



N° 212 - 2023 - DRSL - RL - HH - SBS/DE

## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Huaral, 05 de Mayo del 2023

**VISTO**, el Expediente N° 02599686 que contiene la Nota Informativa N° 018 - UE.407-RL-HH-SBS-UGC-01-2023, emitido por la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan Bautista Huaral; y el Informe Legal N° 139 - UE.407-RL-HH-SBS-AL-04-2023;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud;

Que, el literal s) del art. 3 de la Ley N° 27657 Ley General del Ministerio de Salud, establece que es competencia de rectoría del Ministerio de Salud en el Sistema Nacional de Salud, la promoción de la defensa de los derechos ciudadanos en salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de Calidad en Salud", cuya finalidad es contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos y Servicios médicos de apoyo, la misma que además preceptúa que en el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos;

Que, el Decreto Supremo N° 002-2019-SA 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.

Que, es necesario establecer los procedimientos para el adecuado manejo, procesamiento y atención de los Reclamos del usuario como parte de un Sistema de Información y Comunicación del paciente con la finalidad promover y proteger los deberes y derecho de la salud de la persona humana, buscando mejorar continuamente la calidad de atención en nuestro Hospital;

Que, según el Reglamento de la Ley N° 29414, ley que establece los Derechos de las Personas usuarias de los servicios de salud, Artículo 28°. - Toda persona que se encuentre disconforme con la atención recibida tiene derecho a ser escuchada y recibir respuesta de su reclamo. La IPRESS debe exhibir de manera visible y de fácil acceso el procedimiento para la atención de reclamos de las personas usuarias.

Que, con la finalidad de dar cumplimiento a esta normatividad, el Hospital San Juan Bautista de Huaral, promueve el buen trato al usuario de los servicios de salud a través del "Voluntariado y Colaboradores de Calidad", que brinden atención, escucha oportuna y personalizada al usuario con calidad y calidez e identifiquen oportunidades de mejora continua que beneficien a los usuarios, con el objetivo de contribuir a incrementar la satisfacción del usuario de los servicios de salud;

Que, mediante Nota Informativa N°018 - UE.407-RL-HH-SBS-UGC-01-2023, la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad remite la propuesta de Resolución Directoral del Plan de Voluntariado en Salud y Colaborador de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan Bautista Huaral - periodo 2023, para su revisión y aprobación;



N° - 2023 - DRSL - RL - HH - SBS/DE

Que, con Informe Legal N° 139 - UE.407-RL-HH-SBS-AL-04-2023; de fecha 04 de Abril del 2023, Asesoría Legal del Hospital San Juan Bautista Huaral, declara procedente la propuesta del citado plan;

Que, mediante Oficio N° 122 - UE.407-RL-HH-SBS-OPE-04-2023 de fecha 19 de Abril de 2023 la Oficina de Planeamiento Estratégico a través del Área de Planes y Programas con Informe N° 045 - UE.407-RL-HH-SBS-OPE/AP-03-2023, emite opinión favorable al Plan de Voluntariado en Salud y Colaborador de Calidad del Hospital San Juan Bautista Huaral; así mismo con Informe N° 098 - UE.407-RL-HH-SBS-OPE/AO-04-2023, el Área de Organización emite opinión favorable al acto resolutorio de aprobación del plan en mención;

Que, por Ordenanza Regional N° 014-2008-CR-RL, y su modificatoria Ordenanza Regional N° 008-2014-CR-RL, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones de la Red de Salud Huaral y el Hospital San Juan Bautista Huaral;

De conformidad con lo dispuesto por la Resolución Directoral N° 039 - 2023-GRL - GRDS - DIRESA - LIMA/DG de fecha 19 de Enero del 2023, que otorga facultades al Director del Programa Sectorial II - Dirección Ejecutiva del Hospital de Huaral y SBS de la Dirección Regional de Salud Lima de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Lima;

Estando a lo propuesto por la Unidad de Gestión de la Calidad; con la visación de la Sub Dirección Ejecutiva; de la Oficina de Planeamiento Estratégico; y de Asesoría Legal del Hospital San Juan Bautista Huaral;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR**, el "Plan de Voluntariado en Salud y Colaborador de la Calidad del Hospital San Juan Bautista Huaral - Periodo 2023, que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER**, que la Unidad de Gestión de la Calidad a través del Colaborador de Calidad, es responsable del monitoreo y evaluación del mencionado plan.

**Artículo TERCERO.- DISPONER**, la publicación de la presente resolución en el Portal Web del Hospital San Juan Bautista Huaral.

Regístrese y Comuníquese

JDA/CRSV/cmss  
c.c. DIRESA  
c.c. Sub Dirección Ejecutiva  
c.c. Oficina de Planeamiento  
c.c. Unidad de Gestión de la Calidad  
c.c. Archivo

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
DE HOSPITAL HUARAL Y SBS  
M.C. Juan José Amador  
DIRECTOR EJECUTIVO

**[2023]**

**PLAN DE VOLUNTARIADO EN SALUD Y  
COLABORADOR DE CALIDAD  
HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA- HUARAL**



**UNIDAD DE GESTIÓN DE LA  
CALIDAD**

**INDICE**

	<b>Página</b>
<b>I.</b> JUSTIFICACIÓN	03
<b>II.</b> MARCO LEGAL	04
<b>III.</b> FINALIDAD	04
<b>IV.</b> OBJETIVO	04
<b>V.</b> META	05
<b>VI.</b> ALCANCE	05
<b>VII.</b> ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR	05
<b>VIII.</b> RESULTADOS	10
<b>IX.</b> MONITOREO Y EVALUACIÓN	10
<b>X.</b> RECURSOS	11
<b>XI.</b> CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	12



**2023**

PLAN DE TRABAJO VOLUNTARIADO EN SALUD  
"COLABORADOR DE CALIDAD"

I JUSTIFICACIÓN

La Satisfacción del Usuario es de importancia relevante como medida de la calidad de atención, que proporciona información sobre el éxito del proveedor en lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, consolidando un proceso de retroalimentación permanente hacia la mejora de la atención en los servicios de salud.

En este sentido el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud tiene en sus componentes la atención e identificación de posibles limitaciones en aspectos relacionados con la calidad percibida, para ello, se utiliza la aplicación de Encuestas de Satisfacción al Usuario (SERVQUAL), y su consiguiente procesamiento para la evaluación que proporciona una línea de base para identificar procesos críticos e iniciar procesos de mejora en la atención de salud y contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo.

El porcentaje de satisfacción del Usuario Externo en la UPSS de Consulta Externa para el 2022 es de 46% siendo el aspecto con más alta insatisfacción la dimensión de aspectos tangible el ítem "la consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes" 68.3% de insatisfacción.

Asimismo en el Plan Cero Colas 2022 se obtuvo 72% de ejecución quedando pendiente actividades de Captación de colaboradoras para brindar orientación a los usuarios y elaboración de Plan de fortalecimiento de competencias para colaboradoras y RRHH asistencia y administrativo y Evaluación de la estrategia de colaboradores en el Hospital.

En este contexto se han realizado coordinaciones para captar personal voluntario y de instituciones educativas superior para que sean capacitados como colaborador de calidad y se ha elaborado el presente Plan Colaborador de Calidad que está orientado a mejorar la información en el proceso de atención y por ende mejorar la satisfacción de los usuarios que acuerden a nuestra institución y el cumplimiento de los logros institucionales.



## II. MARCO LEGAL

- Ley N°26842, Ley General de la Salud
- Ley N°27657, Ley del Ministerio de Salud
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y acceso a la información pública
- Ley N°29124, Ley de Cogestión y participación ciudadana en salud
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- D.S. N° 023-2005-SA, título IV, artículo 96 del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo
- D.S. N° 008-2010-SA, Reglamento de la Ley N°29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud
- D.S. N°042-2011-PCM, Obligación de las entidades del Sector público de contar con Libro de Reclamaciones.
- D.S. N°072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública.
- Reglamento de Organización y Funciones de Hospitales
- R.M. N° 1263-2004/MINSA que aprueba la Directiva N° 047-2004-DGSP/MINSA-V.01, Lineamientos para la organización y funcionamiento de la estructura de Calidad en los hospitales del Ministerio de Salud
- R.M.N°519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico Sistema de Gestión de Calidad
- Resolución Ministerial N°640-2006/MINSA, Manual para la Mejora Continua de la calidad"
- R.M.N°792-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Enfoque de Derechos Humanos, Equidad de Género e Interculturalidad – Marco Conceptual"
- Resolución Ministerial N°456-2007/MINSA, "NTS N°050-MINSA/DGSP-V.02: Norma técnica de salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo"
- R.M. N°421-2008/MINSA, que constituye los Módulos de Promoción y Difusión de Derechos en Salud en los Establecimientos de Salud, a cargo de la Defensoría de la Salud y Transparencia.
- R.M. N°727-2009/MINSA que aprueba la "Política Nacional de Calidad en Salud".
- R.M. N°049-2011/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Promoviendo el Derecho a la Identificación para el ejercicio del Derecho a la Salud, en el marco del Aseguramiento Universal".
- R.M. N°527-2011/MINSA, que aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".

## III. FINALIDAD

Contar con personal capacitado que informe y oriente al usuario que acude al Hospital San Juan Bautista Huaral, promoviendo el Buen Trato al usuario de los servicios de salud de la Provincia de Huaral.

## IV. OBJETIVO GENERAL

Mejorar el Nivel de satisfacción de los usuarios externos a través del voluntariado en salud denominado Colaborador de Calidad en la UPSS Consulta Externa del Hospital "San Juan Bautista" de Huaral.



#### 4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer competencias en el personal voluntario en temas de calidad y derechos de los Usuarios para que se desarrollen como Colaboradores de Calidad
- Brindar atención y escucha oportuna y personalizada al usuario con calidad calidez y dar solución oportuna a las necesidades de información de los usuarios
- Identificar oportunidades de mejora continua que beneficien a los usuarios.
- Difundir los deberes y derechos en salud y promover el buen trato al usuario en el Hospital de Huaral y SBS.

#### V. META

- 100% de Capacitaciones del plan de Voluntariado denominado Colaborador de Calidad
- Incrementar 10 % de satisfacción de Usuario Externo en UPSS Consulta Externa

#### VI. ALCANCE

El Plan tiene alcance en la jurisdicción del Hospital San Juan Bautista Huaral y es de cumplimiento obligatorio en Admisión y las UPSS de Consulta Externa, Farmacia, Patología Clínica, Diagnóstico por Imágenes involucradas en la prestación de atención.

#### VII. ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR

##### 1. FORMAR E INCORPORAR VOLUNTARIOS QUE SE DESARROLLARAN COMO "COLABORADORES DE CALIDAD" EN EL HOSPITAL HUARAL, QUE BRINDEN ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO CON CALIDAD Y CALIDEZ.

- En el marco de Convenio Específico de Cooperación Docente asistencial entre el Hospital San Juan Bautista y los Institutos de Educación Tecnológica La Dirección Ejecutiva del Hospital Huaral y SBS realizara las coordinaciones para que dentro de acuerdos se desarrollen actividades de voluntariado a fin que sean capacitados y desempeñe las funciones de "Colaborador de Calidad".
- La Unidad de Gestión de la Calidad elaborar un Plan de fortalecimiento de competencias dirigido a las voluntarias y Colaborador de Calidad los temas relevantes serán: Líneas de Calidad: Seguridad del Paciente, Satisfacción de Usuario Externo, Derechos de los Usuarios en Salud, Cartera de Servicios del Hospital San Juan bautista Huaral, DS 002-2019 que establece el mecanismo de atención de Reclamos los cuales serán dictados por los responsables de cada una de las áreas
- La Unidad de Gestión de la Calidad coordinará con el Servicio de Psicología a fin de que se capacite sobre buen trato.
- Se coordinará con Rehabilitación para la participación del equipo de Fisioterapia en las fechas conmemorativas.
- La labor del Colaborador de Calidad será a dedicación exclusiva en el horario de lunes a sábado de 07:00 a 13:00 horas 14:00 a 16:15 horas. previa coordinación y disponibilidad
- El Colaborador de calidad estará ubicado en el área de Consultorios Externos (rotando entre triaje, admisión, salas de espera y Emergencia) Y las áreas de atención UPSS Farmacia, Patología Clínica, Diagnóstico por Imágenes.



- El Colaborador de Calidad llevará como uniforme un chaleco color rojo, así como fotocheck que lo identifique como tal, los cuales serán proporcionados por la institución.
- El colaborador de calidad, recibirá EPP de acuerdo al área en que desarrolle su actividad.
- El Colaborador de Calidad informa y rinde cuenta de sus acciones a la Unidad de Gestión de Calidad.
- Se utilizará la Plataforma de Atención al Usuario PAUS cuando sea necesario.
- La Dirección Ejecutiva emitirá el reconocimiento del "Colaborador de Calidad" por su participación

## 2 REUNIONES DE COORDINACIÓN CON LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Realizar reuniones periódicas con la Unidad de Gestión de la Calidad para exponer las observaciones realizadas por las Colaboradoras de Calidad, a fin de que se subsanen a la brevedad posible en beneficio del usuario externo.

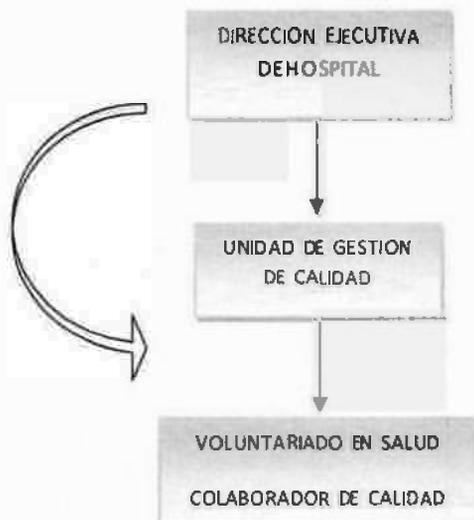
## 3. MEJORAR LOS MEDIOS VISUALES DE INFORMACIÓN AL USUARIO QUE FACILITEN SU ATENCIÓN EN EL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA HUARAL

- Mejorar la señalización que requieran los ambientes de la Institución
- Mejorar en el área de consultorios externos la publicación del nombre del consultorio, así como el del médico de turno.
- Mantener operativo el medio de publicación actualizada de la cartera de servicios – especialidades y turnos de atención, pagina web y pizarra actualizada que sea visible para el público de los servicios de emergencia y consultorios externos, derechos y deberes de los usuarios, etc.
- Contar con Flujograma para la atención al usuario de consultorios externos y de emergencia, publicado y visible para el usuario.
- Contar con un croquis del Hospital en la puerta de entrada para ubicación de los pacientes.



### ESTRUCTURA Y NIVEL DE COORDINACIÓN

Tomar en cuenta la siguiente estructura y niveles de coordinación:



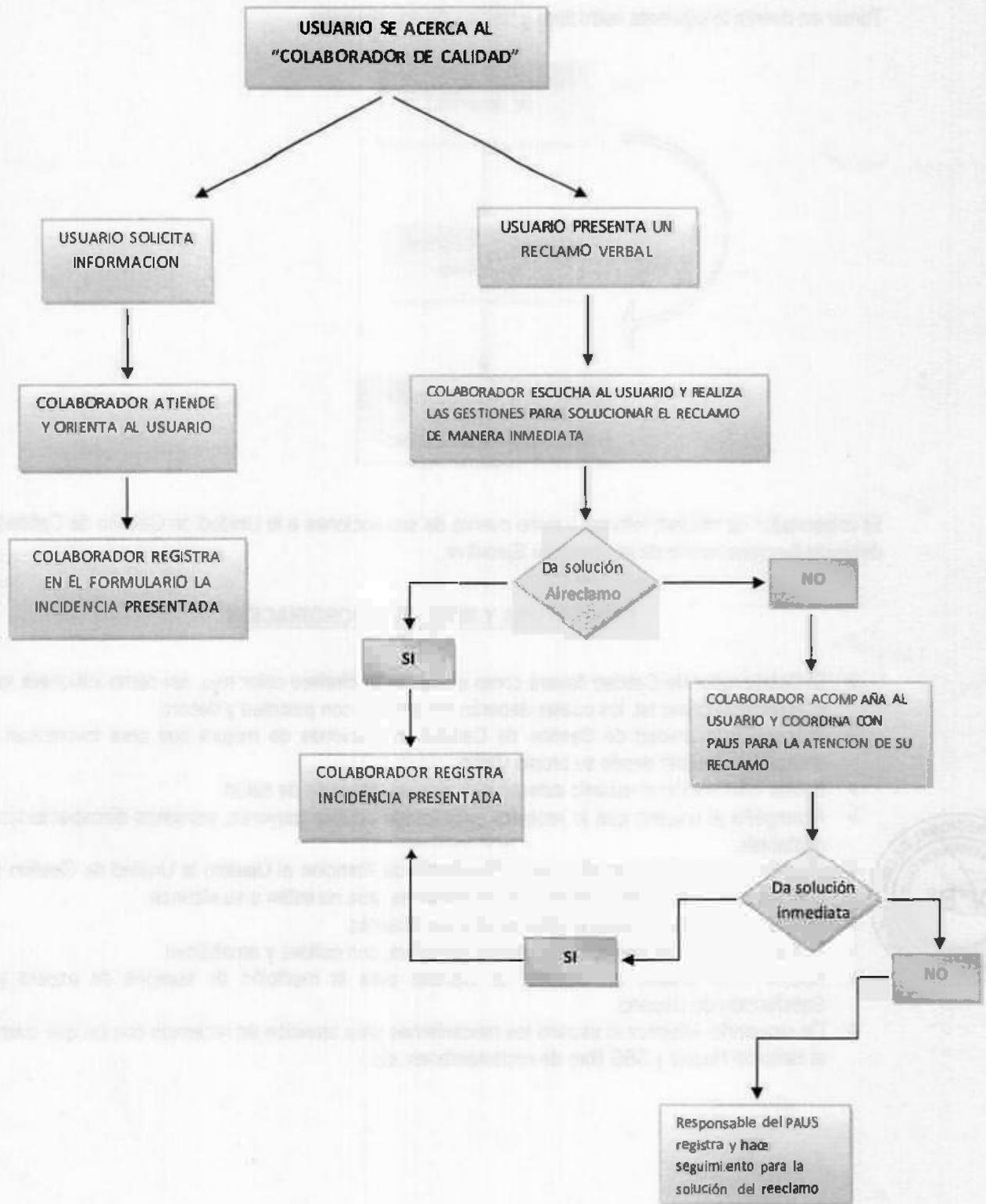
El colaborador de calidad, informa y rinde cuenta de sus acciones a la Unidad de Gestión de Calidad y depende funcionalmente de la Dirección Ejecutiva.

### ESTRUCTURA Y NIVEL DE COORDINACIÓN

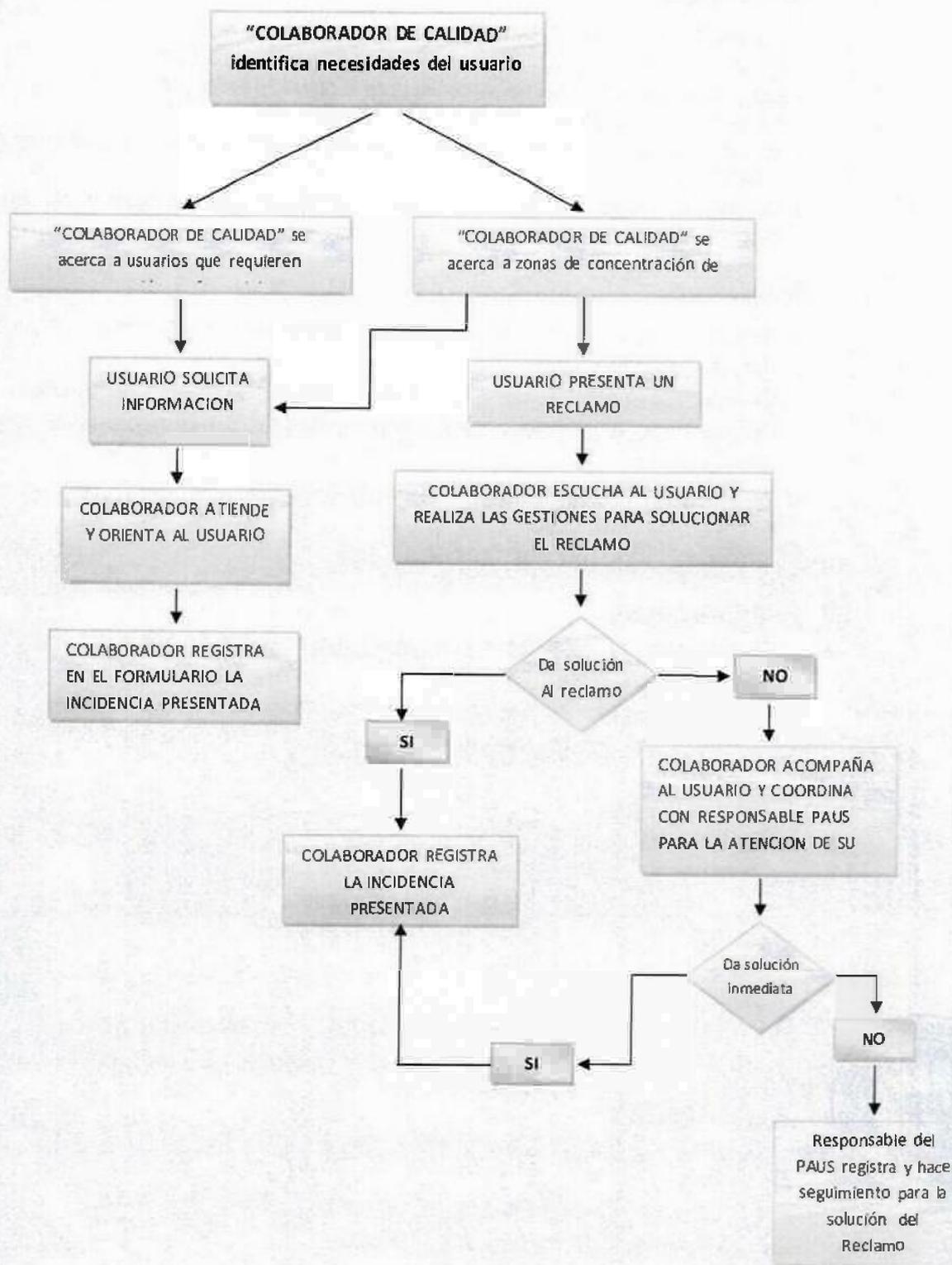
- El Colaborador de Calidad llevará como uniforme un chaleco color rojo, así como fotocheck que lo identifique como tal, los cuales deberán ser usados con pulcritud y decoro.
- Propone a la Unidad de Gestión de Calidad las acciones de mejora que crea favorezcan la atención al usuario desde su propia visión.
- Brinda información al usuario externo que requiere atención de salud.
- Acompaña al usuario que lo requiera, priorizando adultos mayores, personas discapacitadas y gestantes.
- Coordina con el Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario la Unidad de Gestión de Calidad para la atención y resolución de reclamos que no están a su alcance.
- Difunde material educativo e informativo a los usuarios.
- Tratar al usuario de manera respetuosa, proactiva, con calidez y amabilidad.
- Apoyar a la Unidad de Gestión de Calidad para la medición de tiempos de espera y/o Satisfacción de Usuario.
- De requerirlo, informar al usuario los mecanismos para atención de reclamos con los que cuenta el Hospital Huaral y SBS libro de reclamaciones, etc.



FLUJOGRAMA 1: PARA LA ATENCION Y ESCUCHA PERSONALIZADA AL USUARIO



**FLUJOGRAMA 2: PARA LA ATENCION Y ESCUCHA PERSONALIZADA AL USUARIO**



## VIII. RESULTADOS

### *Para el Hospital*

- Mejorar la Satisfacción del usuario Externo
- Reconocimiento por ofrecer valor agregado en la atención al usuario.
- Desarrollo de acciones de mejora continua de la calidad de atención.
- Incremento de demanda.
- Hospital Huaral y SBS incorpora la visión del usuario en la toma de decisiones y reconoce sus necesidades
- Personal mejora su satisfacción en el desempeño de funciones al disminuir las quejas de los pacientes.

### *Para el usuario*

- Usuario percibe que el Hospital de Huaral se interesan por sus necesidades y expectativas.
- Respeto a sus derechos.
- Usuario satisfecho con la mejora en la atención, escucha y trato hacia su persona.
- Incremento de la satisfacción de los usuarios externos por la mejora en el proceso de la atención de salud.
- Usuario incrementa su confianza en el Hospital de Huaral.

## IX. MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

### ➤ LINEA DE BASE:

- La evaluación de la satisfacción del usuario externo realizada en el Hospital durante el año 2022- SERQUAL 2022.
- La evaluación de los reclamos presentadas por el usuario al Hospital que estén relacionadas con información recibida, mala atención, maltrato.

### ➤ MONITOREO:

- Periódicamente se harán reuniones con la Unidad de Gestión de la Calidad para medir avances en actividades que manejan las Colaboradoras de Calidad.
- Mensualmente se presentarán informes y sugerencias tanto a la Unidad de Gestión de la Calidad

### ➤ EVALUACION ANUAL:

- Se presentará un Informe anual que sistematice el desarrollo del Programa para evaluar el cumplimiento de lo programado y la proyección de acciones para el siguiente año.

### ➤ INDICADORES:

- Porcentaje de usuarios externos satisfechos con la atención que brinda el Hospital San Juan Bautista.
- Identificación del tiempo de espera para atención en consultorios externos.
- Porcentaje de satisfacción del usuario externo.



**X. RECURSO**

**10.1. RECURSO HUMANO**

- 02 Colaboradores de Calidad

➤ **Se realizará coordinaciones con las siguientes áreas:**

- Comunicaciones
- Risoterapia
- Servicio Social

**10.2. RECURSOS ECONOMICOS**

- Chalecos
- Identificación
- EPP
- Dptico "Deberes y Derechos del Usuario"



I. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE COLABORADOR DE CALIDAD 2023

PLAN DE COLABORADOR DE CALIDAD 2023 HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA HUARAL

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	META PROGRAMADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBRE
Elaboración y Aprobación del Plan Colaborador de calidad con RD	Fin	1	1											
Captación de colaboradoras para brindar orientación a los usuarios	DOCUMENTO	1		1										
Informe de Cumplimiento del Plan Cero Colas	INFORME	1						1						1
Elaboración de Plan de fortalecimiento de competencias para colaboradoras y RRHH asistencia y administrativo	Programa	1		1										
Evaluación de la estrategia de colaboradoras en el Hospital.	INFORME	4			1			1			1			1
Reuniones de coordinación mensual	ACTA	10			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Requerimiento del flujoograma para atención en consultorios externos y emergencia	Documentos	1			1									
Monitoreo de la Cartera de Servicios	Documento	1						1						
Orientaciones a pacientes	INFORME	4			1			1			1			1
Atención de Reclamos y Sugerencias	INFORME	4			1			1			1			1
Registro de incidencias	INFORME	4			1			1			1			1
Acciones de mejora Implementadas	INFORME	4			1			1			1			1



<b>Objetivo: Educar al usuario sobre la importancia de conocer sus deberes y derechos en salud</b>
Difundir material educativo a los usuarios del EE.SS
<b>Objetivo : Incrementar el porcentaje de satisfacción de los Usuarios Externos con la atención que se les brinda</b>
Medición de nivel de satisfacción de Usuarios Externos
<b>Objetivo : Promover el buen trato al usuario en el Hospital de Huaral y SBS</b>
Orientar al paciente de acuerdo a las necesidades
<b>Objetivo : Identificar oportunidades de mejora continua que beneficien a los usuarios</b>
Registro diario de incidencias y desarrollar acciones de mejora

