



23 MAR 2018

El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que se tiene a la vista

Resolución Directoral

Lima, 21 de Marzo de 2018

Visto el Expediente N° 18-009776-001, conteniendo la Nota Informativa N° 026-2018-OGC/HNHU, del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad solicitando la aprobación del Plan Anual de la Unidad de Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2018;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/DM se aprobó el "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", el cual establece como uno de sus componentes a la garantía y mejoramiento de la calidad, siendo uno de sus principales procesos ofrecer la seguridad del paciente, con herramientas prácticas para hacer mas seguros los procesos de atención, protegiendo al paciente de riesgos evitables;

Que, el inciso b) del artículo 37° del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA, establece que al Director Médico o al responsable de la atención de salud le corresponde asegurar la calidad de los servicios prestados, a través de la implementación y funcionamiento de sistemas para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención y la estandarización de los procedimientos de la atención de salud;

Que, mediante Nota Informativa N° 026-2018-OGC/HNHU, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad solicita la aprobación del Plan Anual de la Unidad de Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2018;

Que, mediante Memorando N° 169-2018-OPE/HNHU la Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico informa que mediante Nota Informativa N° 010-2018-UPL/OPE/HNHU, la Unidad de Planeamiento indica que el referido Plan cumple con la estructura mínima para la elaboración de documentos técnicos y que el plan propuesto forma parte del producto operativo: Gestión de las atenciones basado en procesos, programado en el POA 2018, vinculado a la actividad Presupuestal 5000003-Gestión Administrativa;

Que, Plan Anual de la Unidad de Plataforma de Atención al Usuario tiene como objetivo general garantizar la calidad de la atención a través del óptimo manejo del proceso de recepción, procesamiento de la información, atención, absolución de las consultas, reclamos, peticiones de intervención y sugerencias solicitadas por los usuarios externos del Hospital Nacional Hipólito Unanue;

Estando a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica en su Informe N° 104-2018-OAJ/HNHU

Con el visado del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica y de la Directora Ejecutiva de la Oficina de Planeamiento Estratégico; y,



De conformidad con la Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/DM, que aprobó el "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud" y de acuerdo a las atribuciones conferidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado por Resolución Ministerial N° 099-2012/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar Plan Anual de la Unidad de Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2018, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Encargar a la Oficina de Gestión de la Calidad, la ejecución y seguimiento del Plan Anual de la Unidad de Plataforma de Atención al Usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, aprobado por el artículo 1° de la presente Resolución.

Artículo 3°.- La Oficina de Comunicaciones procederá a la publicación de la presente Resolución en la Página Web del Hospital.

Regístrese y comuníquese.

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional "Hipólito Unanue"

DR. LUIS W. MIRANDA MOLINA
DIRECTOR GENERAL (e)
C.M.P. N° 27423



LWMM/OACh/Marlene G

DISTRIBUCIÓN

- D. Adjunta
- OAJ
- Oficina de Gestión de la Calidad
- OCI
- Archivo.

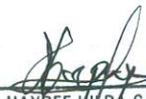


Hospital Nacional "Hipólito Unanue"



Plan Anual de la Unidad de Plataforma de Atención al Usuario (PAU) del Hospital Nacional Hipólito Unanue

2018


TAP. HAYDEE WILDA CAPACYACHI TAQUIA
REGISTRADA
Hospital Nacional Hipólito Unanue
Ministerio de Salud

23 MAR 2018



PLAN DE ANUAL DE LA UNIDAD DE PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE

I. INTRODUCCION

El Hospital Nacional Hipólito Unanue, es un establecimiento de nivel III-1, comprometido en fortalecer la gestión de las relaciones con el usuario externo en coordinación con la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) que es un canal presencial que permite la recepción, procesamiento, atención, absolución de las consultas, reclamos, peticiones de intervención y sugerencias presentados por los usuarios ante la IPRESS.

Según Ley N° 29414, Ley de los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud la institución debe garantizar, centralizar, absolver y facilitar la atención de las consultas, reclamos (Libro de Reclamaciones) y/o peticiones de intervención que solicite el usuario que acude al establecimiento.

El Decreto Supremo N° 030-2016-SA, que aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas, permitirá potenciar la adecuada información así como la vigilancia activa de la calidad en los servicios que ofrece nuestra institución.

Es así que la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) del Hospital Nacional Hipólito Unanue cuya implementación se aprobó con Resolución Directoral N°375-2016-HNHU-DG, ha elaborado el presente Plan de Trabajo de la Plataforma de Atención del Usuario (PAU) 2018.

II. FINALIDAD

Fortalecer la cultura institucional de información al usuario con calidad a través de la oportuna acogida, orientación, información y adecuados mecanismos para la gestión de reclamos, permitiendo la mejora continua de los procesos y procedimientos incrementando los niveles de satisfacción y salvaguardando los derechos del usuario en las diferentes áreas de nuestro hospital donde recibe atención.

III. BASE LEGAL

1. Ley N° 26842, Ley General de Salud.
2. Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
3. Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal de Salud.
4. Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el "Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
5. Decreto Supremo N°011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
6. Decreto Supremo N°042-2011-PCM, aprueba la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
7. Decreto Supremo N°031-2014-SA, Aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.
8. Decreto Supremo N°027-2015-SA, aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.





9. Decreto Supremo N° 030-2016-SA, Aprueban Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
10. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad"
11. Resolución de Superintendencia N°160-2011-SUNASA/CD, Reglamento General para la Atención de reclamos y Quejas de los Usuarios de las IAFAS e IPRESS.
12. Resolución Jefatural N° 707-2015/IGSS, Aprueba la Directiva Administrativa N° 01-IGSS-V.1 "Lineamientos para la Formulación, Aprobación y Actualización de Directivas en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud"
13. Directiva Administrativa N°006-SG-IGSS/V.01, Plataforma de Atención al Usuario en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud.
14. Resolución Directoral N° 375-2016-HNHU-DG. Que aprueba el Plan de Implementación de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) del Hospital Nacional Hipólito Unanue.
15. Resolución Directoral N° 014 -2017-HNHU-DG que asigna las funciones de Coordinador de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU).
16. Resolución Directoral N° 020 -2017-HNHU-DG, que asigna al Responsable del Libro de Reclamaciones de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU).

IV. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la calidad de la atención a través del óptimo manejo del proceso de recepción, procesamiento de la información, atención, absolución de las consultas, reclamos, peticiones de intervención y sugerencias solicitadas por los usuarios externos del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Objetivo Especifico 1.

Difundir Derechos, Deberes y Aspectos Éticos.

Objetivo Especifico 2.

Capacitar sobre Humanización de la Atención.

Objetivo Especifico 3.

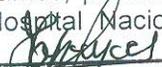
Elaborar un Sistema de Comunicación eficaz que responda a la necesidad de los usuarios externos

Objetivo Especifico 4.

Desarrollar mecanismos que faciliten a los usuarios el acceso a la información, a las prestaciones y servicios.

Objetivo Especifico 5.

Impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de la información sobre sus necesidades, expectativas y opiniones; información que toda gestión debe implementar, controlar y mejorar.


TAP. HAYDZE WILDA CAPACYACHI TAQUIA
FEDATARIA
Hospital Nacional Hipolito Unanue
Ministerio de Salud

23 MAR 2018

El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista





V. ALCANCE

El presente plan tiene un alcance a todos los servicios asistenciales y administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue donde el usuario externo recibe una atención.

VI. ACTIVIDADES

Objetivo Específico 1: Difundir Derechos, Deberes y Aspectos Éticos

ACT. 1.1: Elaboración y aprobación con Resolución Directoral del Plan de Anual de la Unidad de Plataforma de Atención al Usuario (PAU) del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

ACT. 1.2: Elaborar el Plan de Difusión dirigido al usuario externo.

ACT. 1.3: Elaborar el Plan de Difusión dirigido al usuario interno.

Objetivo Específico 2: Capacitar sobre Humanización de la Atención.

ACT. 2.1: Informe de Capacitación al usuario interno.

Objetivo Específico 3: Elaborar un Sistema de Comunicación eficaz que responda a la necesidad de los usuarios externos

ACT. 3.1: Crear de un sistema informático para el registro y procesamiento de las atenciones realizadas, contando con el soporte de una base de datos actualizada.

ACT. 3.2: Informe estadístico mensual de las atenciones realizadas.

Objetivo Específico 4: Desarrollar mecanismos que faciliten a los usuarios el acceso a la información, a las prestaciones y servicios.

ACT. 4.1: Elaboración, visualización y difusión del flujograma del proceso de atención de la Plataforma de Atención al Usuario, y manejo de Libro de Reclamaciones.

ACT. 4.2: Actualizar el Comité de Buzón de Sugerencias del HNHU, designado mediante Resolución Directoral.

ACT. 4.3: Gestionar oportuna y adecuadamente los buzones de sugerencias, debidamente representado por un comité designado mediante Resolución Directoral.

ACT. 4.4: Implementar plataforma interactiva para facilitar al usuario externo el acceso a la información.

ACT. 4.5: Implementar material de comunicación visual (banner, trípticos, etc.) para facilitar la información a los usuarios en material de su atención.

Objetivo Específico 5: Impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de la información sobre sus necesidades, expectativas y opiniones; información que toda gestión debe implementar, controlar y mejorar.

ACT.5.1: Apoyo a la implementación de la encuesta de satisfacción del usuario en consulta externa.

ACT. 5.2: Apoyo a la implementación de la encuesta de satisfacción del usuario en Hospitalización.





ACT .5.3: Apoyo a la implementación de la encuesta de satisfacción del usuario en Emergencia.

ACT. 5.4: Informe estadístico de apertura de buzones mensual.

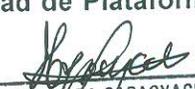
ACT. 5.5: Encuestas de satisfacción en la plataforma de atención usuario mensual.

ACT.5.6: Estadística mensual del Libro de Reclamaciones en Salud.

VII. RESPONSABILIDAD

1. Para la Implementación física, operativa y monitoreo de la Unidad de Plataforma de Atención al Usuario (PAU):

- Dirección General/Dirección Adjunta.
- Oficina Ejecutiva de Administración.
- Oficina de Comunicaciones.
- Oficina de Gestión de Calidad.
- Oficina de Planeamiento Estratégico.
- Oficina de Comunicaciones.
- Unidad de Logística.
- Oficina de Asesoría Jurídica.


TAP. HAYDEE HILDA CAPACYACHI TAQUIA
FEDATARIA
Hospital Nacional Hipólito Unanue
Ministerio de Salud

23 MAR 2018

El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista

2. Dirección General, Oficina de Planeamiento Estratégico y Oficina de Asesoría Jurídica:

- Aprobación con Resolución Directoral de los diferentes documentos para la implementación, funcionamiento y monitoreo de la Unidad de Plataforma de Atención al Usuario (PAU).

3. Oficina de Administración, Oficina de Planeamiento Estratégico y Unidad de Logística:

- Garantizar el material de escritorio, mobiliario y personal necesario para la adecuada implementación, funcionamiento y monitoreo de la Unidad de Plataforma de Atención al Usuario (PAU).

4. Oficina de Gestión de Calidad

- Garantiza la implementación, organización y control de los procedimientos de la Plataforma de Atención al Usuario.
- Monitoreo y supervisión constante para el buen funcionamiento de la Unidad de Plataforma de Atención al Usuario (PAU).

5. Plataforma de Atención al Usuario (PAU):

- Promoción de Derechos y deberes y aspectos éticos de la Atención al Usuario.
- Asegurar la Accesibilidad.
- Información, Orientación y Comunicación.
- Opinión de Usuario y Mejora Continua de la Calidad.





PERU

MINISTERIO DE SALUD

HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO
UNANUE

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

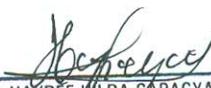
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Objetivo Especifico 4: Desarrollar mecanismos que faciliten a los usuarios el acceso a la información, a las prestaciones y servicios.				
ACT. 4.1: Elaboración, visualización y difusión del flujograma del proceso de atención de la Plataforma de Atención al Usuario, reclamos (Libro de Reclamaciones) y Sugerencias en el HNHU.	1	Informe		
ACT. 4.2: Actualizar el Comité de Buzón de Sugerencias, designado con R.D.	1	RD		
ACT. 4.3: Gestionar oportuna y adecuadamente los buzones de sugerencias, debidamente representado por un comité.	12	Informe		
ACT. 4.4: Implementar plataforma interactiva para facilitar al usuario externo el acceso a la información	1	Aplicativo		
ACT. 4.5: Diseño de trípticos o folletos para los usuarios que les facilite acceder a la información de su interés.	1	Informe		
Objetivo Especifico 5: Impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de la información sobre sus necesidades, expectativas y opiniones; información que toda gestión debe implementar, controlar y mejorar				
ACT. 5.4: Informe estadístico de apertura de buzones mensual	12	Informe		
ACT. 5.5: Informe de las encuestas de satisfacción en la plataforma de atención usuario mensual	12	Informe		
ACT.5.6: Informe mensual del Libro de Reclamaciones en Salud	12	Informe		





XI. ANEXOS


TAP. HAYDEE WILDA CAPACYACHI TAQUIA
FEDATARIA
Hospital Nacional Hipolito Unanue
Ministerio de Salud

23 MAR 2018

El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista



MATRIZ DE MONITOREO DE LA PAU Y LR DE LA IPRESS

En aplicación del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y Decreto Supremo N°030-2016-SA Reglamento para la atención de Reclamos y quejas de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas y privadas y mixtas y la Directiva N° 006-SG-IGSS/V.01 Plataforma de Atención al Usuario.

Nombre del Establecimiento monitoreado			INSTITUTO NACIONAL DE SALUD MENTAL "HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE"		
Resp	N°	VERIFICADOR	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN y/o DETALLES
			SI	NO	
PAU	1	Cuenta con plataforma de atención al usuario (Cumplimiento del D.S N°030 art.14 y la Directiva N°006-IGSS)			
	2	Cuenta con Responsable Oficial (RD) de la PAU			
	3	Cuenta con ambiente físico exclusivo para la PAU			
	4	Cuenta con RRHH acreditado para atender en la PAU			
	5	PAU implementada con material y equipo adecuados			
	6	Cuenta con dossier actualizado (Normativa y otros documentos remitidos por IGSS)			
	7	Conoce que debe implementar un sistema de registro de consultas			
	8	Cuenta con señalización y flujogramas visibles			
LR	9	Cuenta con LR Físico y/o virtual (especifique si es mas de uno)			
	10	LR accesible y en lugar visible			
	11	Cuenta con responsable del LR designado formalmente			
	12	Adecuado registro del reclamo en el LR (Anexo 3: instructivo para el llenado de la hoja de reclamaciones D.S N°030)			
	13	Cuenta con el acervo documental (físico y virtual) de los expedientes de reclamos			
	14	Cuenta con flujo de procedimiento de atención de consultas y reclamos (responsable y plazos) aprobado y adecuadamente difundido entre el personal de la institución y los usuarios			
	15	Se informa a los usuarios sobre la gratuidad de la tramitación de consultas y reclamos			
	16	Las personas con discapacidad cuenta con mecanismo para acceder al Libro de Reclamaciones			
	17	Se informa a los usuarios sobre el derecho que les asiste para acudir en Queja ante SUSALUD			
	18	Cuenta con Afiches Visibles que contengan el listado de derechos			
OGC	19	Implementaron acciones y/o proyectos de mejora relacionados a los reclamos registrados			
	20	Aplicaron la Encuesta de Satisfacción en el último semestre			
TOTAL					

Valores: SI: 1 NO: 0

Puntaje: 20 -16: Óptimo
15 - 8: En Proceso
1 - 7: En Inicio





FORMATO DE SATISFACCIÓN EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAU)

¿QUE LE PARECIÓ LA ATENCIÓN EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAU) DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE?

Fecha: _____ Edad: _____ Sexo: M ___ F ___

Usuario: Nuevo ___ Continuador ___ Reingreso ___

MARCAR CON UNA X COMO SE SINTIO

Satisfecho

Insatisfecho



Alguna sugerencia que nos pueda brindar si se sintió Insatisfecho (a)

Area with horizontal dotted lines for providing suggestions.

TAP. HAYDÉE HILDA CAPACYACHI TAQUIA
FEDATARIA
Hospital Nacional Hipolito Unanue
Ministerio de Salud

23 MAR 2018

El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
que he tenido a la vista





FORMATO DEL BUZÓN DE SUGERENCIA

N° _____

DATOS DEL USUARIO:

Edad: _____ Sexo: (F) (M) Paciente () Familiar ()

DESCRIPCIÓN: (Escriba su sugerencia en forma clara)

Large empty box with horizontal lines for writing the suggestion.

AGRADECEMOS SU OPINION

