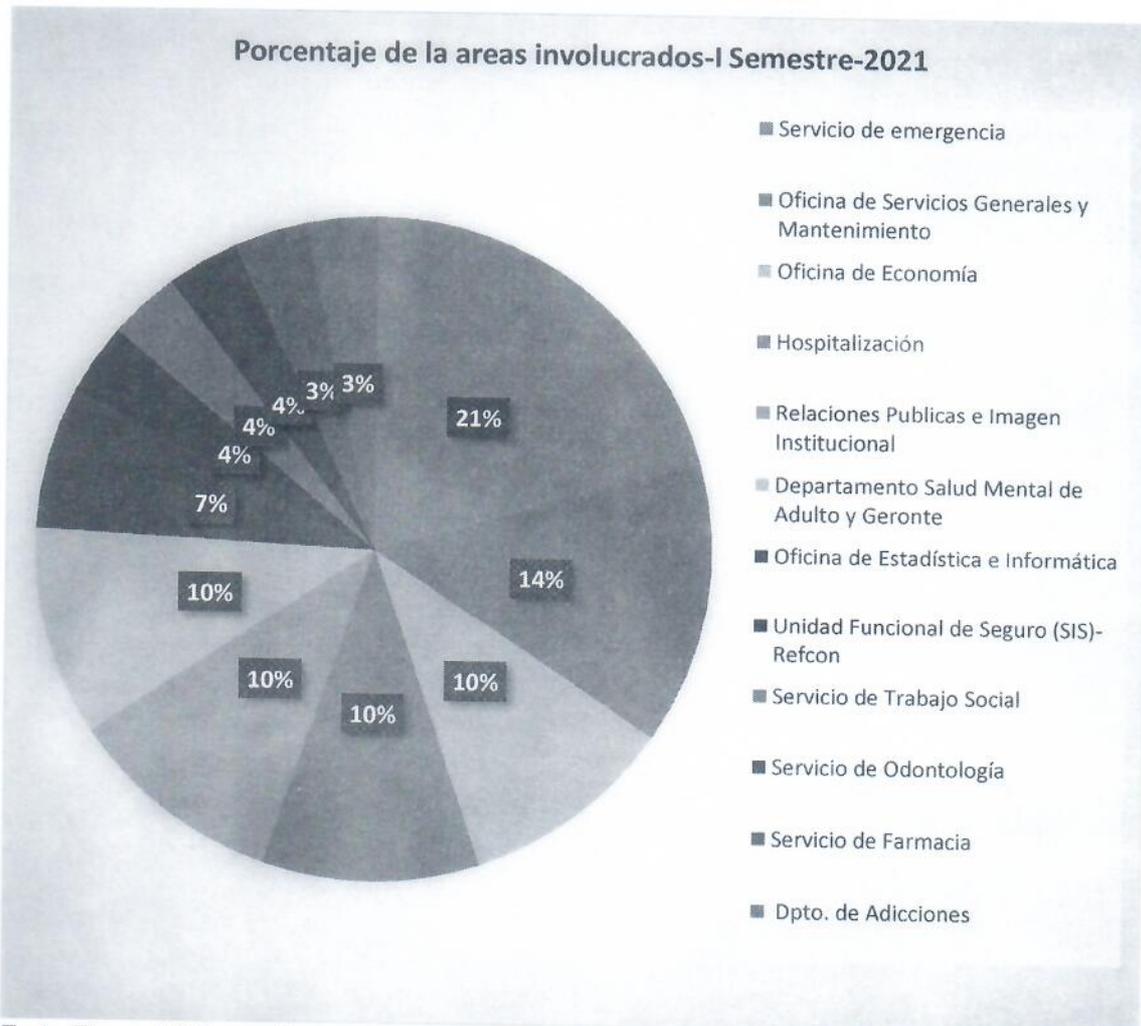




Relaciones Publicas e Imagen Institucional	0	0	0	0	2	1	3
Dpto Salud Mental de Adulto y Geronte	0	0	0	1	1	1	3
Oficina de Estadística e Informática	0	0	0	0	1	1	2
Unidad Funcional de Seguro (SIS)-Refcon	0	0	1	0	0		1
Servicio de Trabajo Social	0	0	1	0	0		1
Servicio de Odontología	0	0	0	0	0	1	1
Servicio de Farmacia	0	0	0	0	0	1	1
Dpto. de Adicciones	1	0	0	0	0		1
Total	03	01	07	01	07	10	29

En la tabla N°, se observa la frecuencia según el área involucrada: Servicio de emergencia con 06 reclamos, Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento con 04 reclamos, Economía, RRPPII con 03 reclamos DSMAG con 03 reclamos ,OEI con 02 reclamos, los demás 01 reclamo.

2.1.5. Porcentaje de las Área Involucradas del I Semestre 2021



En la Figura N° 2, se observa el porcentaje según el área involucrada: Servicio de emergencia con 21%,Oficina de Servicios Generales con Mantenimiento con 14%,Economía con





10%,Hospitalización con 10%,Relaciones Publicas e Imagen Institucional con 10%,Departamento Salud Mental de Adulto y Geronte con 10%,Oficina de Estadística e Informática con 7%,Unidad Funcional de Seguro (SIS) con 4%,Servicio de Trabajo Social con 4%,Servicio de Odontología, con 4 %Servicio de Farmacia con 3% y Dpto. de Adicciones con 3%

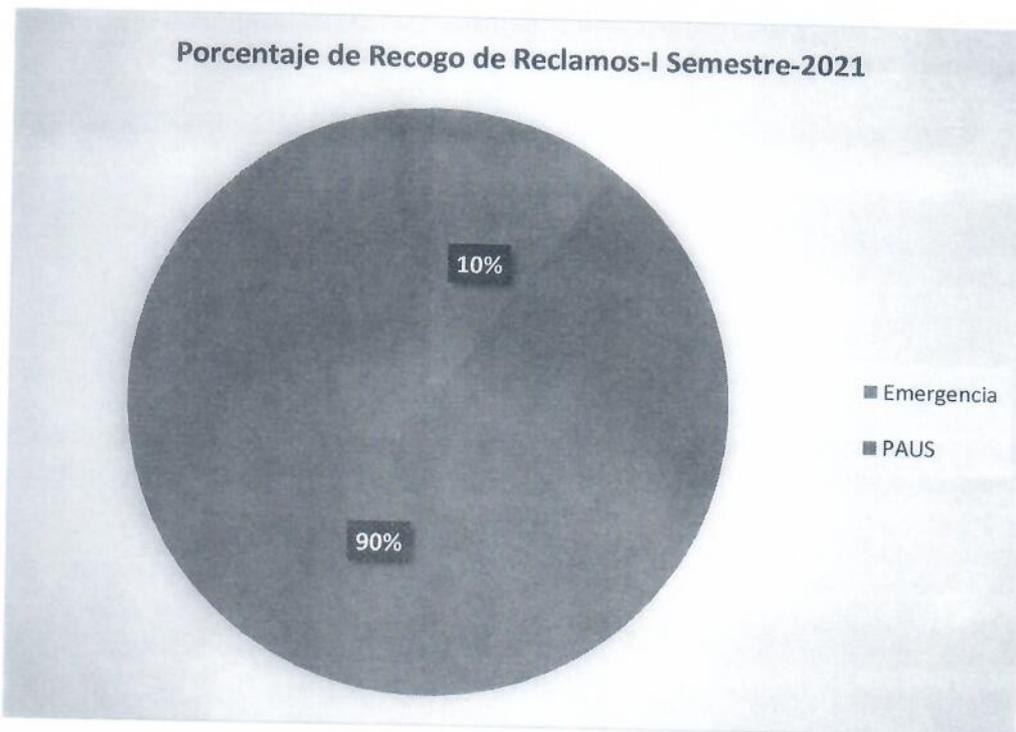
2.1.6. Área de Recojo de los Reclamos del I Semestre 2021

Tabla N° 4

ÁREA DE RECOJO DEL RECLAMO	En	Feb	Mar	Ab.	May	Jun	Total
Emergencia	1	0	1	0	1	0	3
PAUS	2	1	6	1	6	10	26
Total	03	01	07	01	07	10	29

En la tabla 4, se observa del total de 29 reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones durante el Primer Semestre del 2021; los 26 reclamos fueron recogidos en Plataforma de Atención al Usuario en Salud y 03 reclamos en el Servicio de Emergencia.

2.1.7. El porcentaje del Área de Recojo de los Reclamos de I Semestre 2021



En la Figura N°3, se observa el mayor porcentaje de los reclamos recogidos fue el PAUS.

2.1.8. Declaración de los Reclamos Físicos del I Semestre-2021





Tabla N° 5

N° DE HOJA DEL RECLAMO	DECLARACION DE LOS RECLAMOS				Medidas Adoptadas
	Improcedente	Fundado	Infundado	Trato Directo	
0000233	X				
0000234			X		
0000235			X		
0000237	X				
0000238		X			El personal involucrado manifiesta las disculpas y compromete a no incurrir en el error
0000239			X		
0000241			X		
0000242			X		
0000243			X		
0000244			X		
0000245			X		
0000247			X		
0000251			X		
0000252			X		
0000253			X		
0000254	X				
0000255				X	
				X	
0000257		X			Capacitación al personal encargado de llamada
0000258			X		
0000259	X				
0000260				X	
0000261				X	
0000262				X	
0000263				X	
0000264		X			Se llamo atención por escrito.
0000265			X		
0000266			X		
0000267			X		
TOTAL	04	03	16	06	29 reclamos

En la tabla N°5, los reclamos registrados en el libro de reclamaciones fueron declarados: infundados reclamos, improdenetes reclamo e improcedente reclamo





2.1.8. Clasificación de los Reclamos, según la R.S.N°030-2020-SUSALUD/S-Reclamos - Físico.

Tabla N°6

N° DE HOJA	DERECHOS EN SALUD	CAUSA ESPECÍFICA	DEFINICION	DEFINICION CORTA	CODIGO
0000233	Acceso al servicio de la salud	No se identifica y niega la información	En el área de emergencia el personal no quiso identificar y negó la información	me negó información	1112
0000234	Otros relativos a la atención de salud en la IPRESS	Niegan la Re-evaluación	Paciente solicita la re-evaluación y no lo realizaron	Yo pagué para la re-evaluación y no me hicieron	2001
0000235	Otros relativos a la atención de salud en la IPRESS	paciente de alta es entregado a persona no autorizada	Le dieron alta y entregaron al paciente a su madre que no está autorizada	Yo soy su apoderado y lo entregan a su madre que no está autorizada	2001
0000237	Acceso al servicio de la salud	Niegan atención en emergencia	Niegan atención en emergencia, ese día convulsiono, no duerme.	Mi hijo convulsionó y no duerme	1112
0000238	Otros	Otros relativos a la atención de salud.	Hoy 15 de marzo, el señor de caja no aceptó que pague el derecho a la Teleconsulta para el 17 de marzo	<i>No tenemos tiempo para venir a realizar los pagos aquí</i>	2001
0000239	Otros	Otros relativos a la atención de salud.	El personal de REFCON exige hoja de referencia para su atención de su hija	<i>“Es un absurdo ya que mi hija se atiende en este hospital”</i>	2001
0000241	Atención y recuperación de Salud	No brinda un trato acorde a la cultura, Condición y género del usuario	Humillación y discriminación, no quieren ayudar porque no cuenta con recursos económicos	<i>“Me han humillado y discriminado como ser humano”.</i>	1305
0000242	Atención y recuperación de Salud	No brinda un trato acorde a la cultura, Condición y género del usuario	Maltrato, discriminación racial y falta de respeto por parte del personal	Le han alta mi hijo, él es inestable y agresivo. Tengo miedo que me puede intentar a matarme Nuevamente.	1305
0000243	Otros	Otros relativos a la atención de salud.	No le deja ingresar por la puerta de emergencia		2001





			(Av. La Cultura) atentando en un posible accidente porque no hay vereda peatonal		
0000244	Accesos a los Servicios de Salud	Cobro indebido	Desde hace un año viene realizando el pago de consulta S/.15.00	<i>Espero que me devuelvan mi dinero y sean más honestos</i>	1118
0000245	Atención y recuperación de Salud	Recibe mal trato y falta de respetuoso	Ha sido agredida por personal en hospitalización.	quieren dar de alta, pido que salga bien.	1302
0000247	Acceso a los servicios de Salud	Demora en la entrega del informe psicológico y los resultados de psicoterapia	Los resultados de terapia psicológica no fueron enviados a fiscalía (2da. Fiscalía) Exp. 19MP: 14578 oficio 21081-2019-0-3202)	Me está perjudicando mi persona por incumplimiento del orden terapia cuando yo hice y terminé toda mi terapia en el 2019	1117
0000251	Otros	Calidad de atención	Su médico tratante indica que le dará alta en una semana. <i>Yo no estoy de acuerdo</i> .	<i>"Ella me agrede físicamente"</i> .	2001
0000252	Accesos a los servicios de Salud	Cobro indebido	<i>"En el área de economía fui a pedir una devolución de dinero y quiso devolverme"</i>	"Mi ignoró"	1118
0000253	Otros	Negar a brindar el certificado de salud mental al usuario	Dificultad para <i>obtener un certificado de Salud Mental</i> .	"Por ser adulto mayor, 77 años de edad"	2001
0000254	Accesos a los servicios de Salud	No acceso a la historia clínica	Ha solicitado copias de Historia clínica de su hijo y ha venido más de 3 ocasiones con todos los requisitos solicitados".	"No quieren recibir los documentos en mesa de parte e información"	1114
0000255	Acceso a información	No recibir del personal de salud, información comprensible	<i>Le llamaron por teléfono para la vacuna COVID 19 y no encuentro la vacunación y me refieren que será el viernes o sea mañana</i>	<i>"no es posible venir de tan lejos y ser mal informada x teléfono"</i>	1203
0000256	Acceso a información	No recibir del personal de salud, información comprensible	"Asistí al hospital para vacunarme, y el personal de seguridad indica que no hay vacuna.	"Según el cronograma hoy me toca".	1203





0000257	Acceso a información	No recibir del personal de salud, información comprensible	<i>El día 26 /05 le llamó al número 933527334, y no informaron que su hijo tenía que ser mayor de edad para vacunarse</i>	<i>Recién me enteré cuando iba a llenar el formulario de la vacunación.</i>	1203
0000258	Otros	Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS	El Vigilante de puerta cochera no dejan tener acceso a ingreso a hospital de emergencia Obliga caminar donde no hay vereda peatonal.	"Riesgo de muerte por atropello por ser av. Con alto tránsito de autos y transporte público."	2001
0000259	Accesos a los servicios de Salud	Incumplimiento en la programación de citas para vacuna	Tres veces se acude al hospital para la vacunación, no hay una orientación buena	la orientadora Melody no está capacitada para que realice su trabajo.	1120
0000260	Atención y Recuperación de la salud	No recibir de medico trato amable y respetuoso	<i>"El médico atendió de una manera déspota y discriminatoria, dijo que no le corresponde la vacunan ya que su diagnóstico es por adicción, alcoholismo etc. delante de las personas. Me vacunaron ya que si estuve en el sistema"</i>	Trato déspota y discriminatoria.	1302
0000261	Otros	Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS	En el área de farmacia, al momento de firmar y hace huella le perdió su celular.	Me robo el celular en la ventanilla de farmacia	2001
0000262	Atención y Recuperación de la salud	No recibir de médico trato amable y respetuoso	<i>La dentista estaba chateando y le pregunté para información y me faltó el respeto, me grito y me dijo ¡¡ te puedes esperar!! Toda malcriada y encargado es otra malcriado y matón se apellida Reyes, son unos faltosos insolentes.</i>	Me grito: ¡¡ te puedes esperar!!	1302
0000263	Otros	Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS	La atención en admisión es confusa y pésima. No coordinan entre ellos y además los doctores se van a las 12:00 una hora antes del término de su trabajo, Ahora tengo que	Ahora tengo que esperar dos horas más para que me vuelvan a atender.	2001





			esperar dos horas más para que me vuelvan a atender.		
0000264	Accesos a los servicios de Salud	Dispensar el medicamento de manera insatisfactoria	En el servicio de Farmacia niegan el medicamento paroxetina el personal de la ventanilla 03, indicó que dicho medicamento solo es para los pacientes del SIS, más no para venta. Solicito encarecidamente que el Ministerio de Salud de la total accesibilidad al derecho a la salud y adquisición de medicamentos a todos los ciudadanos	Solicito encarecidamente la adquisición de medicamentos.	1102
0000265	Otros	Otros relativos a la atención de salud en la IPRRESS	La madre de la paciente Milagros Isabel Aponte Cortez hace reclamo que la ropa me está faltando: 2 blusas manga larga, 1 conjunto, 2 pijamas, 1 polo azul, 3 calzones, 1 guantes, 2 calcetines, en el pabellón 4, refiere que aparezca las prendas que son 14, mi hija está de alta; pero necesita su ropa.	que aparezca las prendas que son 14, mi hija está de alta; pero necesita su ropa	2001
0000266	Atención y recuperación de la salud	No recibir de su médico de salud trato amable y respetuoso	El usuario refiere "He traído por emergencia a mi mamá que sufre esquizofrenia con patrullero y la doctora López Morales le he explicado el problema que agrade a cualquier persona en la calle y me dice que es una persona normal yo le he insistido a que la interne y la doctora se ha amargado me ha alzado la voz y me ha tirado la puerta lo que ella no ha visto es que mi mama finge estar bien"	"me alzó la voz y me tiro la puerta"	1302





0000267	Atención y recuperación de la salud	No recibir de médico trato amable y respetuoso	"El día de hoy durante el momento de la consulta, el Dr. César Pacheco Huamán de psiquiatría, me realizó una pregunta respecto al certificado y yo respondí, pero este me respondió de mala manera y durante toda la consulta hacía sonidos de molesto o mal humorado"	"me respondió de mala manera"	1303
---------	-------------------------------------	--	--	-------------------------------	------

2.2. INFORME DE RECLAMOS VIRTUALES DEL I SEMESTRE-2021

2.2.1. Resultados de Libro Reclamaciones Virtuales del I Semestre-2021

Tabla N°7

TEMÁTICA DE RECLAMACIONES	Atendidas		Pendientes		Total, de Reclamos
	Dentro del Plazo	Fuera del Plazo	Dentro del Plazo	Fuera del Plazo	
Acceso a los servicios de salud	4	0	0	0	2
No responden los números asignados para sacar cita	3	0	0	0	2
Incumplimiento de cita en el IPRESS	3	0	0	0	2
Otros relativos a la atención de salud en la IPRESS	2	0	0	0	2
No recibir del su médico y personal de salud trato amable y respetuoso	1	0	0	0	1
No recibir del médico y personal de salud información clara	1	0	0	0	1
No recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso	1	0	0	0	1
TOTAL	15	0	0	0	15

En table N°7, se observa los resultados generales de libro virtual de reclamaciones, los reclamos atendidos dentro del tiempo fueron 15 reclamos.

2.1.2. La Frecuencia de Reclamos virtuales según las causas específicas en el Primer Semestres del 2021



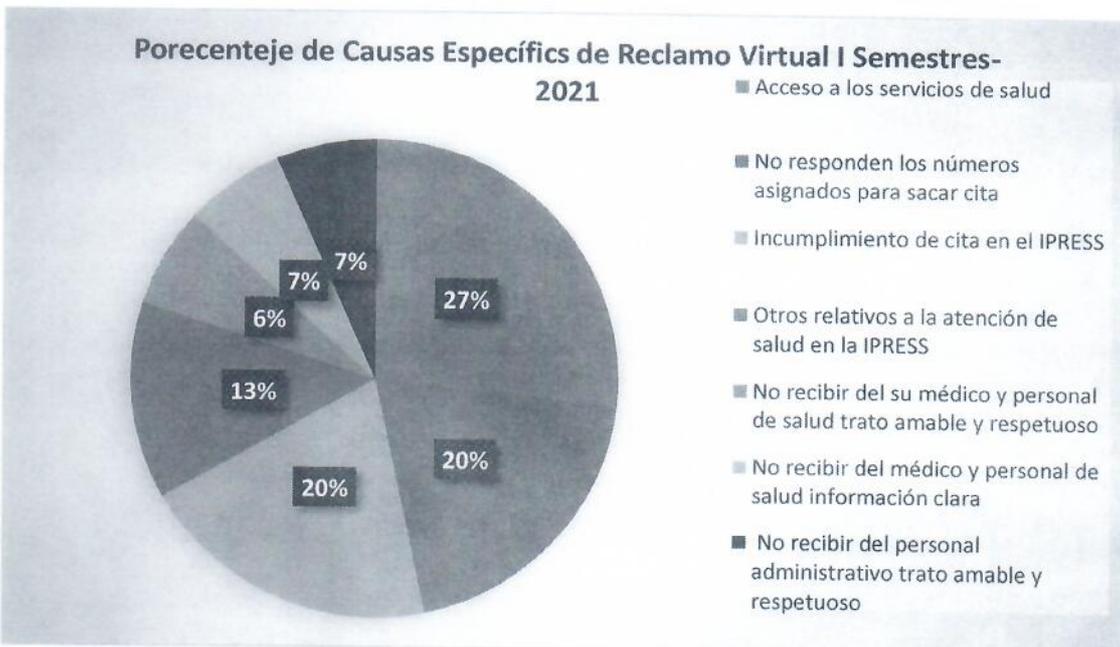


Tabla N°8

CAUSAS ESPECÍFICAS/TEMATICA DE RECLAMOS	Ene.	Feb.	Mar	AB	May	Jun	Total
Acceso a los servicios de salud	0	0	2	1		1	4
No responden los números asignados para sacar cita	1	1	0	0	0	1	3
Incumplimiento de cita en el IPRESS	2	0	1	0	0	0	3
Otros relativos a la atención de salud en la IPRESS	0	0	0	0	1	1	2
No recibir del su médico y personal de salud trato amable y respetuoso	0	0	0	0	1	0	1
No recibir del médico y personal de salud información clara	0	0	0	0	1	0	1
No recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	03	01	03	01	03	04	15

En Tabla N°8 , se observa la frecuencia según las causas específicas: Acceso a los servicios de salud con 4 reclamos, No responden los números asignados para sacar cita con 3 reclamos, Incumplimiento de cita en el IPRESS con 3 reclamos, Otros relativos a la atención de salud en la IPRESS con 2 reclamos, en cambio los, No recibir del su médico y personal de salud trato amable y respetuoso, no recibir del médico y personal de salud información clara, no recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso con un(01) reclamo.

2.1.3. Porcentaje de Causas Específicas de Reclamos Virtual del I Semestres 2021



En la figura 4 . El porcentaje según la causa específica reclamo virtual: Acceso a los servicios de





salud con 20%, No responden los números asignados para sacar cita con 20% Incumplimiento de cita en el IPRESS, Otros relativos a la atención de salud en la IPRESS con 13%, No recibir del su médico y personal de salud trato amable y respetuoso con 6%, No recibir del médico y personal de salud información clara 7% y no recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso con 7%.

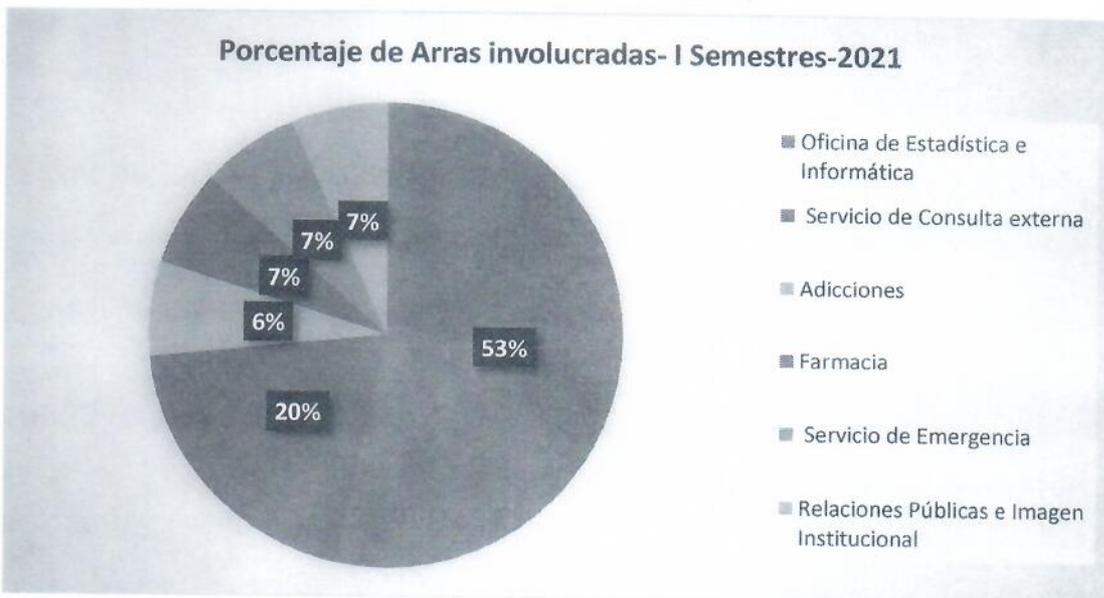
2.1.4. Frecuencia de Reclamos del Libro de Reclamaciones de I Semestre 2020, Según las Unidades Orgánicas-2020

Tabla N° 9

Unidad /Orgánica	Enr.	Feb.	Marz.	Ab.	May	Jun	Total
Oficina de Estadística e Informática	2	1	2	0	0	3	8
Servicio de Consulta externa	0	0	0	1	1	1	3
Adicciones	1	0	0	0	0	0	1
Farmacia	0	0	1	0	0	0	1
Servicio de Emergencia	0	0	0	0	1	0	1
Relaciones Públicas e Imagen Institucional	0	0	0	0	1	0	1
Total	03	01	03	01	03	04	15

En la tabla 9, la frecuencia según el área involucrada: Oficina de Estadística e Informática con 8 reclamos, Servicio de Consulta externa con 3 reclamos, mientras Adicciones, Farmacia, Servicio de Emergencia, Relaciones Públicas e Imagen Institucional presentaron 01 reclamo.

2.1.5. Porcentaje de Área Involucradas del I semestre 2021





En la Figura N° 5, se observa el porcentaje del área involucrada: Oficina de Estadística e Informática con 53%, Servicio de consulta externa con 20%, Adicciones 6% y Farmacia con 7%, Servicio de emergencia con 7% y Relaciones públicas con 7%.

2.2.6. Declaración de los Reclamos Virtuales de I semestre-2021

Tabla N° 10

N° de Hoja de Reclamo	Improcedente	fundado	Infundado	Trato directo	Medidas Adoptadas
00001			X		-
00002			X		-
00003		X			Se programó la cita para el día 29 de enero 2021 en turno tarde 2.00pm
00004		X			Se convocó a reunión con el personal que realiza las llamadas y confirma citas para mejorar el proceso de atención
00005		X			Para día 15/03/2021 se reprogramó la cita y el paciente es atendido por el médico tratante.
00006	X	X			La cita ha sido postergada para el día 15/03/2021 y se atendió al paciente
00007					
00009			X		
00010			X		
00011				X	
00012				X	
00013				X	
00014				X	
00015				X	
00016		X			Medidas internas para mejorar la atención en la Unidad Funcional de Admisión oportunamente. Se ayuda sacar la cita
Total	01	05	04	05	15 reclamos

Según la tabla N°10, se observa la declaración de los reclamos: fundados 5 reclamos, infundado 4 reclamos, trato directo 05y 1 reclamo improcedente





2.1.8. Clasificación de los Reclamos Virtuales, según la R.S.N°030-2020-SUSALUD/S

Tabal N°10

N° DE HOJA	DERECHOS EN SALUD	CAUSA ESPECÍFICA	DEFINICION	DEFINICION CORTA	CODIGO
00001	Acceso al servicio de salud	Dificultad para sacar la cita	No responden a las llamadas los números asignados para las citas	He llamado varias veces y no respondieron	1106
00002	Acceso al servicio de salud	Incumplimiento de citas en la IPRESS	El Usuario no ha sido atendido En el día cita programada, no llamaron.	No me atendieron, llame a los números asignados y no respondieron.	1120
00003	Acceso al servicio de salud	Incumplimiento de citas en la IPRESS	El Usuario no ha sido atendido En el día cita programada, los teléfono asignadas para las citas no contestaron las llamadas	No me atendieron, llame a los números asignados y no respondieron.	1120
00004	Acceso al servicio de salud y otros	Niegan atención en emergencia y el número telefónico no responden	No responden a las llamadas los números asignados para las citas	Paciente al no ser medicado está agravando su salud.	1112 y 2001
00005	Acceso al servicio de salud y otros	Incumplimiento en la programación de citas	No responden a las llamadas los números asignados para las citas	"Llamé cómo 20 veces sin exagerar a los celulares del Valdizan"	1120
00006	Acceso al servicio de salud y otros	Incumplimiento en la programación de citas	Los números celulares asignados para sacar las citas no responden	¿Por qué no responden?	1120
00007	Otros	Otros relativos a la atención de salud	Con el alprazolam del laboratorio de farmindustrias se sentía muy bien, recetado por su médico tratante, pero su reemplazo de su médico tratante, me recetó placebo del laboratorio Portugal	"este placebo no me sirve ni para salir hacer mis cosas"	2001
00009	Atención y recuperación de la	No recibir de su médico trato amable y respetuoso	Mala atención de la psiquiatra La cita era a las 2.30 , hoy, y la	Soy una persona con inestabilidad	1302





	salud		señora llama a las 3 y 15pm.Unos minutos. Atención poco cordial, cortante, insensible poco empática. Si me sucede algo, la señora es responsable porque estoy llegando al colapso. Pagué por un servicio y la señora dista mucho de ser profesional	emocional. No deseo volver a atenderme con la señora. No recibí trato amable.	
000010	Atención y recuperación de la salud	No recibir del su médico y personal de salud trato amable y respetuoso	En el momento de internarla a una familiar ha estado gritando, que la estaban maltratando como si fuera un delincuente, y no los han dejado acercarse para calmarla ni ver que le estaban haciendo.	<i>"En el momento estaban maltratando a mi familiar como se fuera un delincuente"</i>	1302
000011		No recibir del médico y personal de salud información clara	El domingo 23.05.2021 ha estado llamando al teléfono 933527334 (De acuerdo a lo informado en su página web) para programar fecha de vacunación para su hermano, solicito se programe la fecha y hora de vacunación antes que se termine el plazo dado por el Estado.	<i>"el teléfono suena y suena y no contesta"</i> .	1203
000012	Otros	Otros relativos a la atención de salud en la IPRESS	No es reclamo, solicita contactarse con la Dra. Zapata, para su atención del paciente con historia clínica 124750.	<i>"es urgente por favor"</i>	2001
000013	Otros	Otros relativos a la atención de salud en la IPRESS	<i>Debido a que el doctor a colocado en la receta un código que no le corresponde,</i>	<i>"Mi hermano es una persona con retardo mental severo"</i>	2001





			<i>hasta el momento no podemos vacunar y tampoco podemos conseguir una constancia de su retardo severo.</i>		
000014	Accesos a los servicios de Salud	No hay disponibilidad de citas para atención en consulta externa	Los teléfonos que la web del hospital no contesta, es urgente atención medica de neurólogo.	"No logro obtener una cita"	1106
000015	Otros	Otros relativos a la atención de salud en la IPRESS	Petición de vacuna contra el covid -19		2001
000016	Accesos a los servicios de Salud	Incumplimiento en la programación de citas	<i>Le den una cita y no generen la FUA electrónico para su atención siendo un tema delicado</i>	<i>"Moreno le escribí y me dijo que no podía atenderme porque no estaba generado la fua electrónica"</i>	1120

2.3. Resultados de la Apertura de los buzones de Sugerencias I Semestre 2021

3.2.1. Los Hallazgos Encontrados en el I Semestres de Buzón de Sugerencia-2021

Tabla N° 11

MES	Físico	Virtual	Total	Porcentaje
Enero	0	0	0	0%
Febrero	1	0	1	17%
Marzo	0	0	0	0%
Abr.	0	0	0	0%
Mayo	1	1	2	33%
Jun	1	2	3	50%
TOTAL	03	03	05	100%

En la Figura 5, se observa en el Primer Semestre se encontró una sugerencia 11 sugerencias.

3.1. Resultados de Apertura de los Buzones de Sugerencias al I Semestre 2021 según Unidades Orgánicas involucrada

Tabla N° 12

Departamento/Servicio	En	Fe	Mar	Abr	May	Jun	Total
Servicio de Farmacia	0	1	0	0	0	0	1





Departamento de Salud Mental del Adulto y Geronte	0	0	0	0	1	0	1
Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional	0	0	0	0	1	2	3
Servicio de Consulta Externa	0	0	0	0	1	0	1
Total	00	01	00	0	03	02	06

En la tabla N°6 se observa: Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional con 3 sugerencias, mientras Farmacia, Departamento de Salud Mental del Adulto y Gerente y Servicio de consulta externa con 01 reclamo.

2.4. INFORME SOLUCIONES INMEDIATAS PRIMER SEMESTRE 2021

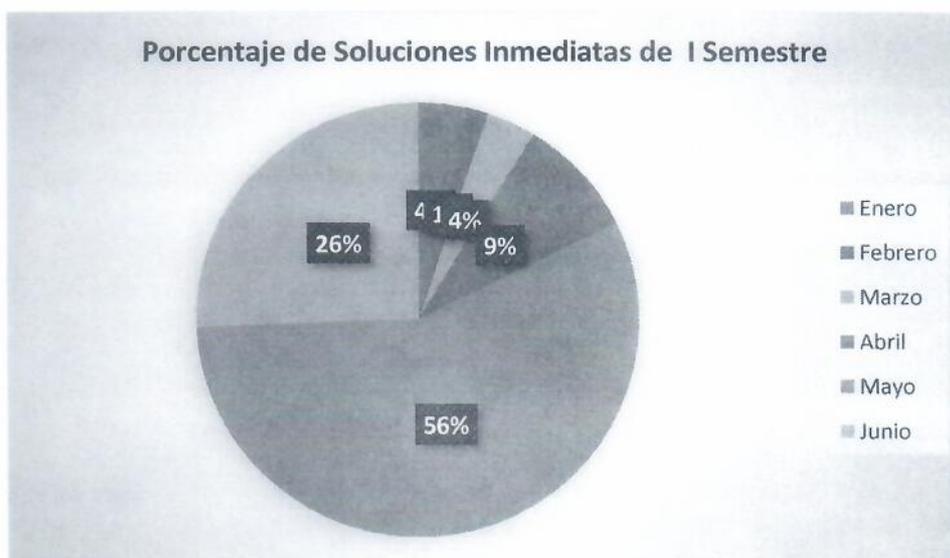
2.4.1. Resultados de Soluciones Inmediatas atendidas durante el I Semestre 2021

Tabla N° 13

Mes	N° Soluciones Inmediatas
Enero	17
Febrero	7
Marzo	17
Abril	42
Mayo	265
Junio	120
Total	468 atenciones

En el primer semestre se atendieron 468 usuarios externo en el de PAUS.

4.2. El porcentaje de Soluciones Inmediatas del I Semestres-2021



Según la figura 6, se observa en el mes de mayo obtuvo 50%, en el mes de junio 26%





4.3. Resultado de Soluciones Inmediatas según ejes de atención- I Semestre 2021

Tabla No 14.

	Orientación	Información	Reclamo	Acompañamiento
Enero	10	1	6	0
Febrero	2	4	1	0
Marzo	4	1	10	2
Abril	14	6	22	1
Mayo	170	52	29	2
Junio	90	15	5	1
Total	290	79	83	6

En el I Semestre 2021, se brindaron soluciones inmediatas según los ejes: orientación 290, información 79 reclamo 83 y Acompañamiento 6 atenciones.

4.3. El Porcentaje de Soluciones Inmediatas según ejes de atención- primer Semestre 2021

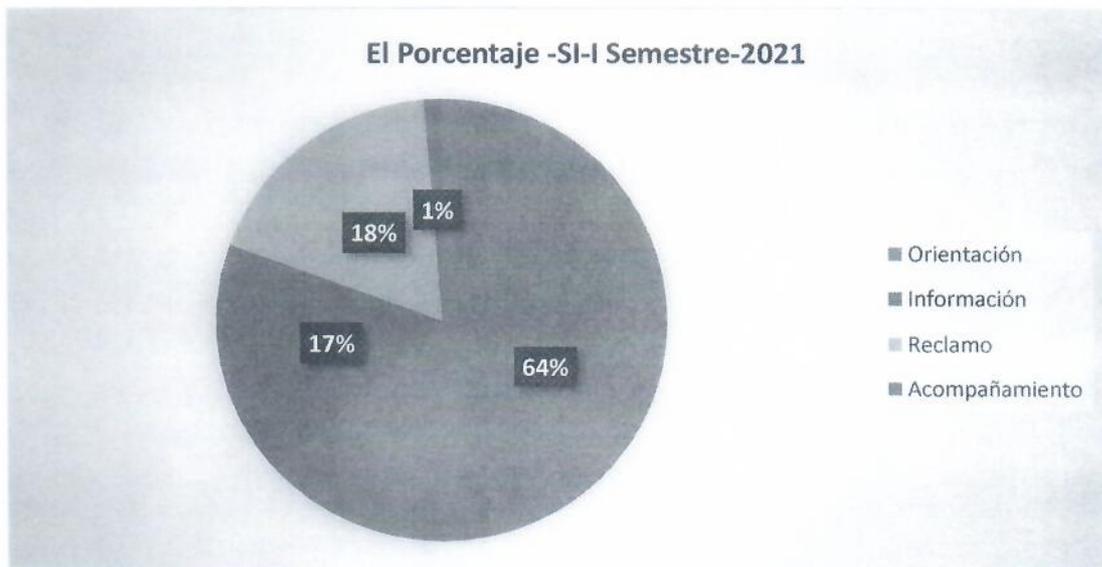


Figura N°7, los resultados según los ejes: Orientación con 64%, información con 17% reclamo con 18% y acompañamiento 1%





V.CONCLUSIONES

1. Los resultados generales de libro de reclamaciones físico has sido registrados 29 reclamos los cuales fueron atendidos dentro del tiempo.
2. La frecuencia de causas específicas fueron de la siguiente manera: Otros relativos a la atención de salud en la IPRRESS con 7 reclamos; No recibir de medico trato amable y respetuoso con reclamos con 4 reclamos; No recibir del personal de salud, información comprensible con 3 reclamos; Calidad de atención con 3 reclamos; No brinda un trato acorde a la cultura, Condición y género del usuario con 3 reclamos; Cobro indebido con 2 reclamos; mientras Niegan atención en emergencia, Demora en la entrega del informe psicológico y los resultados de psicoterapia, Calidad de atención, Negar a brindar el certificado de salud mental al usuario, No acceso a la historia clínica, Incumplimiento en la programación de citas para vacuna y Dispensar el medicamento de manera insatisfactoria con un (01) reclamo.
3. El porcentaje según las causas específicas se presenta: Otros relativos a la atención de salud en la IPRRESS con 24%, No recibir de medico trato amable y respetuoso con 14%, No recibir del personal de salud, información comprensible con 10%, Calidad de atención con 10%, Otros relativos a la atención de salud con 10%, No brinda un trato acorde a la cultura, Condición y género del usuario con 10%; mientras otras causas específicas presentaron 4 y 3%.
4. El porcentaje según el área involucrada: Servicio de emergencia con 21%, Oficina de Servicios Generales con Mantenimiento con 14%, Economía con 10%, Hospitalización con 10%, Relaciones Publicas e Imagen Institucional con 10%, Departamento Salud Mental de Adulto y Geronte con 10%, Oficina de Estadística e Informática con 7%, Unidad Funcional de Seguro (SIS) con 4%,Servicio de Trabajo Social con 4%,Servicio de Odontología, con 4 %Servicio de Farmacia con 3% y Dpto. de Adicciones con 3%
5. El recojo de reclamos durante el Primer Semestre del 2021; los 26 reclamos fueron recogidos en Plataforma de Atención al Usuario en Salud y 03 reclamos en el Servicio de Emergencia.
6. El mayor porcentaje de los reclamos recogidos fueron en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) con 09% y en el servicio de emergencia con 10%.





7. Los reclamos registrados en el libro de reclamaciones fueron declarados: infundados 16 reclamos, improcedentes 04 reclamos, fundados 03 reclamos y trata directo 06 reclamo
8. Los resultados generales de libro virtual de reclamaciones fueron 15 reclamos los cuales fueron atendidos dentro del tiempo.
9. La frecuencia según las causas específicas fueron: Acceso a los servicios de salud con 4 reclamos, No responden los números asignados para sacar cita con 3 reclamos, Incumplimiento de cita en el IPRESS con 3 reclamos, Otros relativos a la atención de salud en la IPRESS con 2 reclamos, en cambio los, No recibir del su médico y personal de salud trato amable y respetuoso, no recibir del médico y personal de salud información clara, no recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso con un(01) reclamo.
10. El porcentaje según la causa específica fueron: Acceso a los servicios de salud con 20%, No responden los números asignados para sacar cita con 20% Incumplimiento de cita en el IPRESS, Otros relativos a la atención de salud en la IPRESS con 13%, No recibir del su médico y personal de salud trato amable y respetuoso con 6%, No recibir del médico y personal de salud información clara 7% y no recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso con 7%.
11. La frecuencia según el área involucrada fue: Oficina de Estadística e Informática con 8 reclamos, Servicio de Consulta externa con 3 reclamos, mientras Adicciones, Farmacia, Servicio de Emergencia, Relaciones Públicas e Imagen Institucional presentaron 01 reclamo.
12. el porcentaje del área involucrada: Oficina de Estadística e Informática con 53%, Servicio de consulta externa con 20%, Adicciones 6% y Farmacia con 7%, Servicio de emergencia con 7% y Relaciones públicas con 7%.
13. La declaración de los reclamos Virtuales: fundados 5 reclamos, infundado 4 reclamos, trato directo 05 e improcedente 1 reclamo.
14. Los resultados generales de la apertura de Buzón de sugerencia en el Primer Semestre se encontró 11 sugerencias.
15. Las sugerencias encontradas fueron de las siguientes unidades o departamentos: Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional con 3 sugerencias, mientras Farmacia, Departamento de Salud Mental del Adulto y Gerente y Servicio de consulta externa con 01 reclamo.
16. Los resultados generales de atenciones de PAUS durante el primer semestre fueron 468 usuarios.





17. Los resultados del porcentaje según los meses: mayo obtuvo 50%, en el mes de junio 26%.
18. Los resultados del primer semestre según los ejes: orientación 290, información 79 reclamo 83 y Acompañamiento 6 atenciones.
19. El porcentaje de los resultados de soluciones inmediatas según los ejes: Orientación con 64%, información con 17% reclamo con 18% y acompañamiento 1%.

VI. RECOMENDACIONES.

1. Informar a las áreas involucradas el resultado final para la mejora y mitigar la insatisfacción en la atención a los usuarios externo.
2. El personal en general debe capacitarse obligatoriamente en Relaciones Interpersonales y/o buen trato para prevenir el conflicto, mejorar el trato y propiciar la adecuada comunicación con el paciente, familiares y equipo interprofesional de salud y brindar calidad de atención.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN

.....
Lic. Lidia Aguilar Romero
Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario
Oficina de Gestión de la Calidad
CPsP 1922