C.

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD

INFORME ANUAL DEL AÑO 2022

LIMA - PERÚ

ÍNDICE

I. Introducción.....03

II. Análisis.....04

2.1. Resultados de Libro de Reclamaciones- Físico Anual 2022.....04

2.2. Resultado de Libro de Reclamaciones -Virtual Anual 2022.....14

2.3. Resultado de Soluciones Inmediatas Anual del año 2022.....19

2.4. Resultado Anual de la Apertura de Buzón de Sugerencias del Año 2022 25

III. Conclusiones 27

IV. Recomendaciones.....29

I. INTRODUCCIÓN

El Hospital Hermilio Valdizán como órgano Desconcentrado que integran al Ministerio de Salud actualmente cuenta obligatoriamente con el área de Plataforma de Atención al Usuario en Salud, normado en el Decreto Supremo N° 02-2019-SA

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud (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 el 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 año 2022.

En el capítulo III, se detalla las conclusiones del resultado de análisis del informe de Libro de Reclamaciones Físico - Virtual, Buzón de Sugerencias y Soluciones Inmediatas ejecutados en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, durante el año 2022.

En el capítulo IV, se menciona las recomendaciones según las conclusiones presentadas a partir de los resultados generales de los reclamos físicos, virtuales, sugerencias encontradas en la apertura de los Buzones de Sugerencias y los registros de Soluciones Inmediatas de PAUS.

II. ANÁLISIS

2.1. Resultados Generales de Reclamos de Libro de Reclamaciones Físico del año 2022.

2.1.1. Resultados de los Reclamos Atendidos.

Tabla N° 1

CAUSAS ESPECIFICAS	Atendidas		Pendientes		Total
	Dentro del Plazo	Fuera del Plazo	Dentro del Plazo	Fuera del Plazo	
Otros relativos a la atención de salud	38	0	0	0	38
Incumplimiento en la programación de citas	24	0	0	0	24
Demorar en el otorgamiento de citas para C.E.	13	0	0	0	13
No recibir de su médico trato amable y respetuoso	12	0	0	0	12
No recibir del personal de salud asistencial trato amable y respetuoso	8	0	0	0	8
Negar la atención en situaciones de emergencia	6	0	0	0	6
Dispensar medicamento de manera insatisfecha (incompleta, niegan y 10 mg por 20 mg)	5	0	0	0	5
No brindar información de los procesos administrativos-DSMNA-informes-emergencia	3	0	0	0	3
No recibir del personal administrativo trato amable	2	0	0	0	2
Demora de resultados exámenes de apoyo al Diagnóstico	2	0	0	0	2
Demora en la entrega de copia de la historia clínica	2	0	0	0	2
Ausencia del personal de Salud responsable de la atención.	2	0	0	0	2
No recibir del personal de salud información comprensible.	1	0	0	0	1
No recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso.	1	0	0	0	1
Cobro indebido en la IPRRES	1	0	0	0	1
Negar la entrega del informe médico a familiar	1	0	0	0	1
Negar entrega del informe psicológico	1	0	0	0	1
Incumplimiento del horario de cita programada	1	0	0	0	1
No brindar el procedimiento médico adecuado (indicación médica)	1	0	0	0	1
Niega su identificación el médico en hospitalización	1	0	0	0	1
No recibir de su médico información comprensible sobre su estado de salud.	1	0	0	0	1
Demora en la entrega de resultado de apoyo al diagnóstico	**1**	**0**	**0**	**0**	1
Total	**127**	**0**	**0**	**0**	127

En la tabla N°1 se observa total de registro de reclamos en el Libro de Reclamaciones de físico 127 reclamos y los cuales fueron respondidos los 127 dentro del tiempo.

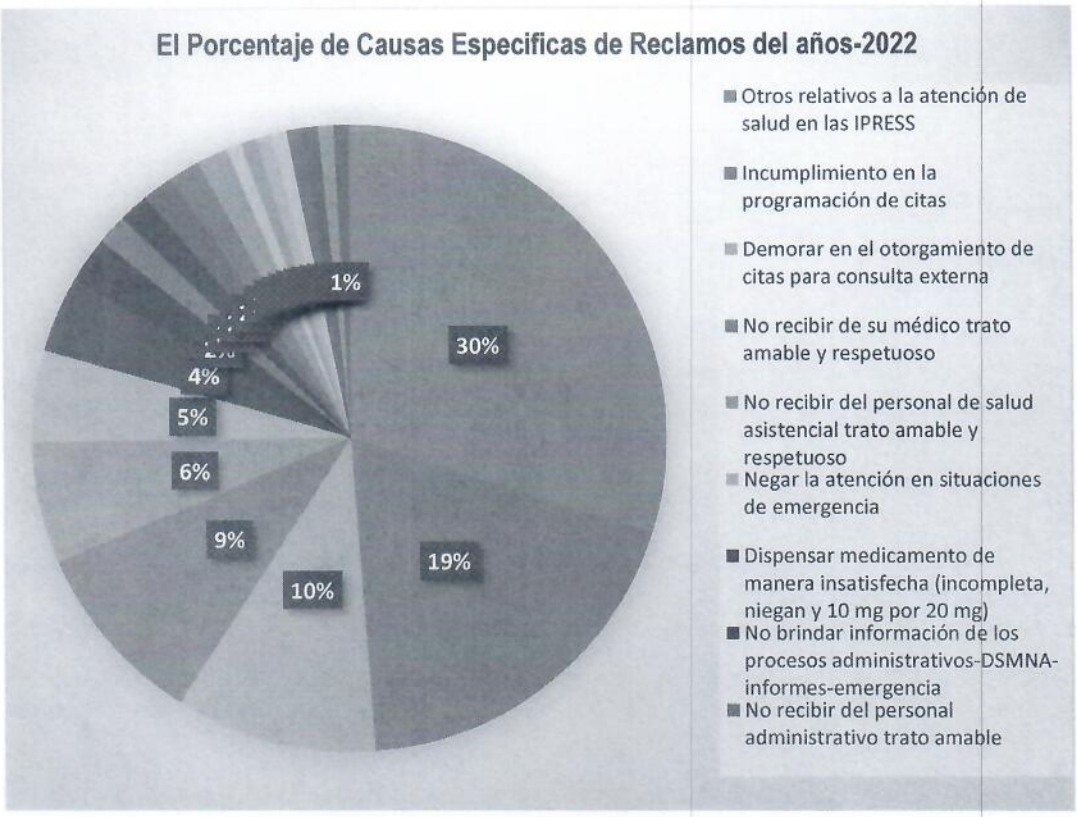
2.1.2. La Frecuencia de Reclamos Según las Causas Específicas Durante el Año 2022
Tabla N°2

CAUSAS ESPECÍFICAS/TEMATICA DE RECLAMOS	I	II	III	IV	Tot
Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS	**8**	**9**	**9**	**12**	**38**
Incumplimiento en la programación de citas	**3**	**8**	**5**	**8**	**24**
Demorar en el otorgamiento de citas para consulta externa	**1**	**5**	**4**	**4**	**13**
No recibir de su médico trato amable y respetuoso	**1**	**5**	**2**	**4**	**12**
No recibir del personal de salud asistencial trato amable y respetuoso	2	4	1	0	8
Negar la atención en situaciones de emergencia	0	2	2	2	6
Dispensar medicamento de manera insatisfecha (incompleta, niegan y 10 mg por 20 mg)	2	1	2	0	5
No brindar información de los procesos administrativos-DSMNA-informes-emergencia	0	0	**0**	3	3
No recibir del personal administrativo trato amable	0		1	1	2
Demora de resultados exámenes de apoyo al Diagnóstico	0	2	0		2
Demora en la entrega de copia de la historia clínica	0	0	**0**	2	2
Ausencia del personal de Salud responsable de la atención.	0	0	1	**1**	2
No recibir del personal de salud información comprensible.	0	1	0		1
No recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso.	0	1	0		1
Cobro indebido en la IPRRES	0	1	0		1
Negar la entrega del informe médico a familiar	1	0	0		1
Negar entrega del informe psicológico	1	0	0	0	1
Incumplimiento del horario de cita programada	1	0	0	0	1
No brindar el procedimiento médico adecuado (indicación médica)	0	0	**1**	**0**	1
Niega su identificación el médico en hospitalización	0	0	1	**0**	1
No recibir de su médico información comprensible sobre su estado de salud.	0	0	1	**0**	1
Demora en la entrega de resultado de apoyo al diagnóstico	0	0	1	**0**	1
Total	20	39	31	37	127

En la tabla N° 2 se observa las causas Especificas -2022: Otras relativos a la atención de salud en el IPRESS 38 reclamos, Incumplimiento en la programación de citas con 24 reclamos, Demorar en el otorgamiento de citas para consulta externa con 13 reclamos, No recibir de su médico trato amable y respetuoso con 12 reclamos, No recibir del personal de salud asistencial trato amable y respetuoso con 8 reclamos, Negar la atención en situaciones de emergencia con 6 reclamos, Dispensar medicamento de manera insatisfecha (incompleta, niegan y 10 mg por 20 mg) con 5 reclamos, No brindar información de los procesos administrativos-DSMNA-informes-emergencia con reclamos.

2.1.3. Porcentaje de Causas Específicas de Reclamos del año 2022

Figura N°1



En la Figura N° 1 Observa el mayor porcentaje de causas específicas de reclamos registrados en el Libro Físico de Reclamaciones: Otras relativos a la atención de salud en el IPRESS 38 reclamos, Incumplimiento en la programación de citas con 24 reclamos, Demorar en el otorgamiento de citas para consulta externa con 13 reclamos, No recibir de su médico trato amable y respetuoso con 12 reclamos, No recibir del personal de salud asistencial trato amable y respetuoso con 8 reclamos, Negar la atención en situaciones de emergencia con 6 reclamos, Dispensar medicamento de manera insatisfecha (incompleta, niegan y 10 mg por 20 mg) con 5 reclamos, No brindar información de los procesos administrativos-DSMNA-informes-emergencia con 3 reclamos.

2.1.4. Frecuencia de Reclamos Según las Unidades Orgánica del Año - 2022

Tabla N° 3

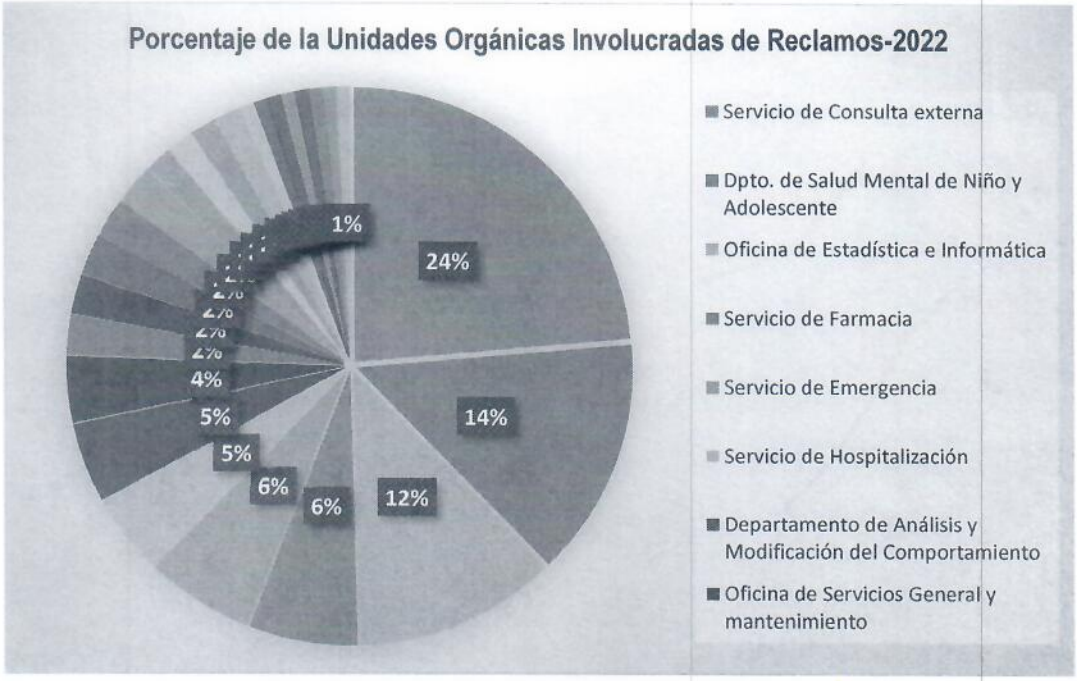
Unidad /Orgánica	I	II	III	IV	TOTAL
Servicio de Consulta externa	4	9	8	9	30
Dpto. de Salud Mental de Niño y Adolescente	1	10	3	4	18
Oficina de Estadística e Informática	1	4	2	8	15
Servicio de Farmacia	2	2	4	0	8
Servicio de Emergencia	0	2	2	4	8
Servicio de Hospitalización	2	1	1	2	6
Dpto. de Análisis y Modificación del Comportamiento	0	1	5	0	6
Oficina de Servicios General y mantenimiento	3	1	1	0	5
Psicología de Diagnóstico	2	1	0	0	3
Dpto. de Adiciones	**0**	**2**	**0**	**1**	**3**

Dirección General	2	0	0	1	3
Servicio de Laboratorio	1	1	1	0	3
Departamento de Enfermería	0	1	2	0	3
Servicio de Neurología	1	1	0	0	2
Dpto. de Familia	0	1	1	0	2
Departamento de Rehabilitación de Salud Mental	0	0	0	2	2
Relaciones Públicas e Imagen Institucional	0	0	1	1	2
Oficina de Economía	0	1	0	0	1
Coordinador Asistencial	0	1	0	0	1
Referencia contrareferencia	1	0	0	0	1
Servicio de Psicología Diagnóstico	0	0	0	1	1
Servicio de Trabajo Social	0	0	0	1	1
Servicio de Odontología	0	0	0	1	1
Coordinador Asistencial	0	0	0	1	1
Dirección Administrativa	0	0	0	1	1
Total	20	39	31	37	127

En la Tabla N°3 se observa la mayor frecuencia: Servicio de Consulta externa con 30 reclamos, Dpto. de Salud Mental de Niño y Adolescente, Oficina de Estadística e Informática con 18 reclamos,15 reclamos, Servicio de Farmacia con 8 reclamos, Servicio de Emergencia con 8 reclamos, Servicio de Hospitalización con 6 reclamos, Departamento de Análisis y Modificación del Comportamiento con 6 reclamos, Oficina de Servicios General y mantenimiento con 5 reclamos Psicología de Diagnóstico con 3 reclamos, Dpto. de Adiciones con 3 reclamos, Dirección General con 3 reclamos, Servicio de Laboratorio con 3 reclamos, Dpto. De Enfermería con reclamos, y otros fluctúan entre 2 y 1 reclamo respectivamente

2.1.5. Porcentaje de las Unidades Orgánicas Involucradas en los Reclamos del Año 2022

Figura N° 2



La figura N° 2, se observa el mayor porcentaje de reclamos: Servicio de Consulta externa con 22%, Dpto. de Salud Mental de Niño y Adolescente con 19%, Servicio de Consulta, Oficina de Estadística e Informática con 8%.

2.1.6. Área de Recojo de los Reclamos del año 2022

Tabla N° 4

ÁREA DE RECOJO DEL RECLAMO	I	II IM	III	IV	Total
PAUS	**19**	**39**	**30**	**31**	**119**
EMERGENCIA	**1**	**0**	**1**	**6**	**8**
Total	20	39	31	37	127

En la tabla N°4 se observa el recojo de reclamos durante el año 2022 fueron recogido en la PAUS 119 reclamos y en el Servicio de Emergencia 8 reclamos.

2.1.7. Declaración de los Reclamos Físicos del Año-2022

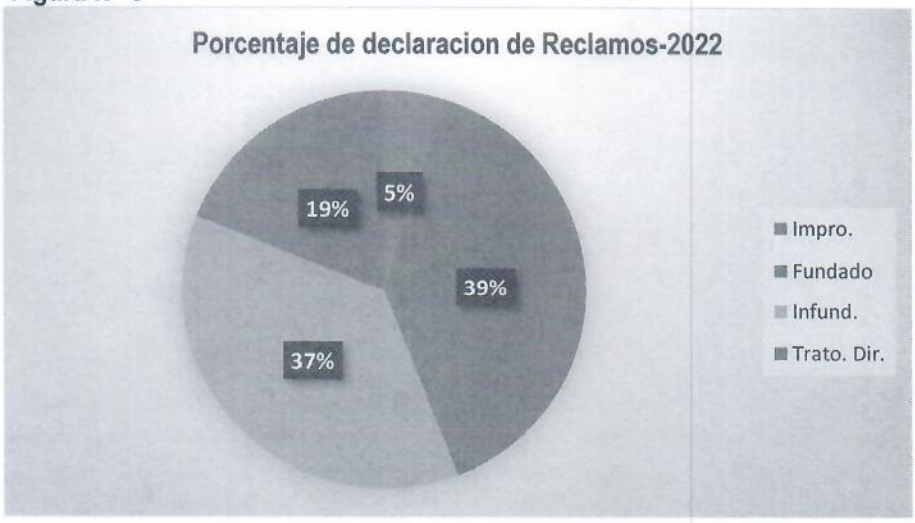
Tabla N° 5

N°	Impro.	Fundado	Infund.	Trato. Dir.	Total
I	2	2	16	0	20
II	2	11	13	13	39
III	0	20	5	6	31
IV	2	17	13	5	37
Total	6	50	47	24	127

En la tabla N°5, se observa la declaración de reclamos del año 2022: improcedente 6 reclamos, fundado 50 reclamos, infundado 47 reclamos y se gestionó mediante el Trato directo a 24 reclamos

2.1.8. Declaración de los Reclamos Físicos del Año-2022

Figura N° 3



En la figura N°3 se observa el mayor porcentaje de la declaración de reclamos: fundada con 39 %, infundada con 37 %, improcedente con 5% y resuelto por trato directo con 19 %.

2.1.9. Clasificación de los Reclamos, según la R.S.N°030-2020-SUSALUD/S DEL AÑO 2022
Tabla N°6

N°	LR	DERECHOS EN SALUD	CAUSA ESPECÍFICA	CODIGO
1	324	Otros	Otras relativos a la atención de salud en el IPRESS	2001
2	325	Acceso a los servicios de Salud	Demorar en el otorgamiento de citas	1106
3	326	Protección de Derecho	Negar la entrega del informe médico a familiar	1501
4	327	Atención y recuperación de la Salud	No recibir de su médico trato amable respetuoso	1302
5	328	Otros	Otras relativos a la atención de salud en el IPRESS	2001
6	330	Atención y recuperación de la Salud	No recibir del personal asistencial trato amable respetuoso	1302
7	331	Protección de Derecho	Negar entrega del informe psicológico	1501
8	332	Acceso a los servicios de Salud	Dispensar medicamento de manera insatisfactoriamente	1102
9	333	Otros	Otras relativos a la atención de salud en el IPRESS	2001
10	335	Acceso a los servicios de Salud	Dispensar medicamento de manera insatisfactoriamente.	1102
11	336	Otros	Incumplimiento de la fecha programada de la entrega del informe médico	2001
12	338	Acceso a los servicios de Salud	Incumplimiento del horario de cita programada	1106
13	339	Acceso a los servicios de Salud	Incumplimiento de cita programada	1120
14	340	Otros	Atención inadecuada	2001
15	341	Otros	Atención inadecuada	2001
16	342	Otros	Cambio del médico sin consentimiento	2001
17	343	Acceso a los servicios de Salud	Incumplimiento de cita programada	1120
18	344	Atención y recuperación de Salud	No recibir del personal de salud trato amable y respetuoso	1302
19	349	Acceso a los servicios de Salud	Incumplimiento de cita programada	1120
20	350	Otros	Niega Contratransferencia	1116
21	351	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir de su médico trato amable y respetuoso	1302
22	353	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir de su médico trato amable y respetuoso	1302
23	354	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir del personal de salud trato amable y respetuoso	1302
24	355	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir del personal de salud trato amable y respetuoso	1302
25	356	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir del personal de salud trato amable y respetuoso	1302
226	357	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar en el otorgamiento de citas para consulta externa	1106
27	358	Acceso a los Servicios de Salud	Incumplimiento en la programación de citas	1120
28	359	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir de su médico trato amable y respetuoso	1302

29	360	Acceso a los Servicios de Salud	Incumplimiento en la programación de citas	1120
30	361	Acceso a los Servicios de Salud	dispensar medicamento de manera insatisfecha	1102
31	362	Acceso a los Servicios de Salud	demorar en el otorgamiento de citas para consulta externa	1106
32	363	Acceso de los Servicios de Salud	Incumplimiento de cita programada en la IPRESS	1120
33	364	Acceso de los Servicios de Salud	Demora en el otorgamiento de citas para consulta externa	1106
34	365	Otros	Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS	2001
35	366	Otros	Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS	2001
36	367	Acceso a la Información	No recibir del personal de salud información comprensible.	1203
37	368	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir de su médico trato amable y respetuoso.	1302
38	369	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir del personal de salud trato amable y respetuoso.	1302
39	370	Otros	Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS	2001
40	371	Acceso de los Servicios de Salud	Negar la atención en situaciones de emergencia	1112
41	372	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso.	1303
42	373	Otros	Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS	2001
43	374		Demora de resultados exámenes de apoyo al Diagnóstico	1117
44	375	Otros	*Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS*	2001
45	376	Acceso de los Servicios de Salud	Incumplimiento de cita programada en la IPRESS	1120
46	377	Otros	*Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS*	2001
47	378	Acceso a los servicios de Salud	Demorar en el otorgamiento de citas para consulta externa	1106
48	379	Acceso a los servicios de Salud	Incumplimiento en la cita programada	1120
49	381	Acceso a los servicios de Salud	Incumplimiento en la cita programada	1120
50	382	Acceso a los servicios de Salud	Cobro indebido en la IPRRES-	1118
51	383	Otros	Otros relativos a la atención de la salud en las IPRRES	2001
52	384	Otros	Negar atención médica y otros de forma presencial al usuario	2001
53	385	Acceso a los servicios de Salud	Demora en la toma de exámenes de apoyo al Diagnóstico	1117
54	386	Otros	Otros relativos a la atención de la salud en las IPRRES	2001
55	387	Acceso a los servicios de Salud	Negar la atención en situación de emergencia	1112
56	388	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir de su médico trato amable y respetuoso-1302	1302
57	389	Acceso a los servicios de Salud	Demora en otorgamiento de citas para consulta externa	1106
58	390	Acceso a los servicios de Salud	Incumplimiento en la cita programada	1120
59	392	Acceso a los servicios de Salud	Incumplimiento en la cita programada	1120
60	293	Acceso a los Servicios de SALUD	Ausencia del personal de Salud responsable de la atención.	1113

61	294	Atención y recuperación de la salud	No brindar el procedimiento médico adecuado.	1304
62	295	Atención y recuperación de la Salud	No recibir del personal asistencial de salud trato amable y respetuoso	1302
63	397	Acceso a los Servicios de Salud	Incumplimiento de cita programada	**1120**
64	398	Otros	Niega su identificación el medico en hospitalización	**2001**
65	399	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir del personal administrativo trato amable	**1303**
66	400	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir de su médico trato amable y respetuoso	**1302**
67	401	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar en el otorgamiento de citas para consulta externa	**1106**
68	402	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir del personal administrativo trato amable	**1303**
69	403	Acceso a los Servicios de Salud	Incumplimiento de citas programadas	**1120**
70	404	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar en el otorgamiento de citas para consulta externa	**1106**
71	405	Acceso a los Servicios de Salud	Incumplimiento en la programación de cita	**1120**
72	406	Acceso a los Servicios de Salud	Negar la atención en situaciones de emergencia	**1112**
73	407	Atención y recuperación de la Salud	No recibir de su médico trato amable y respetuoso	**1302**
74	408	Acceso a los Servicio de Salud	Dispensar medicamentos de manera insatisfactoria	**1102**
75	410	Atención y recuperación de la Salud	No recibir de su médico información comprensible sobre su estado de salud.	**1302**
76	411	0tros	Niegan atención por falta de documento de identidad a usuario extranjero	**2001**
77	412	Acceso a los Servicios de Salud	Incumplimiento en la programación de cita	**1120**
78	413	Otros	No responden call center de farmacia	**2001**
79	414	Acceso a los Servicios de Salud	Negar la atención en situaciones de emergencia	**1112**
80	415	Otros	Incumplimiento con el horario de citas	**2001**
81	416	Otros	Información incorrecta del personal administrativo	**2001**
82	417	Otros	Error en registrar los datos personales de la usuaria	**2001**
83	419	Acceso a los Servicios de Salud	Demora en el otorgamiento de cita para Consulta Externa(DAMOC)	**1106**
84	420	Otros	Discriminación por tener ESSALUD del personal de enfermería	**2001**
85	421	Otros	Maltrato físico por personal de enfermería	**2001**
86	422	Acceso a los Servicios de Salud	Demora en el otorgamiento de cita para consulta externa (DAMOC	**1106**
87	423	Acceso a los Servicios de Salud	Dispensar medicamento, entregaron de forma incompleta sus medicamentos.	**1102**
88	424	Otros	No recibir del personal de salud atención adecuada	**2001**
89	425	Acceso a los Servicios de Salud	Incumplimiento de cita programada	**1120**

90	426	Acceso a los Servicios de Salud	Demora en la entrega de resultado de apoyo al diagnóstico	**1106**
91	427	Otros	No entrega el DNI a la paciente luego de la atención- admisión	**2001**
92	428	Acceso a Información	No brindar información de los procesos administrativos	**1201**
93	429	Otros	Call center no responde	**2001**
94	430	Acceso a los servicios de salud	Incumplimiento en la programación de cita	**1120**
95	431	Otros	No entrega el informe de la lectura de los resultados de encefalograma E.K.G.	**2001**
96	432	Acceso a información	No brindar información de los procesos administrativos para la atención en emergencia	**1203**
97	433	Acceso a información	No brindar información de los procesos administrativos para la atención-Informes	**1203**
98	434	Acceso a los servicios de salud	Niega la atención en situaciones de emergencia	**1112**
99	435	Acceso a los servicios de salud	Demora en la Atención de Consulta Externa	**1106**
100	438	Otros	Niega Registrar la cita en la tarjeta	**2001**
101	439	Otros	Al personal de Mesa Partes no se encuentro en el horario de atención	**2001**
102	440	Acceso a los servicios de Salud	Demora en la otorgación de cita	1106
103	442	Otros	Otros relativos a la atención en salud-442	2001
104	443	Otros	Médico tratante indica verbalmente reducir la dosis de medicina	2001
105	444	Acceso a los Servicios de Salud	Incumplimiento en la programación de citas	1120
106	445	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso	1303
107	446	Atención y recuperación de la Salud	No recibir de su médico trato amable y respetuoso	1302
108	447	Acceso a los Servicios de Salud	Incumplimiento en la programación de citas	1120
109	448	Acceso a los Servicio de Salud	Niegan atención en la situación de emergencia	1112
110	449	Acceso a los servicios de Salud	Demora en el otorgamiento de citas	1106
111	450	Otros	Otros relativos a la atención en salud	2001
112	451	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir de su médico trato amable y respetuoso	1302
113	452	Atención y recuperación de la Salud	No recibir de su médico trato amable y respetuoso	1302
114	454	Otros	No se encuentra registrada en el sistema del servicio de Farmacia	2001
115	455	Acceso de los Servicios en Salud	Incumplimiento de cita programada	1120
116	457	Acceso de los Servicios en Salud	Incumplimiento de cita programada	1120
117	458	Otros	Solicita internamiento del hijo, porque no está bien	2001
118	460	Acceso a los Servicios de Salud	Incumplimiento de cita programada	1120

119	461	Acceso a los Servicios de Salud	Incumplimiento de cita programada	1120
120	462	Acceso a los Servicios de Salud	Demora en la entrega del informe medico	1117
121	463	Atención y recuperación de la Salud	No recibir de su médico trato amable y respetuoso	1302
122	464	Acceso a los Servicios de Salud	Demora en el otorgamiento de cita	1106
123	465	Acceso a los Servicios de Salud	Incumplimiento de cita programada	1120
124	466	Otros	El Servicios de emergencia le dan de alta con cuadro de violencia asimismo	2001
125	471	Protección de Derechos	Demora en la entrega de copia de la historia clínica	1501
126	472	Otros	Solicita estrategias para no internar	2001
127	473	Protección de Derechos	Demora en la entrega de copia de la historia clínica	1501

2.2. Informe de Reclamos Virtuales del Año-2022

2.2.1. Resultados de Libro Reclamaciones Virtuales del Año-2022

Tabla N°7

CAUSAS ESPECIFICAS	Atendidas		Pendientes		Total
	Dentro del Plazo	Fuera del Plazo	Dentro del Plazo	Fuera del Plazo	
Incumplimiento en la cita programada	8	0	0	0	8
Demorar en el otorgamiento de citas / consulta externa	7	0	0	0	7
Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS	5	0	0	0	5
No responden las llamadas -Call Center Farmacia y Admisión	2	0	0	0	2
No recibir de su médico trato amable respetuoso	1	0	0	0	1
Dispensar medicamento de manera insatisfactoriamente	1	0	0	0	1
Área de cita de adicciones no responden	1	0	0	0	1
Servicio social no responden las llamadas	1	0	0	0	1
No hay medicamento en la IPRESS	1	0	0	0	1
Niega la entrega de copia del certificado de defunción	1	0	0	0	1
Otros No relacionados con el servicio de salud prestado por la Institución	1	0	0	0	1
Total	29	0	0	0	29

En table N°7, se observa los resultados generales de libro virtual de reclamaciones los 29 reclamos fueron atendidos dentro del tiempo.

2.2.2. La Frecuencia de Reclamos virtuales Según las Causas Específicas del Año 2022

Tabla N°8

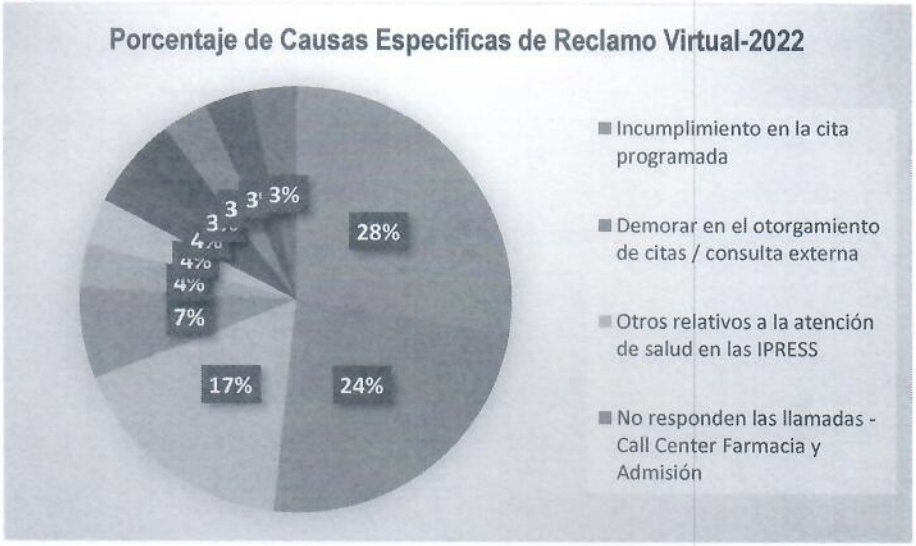
CAUSAS ESPECÍFICAS/TEMATICA DE RECLAMOS	I	II	III	IV	Tot
Incumplimiento en la cita programada	0	3	2	3	8
Demorar en el otorgamiento de citas / consulta externa	2	5	0	0	7
Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS	2	3	0	0	5
No responden las llamadas -Call Center Farmacia y Admisión	0	0	2	0	2
No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

En la tabla N° 8 se observa: los reclamos virtuales fueron registrados 29. Incumplimiento en la cita programada con 8 reclamos, Demorar en el otorgamiento de citas / consulta externa con 7

reclamos, Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS con 5 reclamos, No responden las llamadas -Call Center Farmacia y Admisión 2 reclamos otros cada uno con un reclamo

2.2.3. Porcentaje de Causas Específicas de Reclamos Virtual del Año 2022

Figura N°4



En la figura N° 4, se observa el porcentaje de reclamos virtual-2022: Incumplimiento en la cita programada con 28%, Demorar en el otorgamiento de citas / consulta externa con 24 %Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS con 17%,No responden las llamadas -Call Center Farmacia y Admisión con 7% y otros presentan menor porcentaje.

2.2.4. Frecuencia de Reclamos Virtuales Según las Unidades Orgánicas-2022

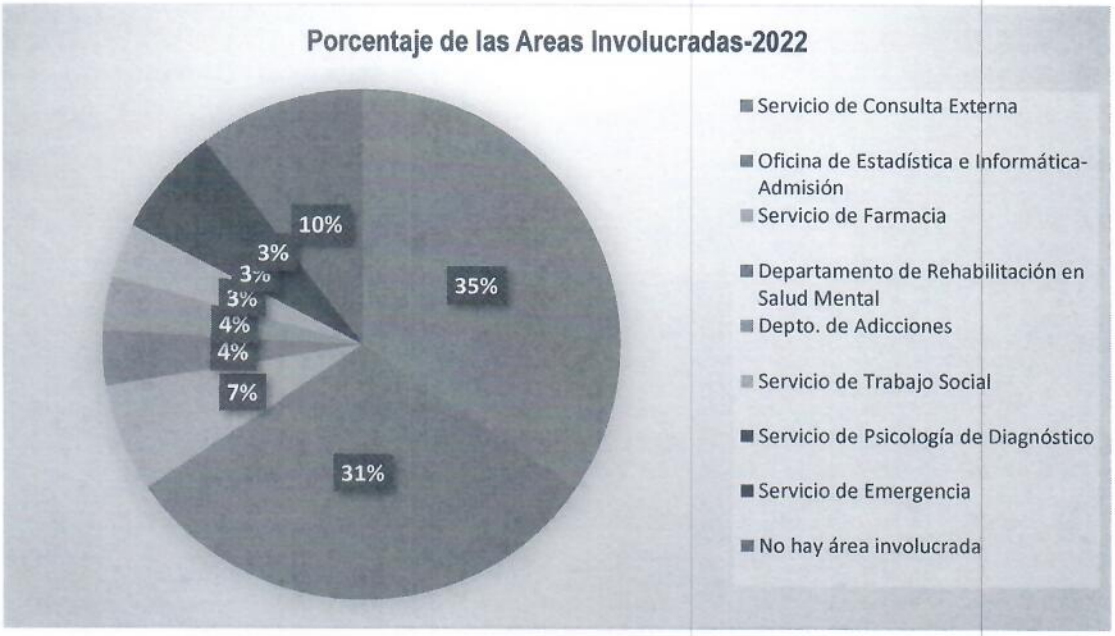
Tabla N° 9

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

En la Tabla N° 9 se observa, las Unidades Orgánicas o áreas involucradas fueron: Servicio de Consulta Externa con 10 reclamos, Oficina de Estadística e Informática-Admisión con 7 reclamos y otros con 1 reclamo.

2.2.5. Porcentaje de las Área Involucradas Reclamos Virtuales del -2022

Figura N° 5



En la Figura N° 5, se observa el porcentaje del área involucrada: consulta Externa con 35%, Oficina de Estadística e Informática-Admisión 31%, Farmacia con 7%, Depto. de Rehabilitación con 4%, Dpto. de Adicciones con 4%, otros con 3% y no hay área involucrada con 10%.

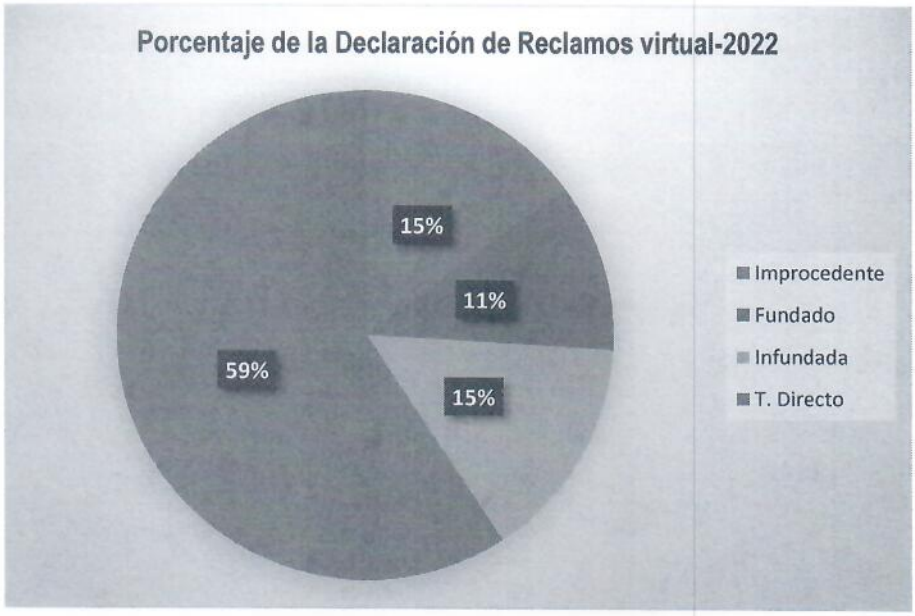
2.2.6. Declaración de los Reclamos Virtuales del 2022

Tabla N° 10

N°	Improcedente	Fundado	Infundada	T. Directo	Total
I	0	1	4	2	7
II	1	1	0	10	12
III	0	2	0	2	4
IV	3	1	0	2	6
Total	**4**	**3**	**4**	**16**	**29**

En la tabla N°10, se observa la declaración de reclamos Virtuales durante el año2022 fueron: improcedente 4 reclamos, fundado 3 reclamos, infundado4 reclamos y se gestionó mediante el Trato directo a 16 reclamos.

2.2.7. Porcentaje de la declaración de los reclamos virtuales.2022
Figura. N°6



En la Figura N° 6, se observa el porcentaje de declaración de los Reclamos-2022, trato directo 59%, improcedente con 15%, infundado con 15% y fundado con 11%.

2.2.8. Clasificación de los Reclamos Virtuales, según la R.S.N°030-2022-SUSALUD/S Durante el año 2022
Tabla N°11

N°		DERECHOS EN SALUD	CAUSA ESPECÍFICA	COD.
1	28	Acceso a los servicios de Salud	Demorar en el otorgamiento de citas	1106
2	29	Acceso a los servicios de Salud	Demorar en el otorgamiento de citas para la atención en consulta externa	1106
3	30	otros	Prohibición el ingreso a la terapia virtual. Dejando sin ningún tipo de atención ni soporte emocional	2001
4	31	Otros	Otras relativos a la atención de salud en el IPRESS	2001
5	32	Acceso a los servicios de Salud	Dispensar medicamento de manera insatisfactoriamente	1102
6	33	Otros	Área de cita de adicciones no responden	2001
7	34	Otros	Servicio social no responden las llamadas	2001
8	35	Acceso a los Servicios de Salud.	Demorar en el otorgamiento de citas para consulta externa	1106
9	36	Acceso a los Servicios de Salud.	Demorar en el otorgamiento de citas para consulta externa	1106
10	37	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir del personal de salud trato amable y respetuoso	1302
11	38	Otros	*Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS*	2001
12	39	Otros	*Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS*	2001
13	40	Acceso a los servicios de Salud	Demora en otorgamiento de citas para consulta externa-	1106
14	41	Acceso a los servicios de Salud	Demora en otorgamiento de citas para consulta externa	1106
15	42	Acceso a los servicios de Salud	Demora en otorgamiento de citas para consulta externa	1106
16	43	Acceso a los servicios de Salud	Incumplimiento en la cita programada	1120
17	44	Otros	Otros relativos a la atención de la salud en las IPRRES	2001
18	45	Acceso a los servicios de Salud	Incumplimiento en la cita programada	1120
19	46	Acceso a los servicios de Salud	Incumplimiento en la cita programada	1120
20	47	Otros	No responden las llamadas para las citas	2001
21	48	Acceso a los Servicios de Salud	Incumplimiento en la programación de citas	1120
22	49	Acceso a los Servicio de Salud	Incumplimiento de cita programada	1120
23	50	Otros	No responden las llamadas (Call Center-Farmacia)	2001
24	51	Otros: improcedente	No hay medicamento en la IPRESS	2001
25	52	Acceso a los servicios de salud	Incumplimiento de citas programadas	1120
26	53	Otros. Improcedente	Niega la copia del certificado de defunción	2001
27	54	Acceso a los servicios de salud	Incumplimiento de cita programada	1120
28	56	Acceso a los servicios de salud	Incumplimiento de cita programada	1120
29	57	Otros. Improcedente	No hay causa específica del servicio de Salud	2001

2.3. Informe de Soluciones Inmediatas-2022

2.3.1. Resultados de Soluciones Inmediatas de las atenciones en PAUS-2022

Tabla N° 12

N° Soluciones Inmediatas Año 2022												
E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
71	110	131	108	86	83	94	92	123	93	80	30	1101

Se brindaron 1101 atenciones al usuario externo, a través de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Hermilio Valdizán, siendo el mes de marzo donde se registran más atenciones con 131 y el mes de diciembre donde se registran menos atenciones, según el Registro de Soluciones Inmediatas del año 2022-PAUS-OGC.

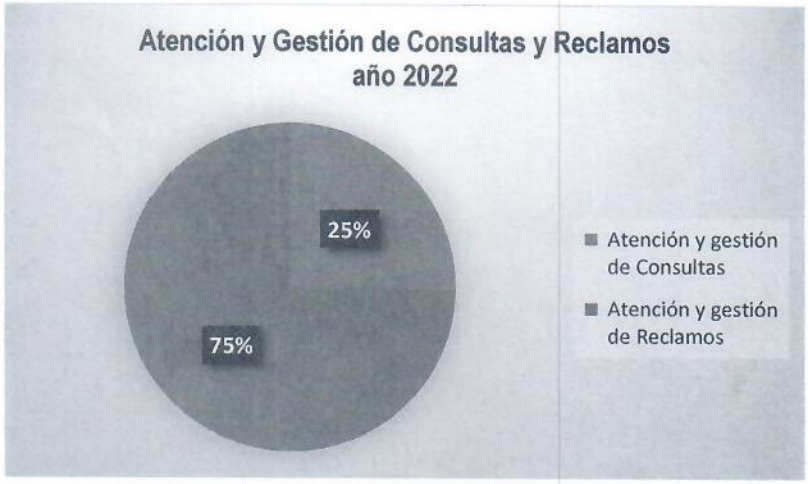
2.3.2. Resultados de Soluciones Inmediatas según la atención y gestión de consultas y reclamos

Tabla N° 13

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

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Hermilio Valdizán brindó Atención y Gestión de Consultas: 279 y Atención y Gestión de Reclamos: 822.

Figura N°7



El porcentaje de Atención y Gestión de Consultas fue del 25% y la Atención y Gestión de Reclamos 75%.

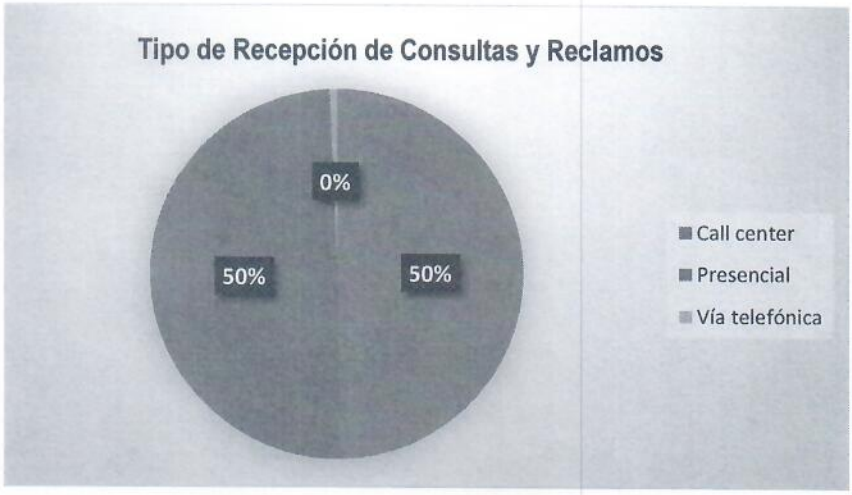
2.3.3. Resultados de Soluciones Inmediatas según el Tipo de Recepción de Consultas y Reclamos

Tabla N° 14

Call center	Presencial	Vía telefónica	Total
547	547	7	1101

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud- PAUS recepcionó a través del Call Center 547 consultas y reclamos, de manera presencial 547 y; vía telefónica 7.

Figura N° 8



El tipo de recepción de consultas y reclamos de manera presencial fue del 50% y a través del call center 50%.

2.3.4. Resultado de Soluciones Inmediatas de las Unidades Orgánicas Según las Causas Específicas

Tabla N° 15

No	Unidad orgánica	Total
1	Servicio de Consulta Externa	**190**
2	Unidad Funcional de Admisión-UFA	**177**
3	Dpto. de Salud Mental del Niño y Adolescente	**91**
4	Servicio de Psicología Diagnóstico	**52**
5	Dpto. de Análisis de Modificación del comportamiento	**42**
6	Servicio de Farmacia	**40**
7	Oficina de Relaciones Públicas-Informes	**30**
8	Dpto. de Rehabilitación en Salud Mental	**28**
9	Dpto. de Adicciones	**22**
10	Servicio de Emergencia	**21**
11	Oficina de Referencia y Contrareferencia	**17**
12	Servicio Social	**14**
13	Servicio de Neurología	**13**
14	Dpto. Salud Mental en Familia	**13**
15	Dirección General (Fotocopiadora, mesa de partes)	**12**
16	Servicio de Odontoestomatología	**11**
17	Oficina de Estadística e Informática	**9**
18	Servicio de Laboratorio	**9**

19	Oficina de Economía (caja)	**6**
20	Dpto. de Promoción de Salud Mental	**6**
21	Servicio de Triaje-Consulta externa	**6**
22	Dpto. de Salud Mental del Adulto y Geronte	**4**
23	Servicios Generales (vigilancia)	**3**
24	Servicio de Nutrición	**2**
25	Servicio de Enfermería	**1**
26	Servicio de Medicina Interna	**1**
27	Servicio de hospitalización: Pabellón 2	**1**
28	Servicio de hospitalización: Pabellón 1	**1**
	Total	**822**

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

2.3.5. Resultado de Soluciones Inmediatas de la clasificación de los reclamos según la causa específica

Tabla N° 16

No	Causa específica	Tot
1	No responden las llamadas de call center	227
2	Incumplimiento en la programación de citas/llamadas	155
3	Demora en el otorgamiento de citas	79
4	Disconformidad con información recibida	57
5	Niegan atención médica y otros	41
6	Demora en la atención recibida Médico/psicólogo/enfermera	32
7	Disconformidad con la atención, médico/ odontólogo	22
8	Demora en la entrega de Informe médico, Historia Clínica, formato de médico tratante, respuesta de solicitud, evaluación psicológica	19
9	Insatisfacción por el trato recibido de personal Médico/odontólogo	14
10	Insatisfacción por el trato recibido de personal administrativo y vigilancia	12
11	Solicitan atención presencial	12
12	Disconformidad con la atención recibida: llamar a otro número, no prescribieron dosis indicada de medicamento, no hay cupo para certificado de salud mental	12

13	Dificultad en la atención por no contar con hoja de referencia		8
14	Disconformidad con medicamento suministrado		6
15	Disconformidad con la cantidad de medicamento recibido		6
16	Demora en la llamada de cita programada		5
17	Vencimiento de su receta (no recogió su medicamento)		5
18	La cita no se encuentra registrada en el sistema		5
19	Solicita cambio de médico		4
20	Brindan cita muy prolongada		4
21	Incumplimiento orden de internamiento		4
22	No le dan cita a pesar de tener derivación		3
23	No brindan servicio de fotocopiado		3
24	Solicita adelanto de cita		2
25	Disconformidad con emisión de Certificado de discapacidad/certificado de salud mental por error de digitación		2
26	Solicita le den cita dentro de dos meses y le dieron en un mes		2
27	Le dan de alta sin prescribir medicamento		2
28	Sacaron cita sin consentimiento		2
29	No devuelven pago por compra de medicamento u otros		2
30	Dificultad al acceso de servicio de salud		2
31	Demora en programación de cita		2
32	No le reciben la muestra por no estar en el sistema		2
33	Niegan internamiento (Emergencia) y hospitalización		2
34	Niegan extensión de receta por enfermedad		2
35	Otros	Insatisfacción con atención recibida de personal técnico asistencial	1
36		Error en hoja de referencia	1
37		Disconformidad con cambio de médico	1
38		Disconformidad con dada de alta de paciente	1
39		Niegan entrega de medicamento por ser paciente SIS de otra IPRESS	1
40		Le entregan medicamento equivocado	1
41		Vigilancia impide ingreso de paciente	1
42		No tiene respuesta de documento (solicitud)	1
43		Reclama atención por violencia familiar	1
44		Médico no puede visualizar los resultados en el sistema	1
45		Disconformidad con derivación a consulta externa	1
46		No cuenta con médico tratante	1
47		Paciente se niega a ingresar, familiares solicitan ayuda de personal asistencial	1
48		Médico tratante le niega cambio de médico	1
49		Dificultad para obtener certificado de discapacidad	1
50		Psicólogo no responde llamada de paciente	1
51		Problemas con la confidencialidad de su historia clínica	1
52		Hoja de referencia de usuario no se encuentra registrado en el sistema	1
53		Personal no se encuentra atendiendo en hora de trabajo	1
54		Receta no está registrada en el sistema (para recoger medicamento)	1
55		Niegan vender el medicamento sin receta impresa	1

56		Actualizaron en el sistema el número de teléfono del paciente sin su consentimiento	1
57		La cita no se encuentra registrada en el sistema	1
58		Lo programaron con médico que no estaba de turno	1
59		Error en la digitación de Número telefónico	1
60		Informe médico no cuenta con sello original	1
61		Solicita atención inmediata	1
62		Restringen venta de medicamento	1
63		Le piden firmar acta de compromiso para ser atendido	1
64		No quieren reconocer pago por cita	1
65		No le comunican que médico no atendería	1
66		Desabastecimiento de medicamento para pacientes de otro hospital	1
67		Vulneración de privacidad de diagnóstico	1
68		El personal no está en su oficina para darle cita	1
69		Devolución de dinero por ser paciente SIS	1
70		No le aceptan billete deteriorado	1
71		Números telefónicos que indica en la receta no existen	1
72		Laboratorio no habilitó los resultados en el sistema	1
73		Costos elevados de exámenes de laboratorio	1
74		Demora en programación de cita para certificado de discapacidad	1
75		Error en el certificado de discapacidad	1
76		Terapeuta no le responde el celular	1
77		Niegan venta de medicamento	1
78		Niegan otorgamiento de informe médico	1
79		Niegan cita adicional	1
80		Brindan receta incompleta	1
81		Canales informativos desactualizados (página web)	1
82		Médico no colocó receta en el sistema	1
83		No actualizaron número telefónico	1
84		Procedimiento burocrático	1
85		Incumplimiento de orden de internamiento	1
86		No hay citas hasta diciembre, enero	1
87		Incumplimiento de derecho a la atención preferencial (mesa de partes)	1
88		Orden para psicología no fue registrado en el sistema	1
89		Actualización, confidencialidad de datos y custodia de historia clínica	1
90		Disconformidad con desabastecimiento de medicamento	1
91		Demora en brindarle información	1
92		Disconformidad porque no le informaron que su médico tratante ya no labora	1
93		Disconformidad porque le atendió un residente y no médico tratante	1
94		Solicita cambio de cita	1
95		Incumplimiento en entrega de medicamento de SENARES	1
96		Solicita entrega de certificado de discapacidad (falta firma)	1
97		Demanda atención en medicina interna/ neurología	1
98		Demora en brindar solución (historia clínica duplicada)	1
99		Disconformidad con atención de personal asistencial	1
		Total	822

Se observa que las causas específicas de los reclamos con mayor recurrencia son: No responden el call center/teléfono fijo/celular 227, Incumplimiento de cita programada con Médico/psicólogo 155, Demora en el otorgamiento de citas 79, otros 65, Disconformidad con información recibida 57, Niegan atención médica y otros 41, Demora en la atención recibida Médico/psicólogo/enfermera 32, Disconformidad con la atención, médico/ odontólogo 22, Demora en la entrega de Informe médico, Historia Clínica, formato de médico tratante, respuesta de solicitud, evaluación psicológica 19, Insatisfacción por el trato recibido de personal Médico/odontólogo 14, Insatisfacción por el trato recibido de personal administrativo y vigilancia 12, Solicitan atención presencial 12, Disconformidad con la atención recibida: llamar a otro número, no prescribieron dosis indicada de medicamento, no hay cupo para certificado de salud mental 12, Dificultad en la atención por no contar con hoja de referencia 8, Disconformidad con medicamento suministrado 6, Disconformidad con la cantidad de medicamento recibido 6, Demora en la llamada de cita programada 5, Vencimiento de su receta (no recogió su medicamento) 5, La cita no se encuentra registrada en el sistema 5, Solicita cambio de médico 4, Brindan cita muy prolongada 4, Incumplimiento orden de internamiento 4, No le dan cita a pesar de tener derivación 3, No brindan servicio de fotocopiado 3, Solicita adelanto de cita 2, Disconformidad con emisión de Certificado de discapacidad/certificado de salud mental por error de digitación 2, Solicita le den cita dentro de dos meses y le dieron en un mes 2, Le dan de alta sin prescribir medicamento 2, Sacaron cita sin consentimiento 2, No devuelven pago por compra de medicamento u otros 2, Dificultad al acceso de servicio de salud 2, Demora en programación de cita 2, No le reciben la muestra por no estar en el sistema 2, Niegan internamiento (Emergencia) y hospitalización 2, Niegan extensión de receta por enfermedad 2.

2.4. Resultados de la Apertura de los Buzones de Sugerencias del año 2022

2.4.1. *Número y Porcentaje de Sugerencias del Periodo Enero - Diciembre 2022*

Tabla N°17

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Cantidad	1	0	1	0	0	2	0	2	1	0	0	0	7
Porcentaje	14%	0%	14%	0%	0%	29%	0%	29%	14%	0%	0%	0%	100%
Total	1	0	1	0	0	2	0	2	1	0	0	0	7

2.4.2. *Porcentaje de sugerencias del periodo enero - diciembre 2022*

Gráfico N°1

En el gráfico N°1, apertura de los buzones de sugerencias correspondiente al periodo enero a diciembre 2022, se encontró en los meses de junio y agosto 2 sugerencias representando el 29 % cada uno del total, mientras que, en los meses de enero, marzo y septiembre 1 sugerencia lo que representa el 14% en cada mes, a diferencia de los meses de febrero, abril, mayo, julio, octubre, noviembre y diciembre no presentaron sugerencias.

2.4.3. *Sugerencias del Periodo Enero - Diciembre 2022, Según Área Involucrada*

Tabla N°18

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

2.4.4. Sugerencias del Periodo Enero - Diciembre 2022, Según Área Involucrada

Gráfico N°2

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

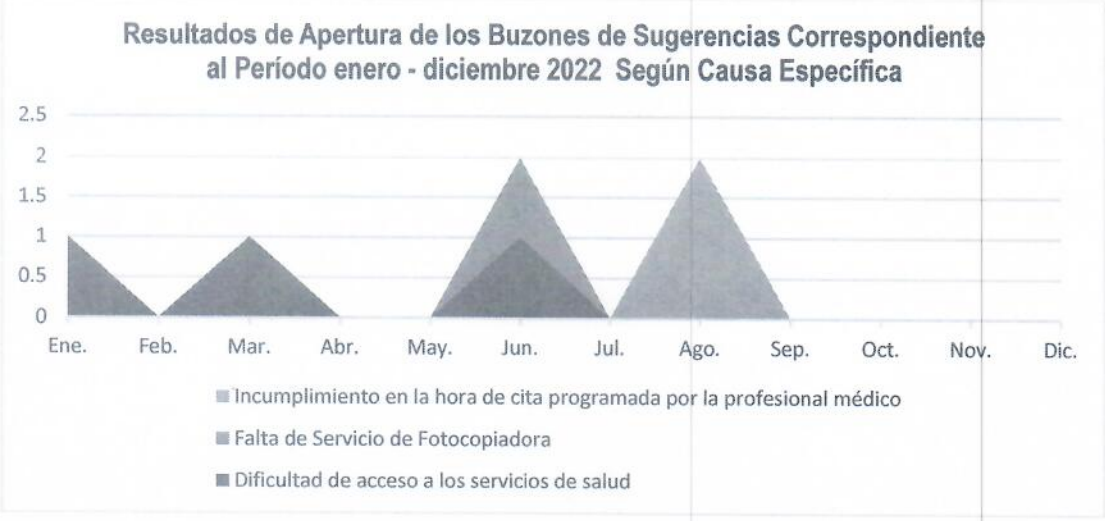
2.4.5. *Sugerencias del Periodo Enero - Diciembre 2022, Según Causa Específica*

Tabla N°19

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

2.4.6. Sugerencias del Enero - Diciembre 2022, Según Causa Específica

Gráfico N°3



En el gráfico N°3, sugerencias del enero - diciembre 2022, según causa específica se halló en el mes de agosto 2 sugerencias referidas a la Incumplimiento en la hora de cita programada por la profesional médico, en los meses de enero, marzo y junio se recepcionó 1 sugerencia en cada mes relacionada a la dificultad de acceso a los servicios de salud, en el mes de junio se recibió 1 sugerencia sobre la falta de servicio de fotocopiadora y en el mes de septiembre se encontró 1 sugerencia sobre la insatisfacción con el trato recibido por parte del personal administrativo.

III.CONCLUSIONES

1. EL total de registros de reclamos en el Libro de Reclamaciones de físico durante el año 2022 fueron 127 reclamos y los cuales fueron respondidos todos dentro del tiempo.
2. Las causas Especificas del Libro de Reclamaciones físico -2022 , con mayor frecuencia fueron: Otras relativos a la atención de salud en el IPRESS 38 reclamos, Incumplimiento en la programación de citas con 24 reclamos, Demorar en el otorgamiento de citas para consulta externa con 13 reclamos, No recibir de su médico trato amable y respetuoso con 12 reclamos, No recibir del personal de salud asistencial trato amable y respetuoso con 8 reclamos, Negar la atención en situaciones de emergencia con 6 reclamos, Dispensar medicamento de manera insatisfecha (incompleta, niegan y 10 mg por 20 mg) con 5 reclamos.
3. La mayor frecuencia de Reclamos de libro físico según las Áreas Involucradas fue: Servicio de Consulta externa con 30 reclamos, Dpto. de Salud Mental de Niño y Adolescente, Oficina de Estadística e Informática con 18 reclamos,15 reclamos, Servicio de Farmacia con 8 reclamos, Servicio de Emergencia con 8 reclamos, Servicio de Hospitalización con 6 reclamos, Departamento de Análisis y Modificación del Comportamiento con 6 reclamos, Oficina de Servicios General y mantenimiento con 5 reclamos.
4. El mayor porcentaje de reclamos según las áreas Involucradas fueron: Servicio de Consulta externa con 22%, Dpto. de Salud Mental de Niño y Adolescente con 19%, Servicio de Consulta, Oficina de Estadística e Informática con 8%.
5. El recojo de reclamos de libro Físico durante el año 2022 fueron: Plataforma de Atención al Usuario en Salud- PAUS 119 reclamos y en el Servicio de Emergencia 8 reclamos.
6. La declaración de reclamos del año 2022 de Libro Físico fue: improcedente 6 reclamos, fundado 50 reclamos, infundado 47 reclamos y se gestionó mediante el Trato directo a 24 reclamos

7. El mayor porcentaje de la declaración de reclamos de Libro Físico fueron: fundada con 39 %, infundada con 37 %, improcedente con 5% y resuelto por trato directo con 19 %.
8. Los resultados generales de Libro Virtual de Reclamaciones, los Usuarios Externos registraron 29 reclamos los cuales fueron atendidos dentro del tiempo
9. El porcentaje de reclamos virtual-2022, fueron: Incumplimiento en la cita programada con 28%, Demorar en el otorgamiento de citas / consulta externa con 24 %Otros relativos a la atención de salud en las IPRESS con 17%,No responden las llamadas -Call Center Farmacia y Admisión con 7% y otros presentan menor porcentaje.
10. Áreas involucradas de reclamos virtuales-2022 fueron: Servicio de Consulta Externa con 10 reclamos, Oficina de Estadística e Informática-Admisión con 7 reclamos y otros con 1 reclamo.
11. El porcentaje del área involucrada: consulta Externa con 35%, Oficina de Estadística e Informática-Admisión 31%, Farmacia con 7%, Depto. de Rehabilitación con 4%, Dpto. de Adicciones con 4%, otros con 3% y no hay área involucrada con 10%.
12. El porcentaje de declaración de los Reclamos Virtuales-2022: trato directo 59%, improcedente con 15%, infundado con 15% y fundado con 11%.
13. La declaración de reclamos Virtuales durante el año 2022 fue: improcedente 4 reclamos, fundado 3 reclamos, infundado4 reclamos y se gestionó mediante el Trato directo a 16 reclamos.
14. Según el registro de Soluciones Inmediatas, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud-PAUS brindó 1101 atenciones.
15. La PAUS durante el año 2022 atendió y gestionó 279 Consultas y 822 reclamos.
16. A través del Call center se atendieron 547 consultas y reclamos, de manera presencial 547 y 7 vía telefónica, según el registro de libro de Soluciones Inmediatas.
17. Las unidades orgánicas con mayor presencia de reclamos son: Servicio de Consulta Externa 190, Unidad Funcional de Admisión-UFA 177, Dpto. de Salud Mental del Niño y Adolescente 91, Servicio de Psicología Diagnóstico 52, Análisis de Modificación del Comportamiento 42, Servicio de Farmacia 40, Oficina de Relaciones Públicas-Informes 30, Dpto. de Rehabilitación en Salud Mental 28, Dpto. de Dpto. de Adicciones 22, Servicio de Emergencia 21, Oficina de Referencia y Contrarreferencia 17, Servicio Social 14, Servicio de Neurología 13, Dpto. Salud Mental en Familia 13, Dirección General (mesa de partes) 12, Odontoestomatología 11, Oficina de Estadística e Informática 9, Servicio de Laboratorio 9, según el libro de Soluciones Inmediatas.
18. Se observa que las causas específicas de los reclamos con mayor recurrencia son: No responden el call center/teléfono fijo/celular 227, Incumplimiento de cita programada con Médico/psicólogo 155, Demora en el otorgamiento de citas 79, otros 65, Disconformidad con información recibida 57, Niegan atención médica y otros 41, Demora en la atención recibida Médico/psicólogo/enfermera 32, Disconformidad con la atención, médico/ odontólogo 22, Demora en la entrega de Informe médico, Historia Clínica, formato de médico tratante, respuesta de solicitud, evaluación psicológica 19, Insatisfacción por el trato recibido de personal Médico/odontólogo 14, Insatisfacción por el trato recibido de personal administrativo y vigilancia 12, Solicitan atención presencial 12, Disconformidad con la atención recibida (llamar a otro número, no prescribieron dosis indicada, no hay cupo para certificado de salud mental) 12,según el registro de Libro de Soluciones Inmediatas.
19. La apertura de los Buzones de Sugerencias correspondiente al periodo enero a diciembre 2022, se encontró en los meses de junio y agosto 2 sugerencias representando el 29 % cada uno del total, mientras que, en los meses de enero, marzo y septiembre 1 sugerencia

lo que representa el 14% en cada mes, a diferencia de los meses de febrero, abril, mayo, julio, octubre, noviembre y diciembre no presentaron sugerencias.

20. Las sugerencias del periodo enero - diciembre 2022, según área involucrada se halló en el mes de agosto 2 sugerencias para el Departamento de Adicciones, en el mes de junio y septiembre se halló 1 sugerencia en cada mes para el Servicio de Laboratorio respectivamente, también, se encontró 1 sugerencia para cada área; Servicio de Psicología Diagnóstico, Oficina de Economía y Dirección General.
21. La sugerencias del enero - diciembre 2022, según causa específica se halló en el mes de agosto 2 sugerencias referidas a la Incumplimiento en la hora de cita programada por la profesional médico, en los meses de enero, marzo y junio se recepcionó 1 sugerencia en cada mes relacionada a la dificultad de acceso a los servicios de salud, en el mes de junio se recibió 1 sugerencia sobre la falta de servicio de fotocopiadora y en el mes de septiembre se encontró 1 sugerencia sobre la insatisfacción con el trato recibido por parte del personal administrativo.

IV.RECOMENDACIONES

- Mejorar la atención del call center de los diferentes servicios debido a que son varios los usuarios externos que manifiestan su reclamo respecto a que no les contestan el teléfono y que los dejan en espera.
- Informar a los servicios y departamentos del Hospital Valdizán donde se suscitaron los reclamos, las causas por las que los usuarios manifestaron su insatisfacción con la atención brindada a fin de establecer medidas correctivas y puedan elaborar un plan de mejora continua.
- Mejorar los canales de información de los diferentes servicios del Hospital Hermilio Valdizán, ofreciendo información actualizada, oportuna y adecuada al usuario.
- Capacitar continuamente al personal médico, asistencial, administrativo y vigilancia sobre la calidad de atención y el buen trato al paciente.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
Lic. Lidia Aguilar Romero
Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario
Oficina de Gestión de la Calidad
CPsP 1922