



Resolución Directoral

N° 150-2022-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE

Jaén, 20 de abril del 2022

VISTO:

Carta N° 075-2022-GR.CAJ-DRS-HGJ/UGC, Informe N° 016-2022-GR.CAJ-DRS-HGJ-OPE, Carta N° 135-2022-GR.CAJ-HGJ/UGC, Informe N° 029-2022-GR.CAJ-DRS-HGJ/OPE; relacionado a aprobación del Plan Anual de Trabajo de Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital General de Jaén, y;

CONSIDERANDO:

Que, los artículos 1 y 9 de la Constitución Política del Estado establecen que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado; El Estado determina la política nacional de salud. El Poder Ejecutivo norma y supervisa su aplicación. Es responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora para facilitar a todos el acceso equitativo a los servicios de salud.

Que, el numeral VI del titular preliminar de la Ley N° 26842 - Ley general de salud, establece que es responsabilidad del estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad.

Que, mediante la ley N° 29414 – Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, precisando el alcance de los derechos al acceso a los servicios de salud, a la atención integral de salud que comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud, así como, al acceso a la información y consentimiento informado.

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprobó el Reglamento para la gestión de reclamos y denuncias 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 o mixtas; cuya finalidad es establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud.

Al respecto, el artículo 8° numeral 8.1 y 8.2 del citado Decreto Supremo, precisa que *la PAUS es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud. Para dicho fin se emplea recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos, siendo la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS la responsable de la implementación, operatividad y seguimiento de la PAUS, a fin de promover la mejora continua de los servicios de salud.*





Resolución Directoral

N° 150 -2022-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE

Jaén, 20 de abril del 2022

Que, la Unidad de Gestión de la Calidad, propone la aprobación del Plan Anual de Trabajo de Plataforma de Atención al Usuario en Salud; cuya finalidad es contribuir al cierre de brecha de implementación del Decreto Supremo N° 002-2019-SA, y con esto mejorar la calidad de atención a los usuarios externos de los distintos servicios de salud del Hospital General de Jaén, mediante adecuada y oportuna gestión de las consultas, sugerencias, incidencias, reclamos, medición de la satisfacción y promoción de derechos y deberes en salud.

Que, mediante informes N° 003 y 008-2022-GR.CAJ-DRS-HGJ-OPE/WRV, Informe N° 016-2022-GR.CAJ-DRS-HGJ/OPE, se formula observaciones, se traslada las mismas, la Unidad de Planeamiento Estratégico emite opinión favorable para su aprobación del Plan Anual de Trabajo de Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital General de Jaén.

Que, resulta pertinente emitir el acto resolutorio que apruebe el Plan Anual de Trabajo de Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital General de Jaén, para su aplicación y fortalecimiento de la atención a los usuarios en salud.

Por las consideraciones anotadas; contado con los vistos correspondientes, la Dirección del Hospital General de Jaén, facultado mediante Resolución Ejecutiva Regional N° D000057-2019-GRC-GR;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el Plan Anual de Trabajo de Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital General de Jaén, que en anexo en folios quince (15) forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER, que la Unidad de Gestión de la Calidad, realice socialización, implementación y ejecución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR al responsable de la administración y actualización del Portal de Transparencia para que publique la presente Resolución en el portal web Institucional del Hospital General de Jaén, www.hospitaljaen.gob.pe.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE





PLAN ANUAL DE TRABAJO PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD - PAUS



JAÉN - 2022





Directora Ejecutiva

M.C. Diana Mercedes Bolívar Joo

Jefa de la Unidad Gestión de Calidad

Lic. Hidalgo Quispe, Reina Zoraida

Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud

Econ. Hernán Jared García Hernández

Equipo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud

Lic. Shirley Pamela Buenaño Purizaca

Lic. Jessica María Chávez Juárez

Lic. Jesús Juárez Avalos

Lic. Elmer Pérez Vásquez

Lic. José Euler Oblitas Díaz





INDICE

I. INTRODUCCIÓN	4
II. DIAGNOSTICO	4
III. FINALIDAD	4
IV. OBJETIVO	4
V. ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
VI. BASE LEGAL	5
VII. DEFINICIONES OPERATIVAS	6
VIII. ACTIVIDADES	8
IX. ANEXOS	10





**PLAN ANUAL DE TRABAJO
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD - PAUS**

I. INTRODUCCIÓN

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud. Para dicho fin se emplean recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos que permitan su implementación, operatividad y seguimiento a fin de promover la mejora continua de los servicios de salud.

El Decreto Supremo N° 002-2019-SA regula la operatividad de la PAUS y la disposición del Libro de Reclamaciones en Salud, en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRES). Mediante la herramienta de "Autodiagnóstico del Grado de Implementación del DS N° 002-2019-SA", facilitada por la Intendencia de Promoción de Derechos en Salud (IPROM), se busca definir el nivel de implementación y operatividad de lo dispuesto en la norma mencionada.

La Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital General de Jaén tiene como objetivo general fomentar y estimular la calidad de las prestaciones de salud a través de la mejora continua de procesos, garantizando que se cumplan los estándares mínimos de calidad que incluye la gestión de consultas, incidencias, sugerencias y reclamos mediante el fortalecimiento de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.

En tal sentido, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital General de Jaén, en cumplimiento del Plan Anual de la Unidad de Gestión de la Calidad del año 2022 aprobado a través de la RD N° 008-2022-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE, y con la finalidad de fortalecer una cultura institucional de información al usuario que asegure la integración de la gestión de reclamos, consultas, sugerencias e incidentes y brindar un servicio orientado a las necesidades de salud del usuario ha elaborado el presente documento denominado "Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital General de Jaén – Año 2022".

II. DIAGNOSTICO

El Hospital General de Jaén, según la herramienta de Autodiagnóstico del Grado de Implementación del DS N° 002-2019-SA aplicada en noviembre del 2021, había alcanzado un nivel de implementación del 80.15% de sus obligaciones estipuladas en el Decreto Supremo señalado. Asimismo, se identificó una brecha de implementación del 19.85% para poder alcanzar la totalidad de lo exigido en la norma correspondiente.

III. FINALIDAD

Contribuir al cierre de la brecha de implementación del Decreto Supremo N° 002-2019-SA, y con esto mejorar la calidad de atención a los usuarios externos de los distintos servicios de salud del Hospital General Jaén, mediante la adecuada y oportuna gestión de las consultas, sugerencias, incidencias, reclamos, medición de la satisfacción y promoción de derechos y deberes en salud.

IV. OBJETIVO

4.1. Objetivo General

Fortalecer la gestión de incidencias, sugerencias, reclamos y la medición de satisfacción de los usuarios externos; asimismo de las consultas y difusión de derechos y deberes en salud entre los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.





4.2. Objetivos Específicos

1. Fortalecer la gestión de incidentes en el Hospital General de Jaén.
2. Fortalecer la gestión de sugerencias en el Hospital General de Jaén.
3. Fortalecer la gestión de reclamos en el Hospital General de Jaén.
4. Fortalecer la gestión de la medición de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital General de Jaén.
5. Fortalecer la gestión de consultas en el Hospital General de Jaén.
6. Fortalecer las capacidades en derechos y deberes en salud al usuario interno y usuario externo del Hospital General de Jaén.

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento técnico es de aplicación en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital General de Jaén.

VI. BASE LEGAL

1. Ley N° 26842, "Ley General de Salud"
2. Ley N° 27658, "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado"
3. Ley N° 29344, "Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud"
4. Ley N° 29414, "Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud"
5. Decreto Supremo N° 164-2021-PCM, que aprueba Política General de Gobierno para el periodo 2021- 2026
6. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas.
7. Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba el reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las Instituciones Prestadoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Institucionales Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
8. Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
9. Decreto Supremo N° 031-2014.SA, aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud- SUSALUD.
10. Resolución de Superintendencia N° 071-2021-SUSALUD/S, que modifica los artículos 8 y 17 de la Norma Clasificación, Lineamientos y Aplicativos Informático para la remisión de la Información de Reclamos del usuario de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, aprobada mediante Resolución Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S y modificada Resolución de Superintendencia N° 096-2020-SUSALUD/S y modifica la primera y segunda disposición complementaria transitoria.
11. Resolución de Superintendencia N° 096-2020-SUSALUD/S, que modifica la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución N° 030-2020-SUSALUD/S que aprueba la Clasificación, Lineamientos y Aplicativos Informático para la remisión de la Información de Reclamos de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.





- 12. Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S que aprueba la "Clasificación, Lineamientos y Aplicativos Informático para la remisión de la información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.
- 13. Resolución Ministerial N° 1014-2021/MINSA, que modifica el anexo de la Resolución Ministerial N° 826/MINSA.
- 14. Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, que aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".
- 15. Resolución Directoral N° 363-2021-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE, que aprueba el "Manual de Procesos y Procedimientos de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) del Hospital General Jaén".
- 16. Resolución Directoral N° 008-2022-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE, que aprueba el Plan Anual de Gestión de la Calidad-2022" del Hospital General de Jaén.
- 17. Resolución Directoral N° 003-2022-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE, que aprueba el documento técnico "Plan de Capacitación sobre Derechos y Deberes de los Usuarios en Salud" del Hospital General de Jaén.



VII. DEFINICIONES OPERATIVAS

- **Buzón de sugerencias:** Es un mecanismo de participación, un canal de comunicación cuyo objetivo es recoger las sugerencias del ciudadano en las entidades.
- **Capacitación:** Proceso que busca la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud, a través del cierre de brechas o desarrollo de competencias o conocimientos. Debe estar alineada al perfil del puesto del servidor o a los Objetivos Estratégicos de la entidad.
- **Competencias:** Características personales que se traducen en comportamientos visibles para el desempeño laboral exitoso. Involucran de forma integrada conocimiento, habilidades y actitudes, las cuales son el factor diferenciador dentro de una organización y contexto determinado.
- **Consulta:** Solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de servicios de salud, presentada por una persona natural o jurídica al HGJ.
- **Deberes:** Son aquellas obligaciones que las personas deben asumir frente a otras personas o instituciones. Los deberes son recíprocos a los derechos: así como se recibe una facultad, así también es una necesidad moral ejercer una conducta que asegure el cumplimiento del derecho.
- **Derechos en salud:** Conjunto de principios y normas que promueven el acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como, al acceso a la información y el consentimiento informado.
- **Enfoque intercultural:** Herramienta de análisis que propone el reconocimiento de las diferencias culturales, sin discriminar ni excluir, buscando generar una relación recíproca entre los distintos grupos étnicos culturales que cohabitan en un determinado espacio. Esto implica para el Estado, incorporar y asimilar como propias las diferentes concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales en la prestación de sus servicios, así como adaptar los mismos a las particularidades socio-culturales en la prestación de los servicios, así como adaptar los mismos a las particularidades socio-culturales de los mismos.
- **Gestión de consultas:** Procesos de orientación a la ciudadanía relacionados con las actividades a través de las cuales la entidad brinda orientación o información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en HGJ. La orientación o información puede estar relacionada con los pasos a seguir, requisitos, costos, características, etc.





- **Gestión de Incidentes:** Proceso en la cual se lleva a cabo el registro de los incidentes ocurridos durante las prestaciones de salud presentados por los usuarios y que no requieren el registro en el libro de Reclamaciones.
- **Gestión de sugerencias:** Proceso que se llevan a cabo para el análisis de las sugerencias vertidas por el usuario a través del buzo de sugerencias y el traslado de las recomendaciones a las áreas competentes para la mejora de la sugerencia.
- **Gestión de reclamos:** Procesos que se llevan a cabo para dar respuesta al reclamo, facilitando la solución inmediata o mediata en el tiempo establecidos por SUSALUD.
- **Implementación:** proceso que consiste en poner en ejecución la norma aprobada, lo cual implica que las normas, reglas o lineamientos, criterios, metodologías y procedimientos consignadas en la misma se apliquen, siendo necesario que, en una primera etapa, el órgano que la formula difunda la directiva y desarrolle actividades de capacitación o asistencia técnica a las redes y centros asistenciales.
- **Incidente:** Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por la persona.
- **Libro de Reclamaciones en Salud:** Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicos, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante la insatisfacción con los servicios, prestaciones o cobertura relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normatividad vigente.
- **Mejora continua:** Consiste en incrementar la satisfacción de usuarios. La mejora continua de los servicios, procesos y sistemas debe ser un objetivo para cada persona de la organización a fin de mantener lo correcto y corregir las inconformidades, asegurando el mayor beneficio para el usuario reduciendo el riesgo durante su atención.
- **Personal de Salud:** Todo personal que trabaja dentro de un establecimiento de salud (centro de salud, puesto de salud y hospital o laboratorio). Independientemente de su función o área de trabajo; así mismo, "persona que labora realizando actividades preventivas promocionales recuperativas y de rehabilitación de salud; además desempeña una actividad laboral subordinada o autónoma, para un empleador privado o para el estado.
- **Plataforma de Atención al Usuario en Salud:** Es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas, incidencias, sugerencias y reclamos presentados por los usuarios ante el Hospital.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita, efectuada ante la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, así como del intercambio o transferencia de información electrónica en las condiciones, formas y plazos establecidos expresamente por SUSALUD.
- **Sugerencia:** Observaciones y/o recomendaciones presentadas por los usuarios o terceros legitimados para la mejora y optimización de los servicios prestados.
- **Tercero legitimado:** persona natural o jurídica que puede actuar en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios. En caso de interés colectivo, se acredita un vínculo jurídico con los integrantes del colectivo determinado.
- **Usuario en Salud:** Persona natural, que requiere o hace de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por la IAFAS, IPRESS o UGIPRES. Asimismo, se considera como usuario a la entidad empleadora en la contratación de cobertura de aseguramiento en salud para sus trabajadores frente a una IAFAS. Para efectos del presente Reglamento, cuando se haga referencia al usuario se entiende al representante del mismo, conforme a lo establecido en el Código Civil y el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de salud, aprobado con Decreto Supremo N° 027-2015-SA.





- **Usuario interno:** Personal del Hospital General de Jaén que interviene en la atención del usuario externo.
- **Usuario externo:** Es todo usuario de salud que recibe una atención del personal de salud del Hospital General de Jaén.

VIII. ACTIVIDADES

8.1. **Objetivo Específico 1:** Fortalecer la gestión de incidentes en el Hospital General de Jaén.

- a. Implementar la gestión de incidentes en el Hospital General de Jaén.
 - Reportar incidentes registrados en el Formato de Registro de Reportes de Incidentes, Eventos Adversos y eventos Centinelas del Hospital General de Jaén.
 - Elaborar los informes de manera mensual respecto a la gestión de incidentes del Hospital General de Jaén.

8.2. **Objetivo Específico 2:** Fortalecer la gestión de sugerencias en el Hospital General de Jaén.

- a. Implementar la gestión de sugerencias en el Hospital General de Jaén.
 - Conformar el Comité de Buzón de Sugerencias del Hospital General de Jaén.
 - Aperturar los Buzones de Sugerencias del Hospital General de Jaén.
 - Gestionar las sugerencias presentadas por los usuarios a través del buzón de sugerencias en salud.
 - Elaborar los informes de manera mensual respecto a la gestión de sugerencias del Hospital General de Jaén.

8.3. **Objetivo Específico 3:** Fortalecer la gestión de reclamos en el Hospital General de Jaén.

- a. Implementar la gestión de reclamos en el Hospital General de Jaén.
 - Gestionar los reclamos a través del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital General de Jaén.
 - Elaborar las tramas de reclamos solicitadas por SUSALUD para el reporte en el SETIRECLAMOS.
 - Elaborar los informes de manera mensual respecto a la gestión de reclamos en el Hospital General de Jaén.

8.4. **Objetivo Específico 4:** Fortalecer la gestión de la medición de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital General de Jaén.

- a. Medir y mejorar el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital General de Jaén.
 - Elaborar el Plan de Aplicación de Encuesta SERVQUAL para la medición de la satisfacción del usuario externo del Hospital General de Jaén.
 - Aplicar la encuesta SERVQUAL para la medición de la satisfacción del usuario externo del Hospital General de Jaén.
 - Elaborar el informe final de la aplicación de la encuesta SERVQUAL en el Hospital General de Jaén.

8.5. **Objetivo Específico 5:** Fortalecer la gestión de consultas en el Hospital General de Jaén.

- a. Implementar la gestión de consultas en el Hospital General de Jaén.
 - Gestionar de consultas registradas en el formato de Registro de Consultas.
 - Elaborar los informes de manera mensual respecto a la gestión de consultas en el Hospital General de Jaén.





8.6. Objetivo Específico 6: Fortalecer las capacidades en derechos y deberes en salud al usuario interno y usuario externo del Hospital General de Jaén.

- a. Capacitar en temas de derechos y deberes del usuario en salud al usuario interno para el bienestar del usuario externo del Hospital General de Jaén, desde un enfoque participativo.
 - Brindar charlas informativas de manera individualizada tal como se hace con los usuarios externos, guiándonos de la lista de trabajadores del Hospital General de Jaén según área, por lo menos una vez al año al total de trabajadores.
- b. Proveer conocimientos y desarrollar habilidades necesarias sobre derechos y deberes en salud al usuario interno, en favor del usuario externo del Hospital General de Jaén.
 - Ejecutar el Taller "Derecho al buen trato en los servicios de salud", dirigido al personal que interviene en la atención del usuario (virtual o presencial).
- c. Promocionar y difundir los derechos y deberes en salud orientado al usuario externo del Hospital General de Jaén.
 - Realizar charlas informativas sobre los derechos y deberes del usuario en salud con entrega de material comunicacional, en los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización.
 - Gestionar la elaboración, validación y difusión de contenidos digitales sobre derechos y deberes del usuario en salud a través de los canales de comunicación y redes sociales del Hospital General de Jaén.
- d. Implementar mecanismo para el acceso de la información de la atención brindada a los usuarios en salud.
 - Gestionar la elaboración de material de difusión sobre los procesos de atención en el servicio de consulta externa (usuario SIS y usuario particular).
 - Difundir la información relevante sobre la cartera de servicios de salud que ofrece el Hospital General de Jaén, así como el horario de atención.





GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



IX. ANEXOS

CUADRO N° 1: MATRIZ DE ARTICULACIÓN ESTRATEGICA Y OPERATIVA DEL PLAN

UNIDAD ORGANICA:		Unidad de Gestión de la Calidad			
Marco Estratégico		Estructura Programada			
Objetivos Estratégicos Institucionales del PEI	Acción Estratégica	Actividad Operativa POI	Producto	Objetivo del Plan	Objetivo Especifico del Plan
OEI.06 Mejorar el acceso equitativo a servicios de Salud de Calidad de la Población.	AEI.06.02. Atención de salud con calidad según niveles de prestación dirigidos a la población.	0053565 Gestión de la Calidad	PLAN	Fortalecer la gestión de incidencias, sugerencias, reclamos y la medición de satisfacción de los usuarios externos; asimismo de las consultas y difusión de derechos y deberes en salud entre los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.	OE1:Fortalecer la gestión de incidentes en el Hospital General de Jaén.
					OE2:Fortalecer la gestión de sugerencias en el Hospital General de Jaén.
					OE3:Fortalecer la gestión de reclamos en el Hospital General de Jaén.
					OE4:Fortalecer la gestión de la medición de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital General de Jaén.
					OE5:Fortalecer la gestión de consultas en el Hospital General de Jaén.
					OE6: Fortalecer las capacidades en derechos y deberes en salud al usuario interno y usuario externo del Hospital General de Jaén.
OEI.07 Promover el ejercicio de los derechos de las poblaciones vulnerables.	AEI.07.01 Salvaguarda de la cultura e identidad regional con énfasis en la población rural y pueblos originarios.	0053565 Gestión de la Calidad	PLAN		

Fuente: PLAN ANUAL DE TRABAJO PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD - PAUS



Av. Pakamuros Cdra. 12
 Jaén – Cajamarca
 Perú



www.hospitaljaen.gob.pe



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



CUADRO N° 2: MATRIZ DE INDICADORES DEL PLAN ESPECIFICO

Objetivo General del Plan:	Fortalecer la gestión de incidencias, sugerencias, reclamos y la medición de satisfacción de los usuarios externos; asimismo de las consultas y difusión de derechos y deberes en salud entre los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.						
Objetivo Especifico del Plan	Indicador	Unidad medida	Meta Programada	Meta Ejecutada	% Cumplimiento	Fuente de Información	Responsable
OE1: Fortalecer la gestión de incidentes en el Hospital General de Jaén.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de incidentes reportados en el plazo}}{\text{Total de incidentes registrados}} \times 100$	Informe	12		100%	Formato de Registro de Reportes de Incidentes, Eventos Adversos y eventos Centinelas.	Responsable de Incidentes
OE2: Fortalecer la gestión de sugerencias en el Hospital General de Jaén.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de sugerencias implementadas en el mes}}{\text{Total de sugerencias vertidas}} \times 100$	Informe	12		100%	Formato de Buzón de Sugerencias/Acta y Revisión de sugerencias.	Responsable del Buzón de Sugerencias
OE3: Fortalecer la gestión de reclamos en el Hospital General de Jaén.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos con notificación <30 días}}{\text{Total de reclamos presentados}} \times 100$	Informe	12		100%	Libro de Reclamaciones en Salud.	Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud
OE4: Fortalecer la gestión de la medición de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital General de Jaén	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de encuestas aplicadas}}{\text{Total de encuestas programadas}} \times 100$	Informe	1		100%	Encuestas.	Responsable de Medición de Satisfacción
OE5: Fortalecer la gestión de consultas en el Hospital General de Jaén.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de consultas resueltas en el plazo}}{\text{Total de consultas atendidas}} \times 100$	Informe	12		100%	Formato de Registro de Consultas.	Responsable de Consultas
OE6 Fortalecer las capacidades en derechos y deberes en salud al usuario interno y usuario externo del Hospital General de Jaén.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones realizadas}}{\text{Total de capacitaciones programadas}} \times 100$	Informe	14		100%	Formato de Registro de Capacitación de Derecho y Deberes a Usuarios Internos y Externos.	Responsable de Capacitación de Derecho y Deberes en Salud.

Fuente: PLAN ANUAL DE TRABAJO PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD - PAUS

www.hospitaljaen.gob.pe



Av. Pakamuros Cdra. 12
Jaén – Cajamarca
Perú





GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



CUADRO N° 3: MATRIZ DE PROGRAMACION DE METAS FISICAS (FASE FORMULACION)

Objetivo General del Plan	Objetivo específico del Plan	Actividades Operativas	Tareas	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS FISICAS																
					I T.				II T.				III T.				IV T.				
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	M	F	M	A	
Fortalecer la gestión de incidencias de sugerencias, reclamos y la medición de satisfacción de los usuarios externos; asimismo de las consultas y difusión de derechos y deberes en salud entre los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.	OE1: Fortalecer la gestión de incidentes en el Hospital General de Jaén.	Implementar la gestión de incidentes en el Hospital General de Jaén.	Reportar incidentes registrados en el Formato de Registro de Reportes de Incidentes, Eventos Adversos y eventos Centinelas del Hospital General de Jaén.	Reporte	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
			Elaborar los informes de manera mensual respecto a la gestión de incidentes del Hospital General de Jaén.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
			Conformar el Comité de Buzón de Sugerencias del Hospital General de Jaén.	Resolución	1																1
			Aperturar los Buzones de Sugerencias del Hospital General de Jaén.	Acta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
			Gestionar las sugerencias presentadas por los usuarios a través del buzón de sugerencias en salud.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
OE2: Fortalecer la gestión de sugerencias en el Hospital General de Jaén.	Implementar la gestión de sugerencias en el Hospital General de Jaén.	Elaborar los informes de manera mensual respecto a la gestión de sugerencias del Hospital General de Jaén.	Gestionar los reclamos a través del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital General de Jaén.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12		
			Elaborar las tramas de reclamos solicitadas por SUSALUD para el reporte en el SETIRECLAMOS.	Tramas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6
			Elaborar los informes de manera mensual respecto a la gestión de reclamos en el Hospital General de Jaén.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
			Elaborar el Plan de Aplicación de Encuesta SERVQUAL para la medición de la satisfacción del usuario externo del Hospital General de Jaén.	Plan				1													1
			Aplicar la encuesta SERVQUAL para la medición de la satisfacción del usuario externo del Hospital General de Jaén.	Encuesta																	3
OE3: Fortalecer la gestión de reclamos en el Hospital General de Jaén.	Implementar la gestión de reclamos en el Hospital General de Jaén.	Medir y mejorar el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital General de Jaén.	Elaborar el informe final de la aplicación de la encuesta SERVQUAL en el Hospital General de Jaén.	informe														1			
			Gestionar de consultas registradas en el formato de Registro de Consultas.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
			Elaborar los informes de manera mensual respecto a la gestión de consultas en el Hospital General de Jaén.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
OE4: Fortalecer la gestión de la medición de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital General de Jaén.	Medir y mejorar el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital General de Jaén.	Implementar la gestión de consultas en el Hospital General de Jaén.	Elaborar el informe final de la aplicación de la encuesta SERVQUAL en el Hospital General de Jaén.	informe														1			
			Gestionar de consultas registradas en el formato de Registro de Consultas.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
OE5: Fortalecer la gestión de consultas en el Hospital General de Jaén.	Implementar la gestión de consultas en el Hospital General de Jaén.	Implementar la gestión de consultas en el Hospital General de Jaén.	Elaborar los informes de manera mensual respecto a la gestión de consultas en el Hospital General de Jaén.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
			Elaborar los informes de manera mensual respecto a la gestión de consultas en el Hospital General de Jaén.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1



Av. Pakamuros Cdra. 12
 Jaén – Cajamarca
 Perú



www.hospitaljaen.gob.pe



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



OEG: Fortalecer las capacidades en derechos y deberes en salud al usuario interno y usuario externo del Hospital General de Jaén.	Capacitar en temas de derechos y deberes del usuario en salud al usuario interno para el bienestar del usuario externo del Hospital General de Jaén, desde un enfoque participativo.	Brindar charlas informativas de manera individualizada tal como se hace con los usuarios externos, guiándonos de la lista de trabajadores del Hospital General de Jaén según área, por lo menos una vez al año al total de trabajadores.	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
	Proveer conocimientos y desarrollar habilidades necesarias sobre derechos y deberes en salud al usuario interno, en favor del usuario externo del Hospital General de Jaén.	Ejecutar el Taller "Derecho al buen trato en los servicios de salud", dirigido al personal que interviene en la atención del usuario (virtual o presencial).	Taller																			1
Promocionar y difundir los derechos y deberes en salud orientado al usuario externo del Hospital General de Jaén.	Realizar charlas informativas sobre los derechos y deberes del usuario en salud con entrega de material comunicacional, en los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización.	Realizar charlas informativas sobre los derechos y deberes del usuario en salud con entrega de material comunicacional, en los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización.	Informes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	Implementar mecanismo para el acceso de la información de la atención brindada a los usuarios en salud.	Gestionar la elaboración de material de difusión sobre los procesos de atención en el servicio de consulta externa (usuario SIS y usuario particular). Difundir la información relevante sobre la cartera de servicios de salud que ofrece el Hospital General de Jaén, así como el horario de atención.	Gestionar la elaboración de material de difusión sobre los procesos de atención en el servicio de consulta externa (usuario SIS y usuario particular). Difundir la información relevante sobre la cartera de servicios de salud que ofrece el Hospital General de Jaén, así como el horario de atención.	Videos																		
			Tripticos (miliar)																			1
			Tripticos (miliar)																			1
			Tripticos (miliar)																			1

Fuente: PLAN ANUAL DE TRABAJO PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD – PAUS



Av. Pakamuros Cdra. 12
 Jaén – Cajamarca
 Perú



www.hospitaljaen.gob.pe



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL DE JAÉN
UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



CUADRO N° 4 : MATRIZ DE PROGRAMACION DE METAS PRESUESTALES (FASE FORMULACION)

UNIDAD ORGANICA:		Unidad de Gestión de la Calidad:		Estructura Operativa																
Objetivo General del Plan	Objetivo específico del Plan	Actividades Operativas	Tareas	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS FÍSICAS															
					I T.			II T.			III T.			IV T.			Meta Física Anual			
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
Fortalecer la gestión de incidencias de sugerencias y la medición de satisfacción de los usuarios externos; asimismo de las consultas y difusión de derechos y deberes en salud entre los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.	OE1: Fortalecer la gestión de incidentes en el Hospital General de Jaén.	Implementar la gestión de incidentes en el Hospital General de Jaén.	Reportar incidentes registrados en el Formato de Registro de Reportes de Incidentes, Eventos Adversos y eventos Centinelas del Hospital General de Jaén. Elaborar los Informes de manera mensual respecto a la gestión de incidentes del Hospital General de Jaén.	Informe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
				Resolución	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
				Acta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
				Informe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OE2: Fortalecer la gestión de sugerencias en el Hospital General de Jaén.	Implementar la gestión de sugerencias en el Hospital General de Jaén.	Aperturar los Buzones de Sugerencias del Hospital General de Jaén. Gestionar las sugerencias presentadas por los usuarios a través del buzón de sugerencias en salud. Elaborar los informes de manera mensual respecto a la gestión de sugerencias del Hospital General de Jaén.	Gestionar los reclamos a través del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital General de Jaén. Elaborar las tramas de reclamos solicitadas por SUSALUD para el reporte en el SETIRECLAMOS.	Informe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
				Informe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
				Informe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
				Informe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OE3: Fortalecer la gestión de reclamos en el Hospital General de Jaén.	Implementar la gestión de reclamos en el Hospital General de Jaén.	Elaborar los informes de manera mensual respecto a la gestión de reclamos en el Hospital General de Jaén.	Elaborar el Plan de Aplicación de Encuesta SERVQUAL para la medición de la satisfacción del usuario externo del Hospital General de Jaén.	Informe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
				Informe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
				Informe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
				Informe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
OE4: Fortalecer la gestión de la medición de satisfacción de los usuarios externos del Hospital General de Jaén.	Medir y mejorar el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital General de Jaén.	Aplicar la encuesta SERVQUAL para la medición de la satisfacción del usuario externo del Hospital General de Jaén. Elaborar el informe final de la aplicación de la encuesta SERVQUAL en el Hospital General de Jaén.	Encuesta	Informe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
				Informe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
				Informe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
				Informe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	



Av. Pakamuros Cdra. 12
 Jaén – Cajamarca
 Perú



www.hospitaljaen.gob.pe

