



Resolución Directoral

Lima, 10 AGO 2023

VISTOS:

La Hoja de Trámite Interno DG- N° 001217-2023 de la Dirección General, conjuntamente con el Informe N° 096-2023-OEPE-HEP/MINSA de fecha 11 de julio de 2023, emitido por la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, adjuntándose el Informe N° 036-2023-OGC-HEP-MINSA de fecha 03 de julio de 2023 del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias Pediátricas; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud establece que es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea. 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, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 10° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias Pediátricas, aprobado con Resolución Ministerial N° 428-2007/MINSA, establece que la Oficina de Gestión de la Calidad, es el órgano de asesoramiento encargado de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Hospital, para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa del paciente, con la participación del personal;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprobó el documento "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", el cual tiene como objetivo establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientando a obtener mejores resultados para la calidad de atención en los servicios de salud;

Que, con Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA de fecha 29 de octubre de 2009, se aprobó el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud", cuya finalidad es contribuir a la mejora de la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional;

Que, mediante Resolución Directoral N° 109-2021-HEP/MINSA de fecha 28 de octubre de 2021, se resuelve aprobar el "Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Gestión de la Calidad", que establece formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de procesos institucionales que se ejecutan, en la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias Pediátricas;

Que, la Ley N° 29414 - Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de salud, señala que toda persona tiene derecho al acceso de los servicios de salud, a la información, a la atención y recuperación de la salud y al consentimiento informado;

Que, con Decreto Supremo N° 027-2015-SA de fecha 12 de agosto del 2015, se aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud,

señala en su artículo 28° que: Toda persona que se encuentre disconforme con la atención recibida, tiene derecho a ser escuchada y recibir respuesta, debiendo presentar su reclamo ante las instancias competentes de la IAFAS o IPRESS, sin perjuicio de acudir en vía de queja ante SUSALUD, para el inicio del procedimiento administrativo que pudiere corresponder, según la normatividad que sobre la materia emite SUSALUD. La IPRESS debe exhibir de manera visible y de fácil acceso, el procedimiento para la atención de reclamos de las personas usuarias, así como la posibilidad de acudir a SUSALUD en instancia de queja;

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA de fecha 30 de enero de 2019, se aprueba 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"; que tiene como finalidad 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 y mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;



Que, el artículo 8° del acotado Decreto (Plataforma de Atención al Usuario en Salud) en el numeral 8.1, señala 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;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA de fecha 05 de julio de 2021, se aprobó el Documento Técnico denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", el cual establece en su numeral 6.1.4, que el documento técnico (Planes, Lineamientos de Políticas, etc.) tiene por finalidad informar y orientar a los usuarios de salud y/o población en general, basándose en el conocimiento científico y técnico, validado por la experiencia sistematizada y documental, respaldado por la norma vigente que corresponda;



Que, en ese contexto mediante Informe N° 036-2023-OGC-HEP-MINSA el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias Pediátricas; propone la Directiva Administrativa N° 002-OGC/HEP-MINSA - "Directiva del funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)" del Hospital de Emergencias Pediátricas; que tiene como objetivo fortalecer los mecanismos de orientación, información, atención de consultas reclamos y sugerencias, a favor del usuario;

Que, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), es un conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos, presentados por los usuarios ante las IPRESS, orientados a la solución de insatisfacción de los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención, el cual nos permite identificar los problemas derivados de la misma y convertirlos en oportunidades de mejora, el cual tiene, diversos canales de atención para la presentación de consultas, reclamos y/o sugerencias, e incluye canales físicos, virtuales y telefónicos, que el Hospital pone a disposición a los usuarios en salud;



Que, asimismo mediante Informe N° 096-2023-OEPE-HEP/MINSA la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, concluye que la "Directiva del Funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)" del Hospital de Emergencias Pediátricas, busca establecer las pautas de funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, para permitir al usuario en salud, protección y defensa de sus derechos, respecto de la información, servicios y prestaciones brindadas en nuestra entidad, la cual se encuentra acorde a las normas vigentes, por lo que sugiere continuar con sus trámites para su respectiva aprobación;



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

De conformidad con la Ley N° 26842 - Ley General de Salud, la Ley N° 29414 - Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de salud y su Reglamento aprobado en el Decreto Supremo N° 027-2015-SA, la Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA - Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, la Resolución Directoral N° 109-2021-HEP/MINSA - Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Gestión de la Calidad, la Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA - Política Nacional de Calidad en Salud, 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, la Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA - Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, y en uso de la facultad conferida en el literal e) del Artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias Pediátricas, aprobado por Resolución Ministerial N° 428-2007/MINSA y en armonía con las facultades conferidas por la Resolución Ministerial N° 026-2023/MINSA, que resuelve delegar facultades durante el Año Fiscal 2023, a los Directores/as Generales de las Direcciones de Redes Integradas de Salud (DIRIS) de Lima Metropolitana, Institutos Nacionales Especializados y Hospitales del Ministerio de Salud;

SE RESUELVE:

Artículo 1° - APROBAR la Directiva Administrativa N° 002-OGC/HEP-MINSA - “Directiva del funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)” del Hospital de Emergencias Pediátricas, con el documento que adjunta como Anexo, forma parte integrante de la presente Resolución Directoral.

Artículo 2°.- DISPONER que los Jefes de los Departamentos/Servicios u oficinas involucradas deberán velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Directiva.

Artículo 3°.- ENCARGAR al responsable de Elaborar y Actualizar el Portal de Transparencia la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Hospital de Emergencias Pediátricas: www.hep.gob.pe.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS
DR. TOMÁS VILLANUEVA AREQUIPEÑO
CMP 38876 RNE 17651
DIRECTOR GENERAL

TDVA/AASO/jpcs

Distribución CC:

- Oficina Ejecutiva de Administración
- Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Asesoría jurídica
- Responsable de Elaborar y Actualizar el Portal de Transparencia del HEP
- Interesados
- Archivo.

Reg. 339/688



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°002-OGC/HEP-MINSA
DIRECTIVA DEL FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL
USUARIO EN SALUD (PAUS)**

I. FINALIDAD

Establecer las pautas de funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) para permitir al usuario en salud, protección y defensa de sus derechos respecto de la información, los servicios y prestaciones brindadas en el Hospital de Emergencias Pediátricas.

II. OBJETIVO

Fortalecer los mecanismos de orientación, información, atención de consultas, reclamos y sugerencias a favor del usuario del Hospital de Emergencias Pediátricas.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las unidades orgánicas del Hospital de Emergencias Pediátricas.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Legislativo N° 1161, aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, "Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones" y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 011-2017-SA, que modifica el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Resolución Ministerial N° 428-2007-MINSA, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias Pediátricas.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba 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 y deroga el artículo 1° del Decreto Supremo N° 030-2016-SA.
- Decreto Supremo N° 031-2014-SA, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad".





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias
Pediátricas

- Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".
- Resolución Directoral N° 073-2022-DG-HEP/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 001-OGC/HEP-MINSA versión 03, "Directiva Administrativa para la Atención de Reclamos y Denuncias en el Hospital Emergencias Pediátricas".
- Resolución Directoral N° 103-2019-DG-HEP/MINSA. Se aprobó el "Mapa de Procesos Nivel 0 y 1" del Hospital de Emergencias Pediátricas
- Resolución Directoral N° 109-2021-DG-HEP/MINSA, aprueba el Manual de procesos y procedimientos de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias Pediátricas.
- Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, Aprobar la "Clasificación y Aplicativo Informático para la remisión de la información de reclamos de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS".
- Resolución de Superintendencia N° 096-2020-SUSALUD/S, modificatoria de la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, que aprueba la Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS,
- Resolución de Superintendencia N° 071 -2021-SUSALUD/S, modificando los Art.8 y 17 de la norma.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Definiciones

Acciones de mejora: Conjunto de acciones preventivas, correctivas y de innovación producto del análisis de los reclamos y sugerencias presentadas por el usuario. Dichas acciones serán ejecutadas y supervisadas por las unidades orgánicas intervinientes.

Admisibilidad: Es el proceso por el cual se realiza la verificación de los requisitos establecidos para la presentación de las consultas, reclamos y sugerencias presentados.

Buzón de Sugerencias: Es el canal de comunicación físico que se coloca a disposición del usuario para que pueda hacer llegar sus sugerencias a nuestra institución.

Canales de atención: Son medios a través de los cuales el usuario presenta un reclamo, consulta y/o sugerencia. Para ello es necesario que el usuario se identifique con sus nombres y apellidos completos, número de documento de identidad y número de contacto telefónico. (fijo o móvil).

Consulta: Solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de los servicios de salud, presentada por una persona natural o jurídica a través de los canales dispuestos por la institución, a fin de que sea atendida. La atención de las consultas no puede exceder el plazo máximo de cinco días hábiles, salvo los casos en que la normativa específica vigente prevea un plazo menor.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias
Pediátricas

Denuncia: Manifestación expresa presentada ante SUSALUD sobre acciones u omisiones de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS respecto a los hechos o actos que pudieran constituir presunta vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas; o frente a la negativa de atención de su reclamo; o disconformidad con el resultado del mismo; o irregularidad en su tramitación por parte de éstas.

Documento de identificación: Entiéndase como tal al Documento Nacional de Identidad (DNI), o en su defecto Carné de Extranjería, Registro Único del Contribuyente, Pasaporte o cualquier otro medio físico que permita identificar al usuario.

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 mismo a las particularidades socio-culturales de los mismos.

Hoja de reclamaciones en salud: Formato de naturaleza física y virtual provisto por nuestra institución donde el usuario registra su reclamo.

Intervención en favor del usuario: Es la acción diligente por parte de personal de la PAUS, para gestionar con una o más áreas de la institución, una consulta, reclamo u orientación del usuario, para satisfacer sus necesidades de atención en el momento o en un plazo mayor. Esta acción demanda de mayor tiempo del personal para las coordinaciones y seguimiento hasta su resolución.

Libro de Reclamaciones en Salud: Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por nuestra institución, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normativa vigente.

Mejora Continua: Acción de optar por una forma creciente de mejora del desempeño en forma progresiva y que incluye a toda la organización. La mejora continua del proceso de tratamiento de reclamaciones y de la calidad de los servicios que se brindan debería ser un objetivo permanente de la institución.

Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS): Es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención de salud. Para dicho fin, emplea recursos físicos, materiales, tecnológicos y humanos, a fin de promover la mejora continua de los servicios que ofrece nuestra institución.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita, del usuario externo o tercero legitimado, efectuada a nuestra institución ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas, relacionadas a su atención en salud.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias
Pediátricas

Sugerencia: Es la manifestación verbal o escrita que realiza el usuario o tercero ante nuestra institución, como propuesta para mejorar algún aspecto de competencia de la entidad y se relacione con los servicios que ella brinda.

Tercero: Es la persona natural o jurídica distinta al usuario o tercero legitimado. Comprende también a los medios de comunicación masiva.

Tercero legitimado: Persona natural o jurídica que puede actuar en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios. En caso de intereses colectivos, se acredita con un vínculo jurídico con los integrantes del colectivo determinado.

Usuario en salud: Persona natural externa a la institución que requiere o hace uso de los servicios y prestaciones brindadas por el HEP. Incluye además 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: Es aquella persona que pertenece o forma parte de la organización y presta sus servicios acordes a los fines de la organización y a sus funciones asignadas.

Setireclamos: Sistema Electrónico de Transferencia de Información de Reclamos.

5.2. Listado de Acrónimos:

✓ PAUS	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
✓ IPRESS	Institución Prestadora de Servicios de Salud
✓ HEP	Hospital de Emergencias Pediátricas
✓ SUSALUD	Superintendencia Nacional de Salud.

5.3. Directrices generales

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

5.3.2. La PAUS permiten identificar los problemas derivados de la atención de los usuarios y convertirlos en oportunidades de mejora, a fin de contribuir a la mejora continua de los procesos de atención.

5.3.3. Cada unidad orgánica es responsable de la información del funcionamiento de su servicio (por ej.: horarios de atención, procedimientos para acceder al servicio, informes médicos, horario de visita, etc.); esta información debe hacerse llegar a la PAUS, a fin de que la brinde al usuario en salud en el momento oportuno.





- 5.3.4. La PAUS tiene disponibles diversos canales de atención para la presentación de consultas, reclamos y/o sugerencias, e incluye canales físico, virtual y telefónico, que el HEP pone a disposición de los usuarios en salud en un horario establecido. Asimismo, recibe información de la Oficina de Comunicaciones relacionada a insatisfacción de los usuarios manifestada a través de las redes sociales, para lo cual ya existe un procedimiento establecido.
- 5.3.5. En la PAUS se realiza la recepción, admisibilidad, procesamiento y atención de las consultas, reclamos y sugerencias, presentados por el usuario en salud, dentro del marco normativo vigente. Para ello, contará con la participación de las diferentes unidades orgánicas de la institución, de acuerdo con las funciones asignadas en los documentos de gestión institucional, bajo responsabilidad.
- 5.3.6. La PAUS realiza su trabajo en estrecha coordinación con el responsable del libro de Reclamaciones en Salud y el responsable de Gestión de la Calidad y en algunos casos de la Dirección General, quienes supervisan y controlan la ejecución de las funciones principales de la Plataforma y el desarrollo de los procesos específicos.
- 5.3.7. El responsable del Libro de Reclamaciones en Salud se encarga de la gestión del reclamo una vez admitido el mismo y prepara la respuesta al usuario e informa a la PAUS y OGC las gestiones realizadas de manera periódica y oportuna.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Funciones de la Plataforma de Atención del Usuario

Las funciones generales de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) de la Oficina de Gestión de la Calidad son:

- Ejecución de los procedimientos de atención de consultas, atención de reclamos (admisión y registro) y/o sugerencias, orientados a mejorar los procesos de atención y satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.
- La retroalimentación periódica de las necesidades de los usuarios a las áreas competentes, así como, mantener una estrecha vinculación entre la PAUS y éstas, con una comunicación bidireccional y eficiente.
- La Aplicación de la encuesta de la satisfacción del usuario y otras encuestas pertinentes, a pedido del responsable de Gestión de la Calidad.

6.2 Funciones del (de la) Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario

- Socializar la información al usuario en salud y al personal de salud, respecto de los derechos y deberes en salud.
- Realizar aportes y sugerencias en la elaboración de la información institucional oral, escrita o virtual relacionada a la prestación de los servicios, en coordinación con la Oficina de Comunicaciones del HEP.
- Conducir y/o coordinar el proceso de atención de consultas, reclamos y/o sugerencias. En el caso de los reclamos es hasta la derivación al responsable del Libro de reclamaciones en salud.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias
Pediátricas

- Generar espacios de relación y comunicación entre la institución, los usuarios y grupos de representación social, si corresponde.
- Fomentar el trato humanizado en la atención, bajo el marco de respeto de valores y creencias del usuario, establecidos en la normatividad vigente.
- Supervisar el trabajo realizado por los orientadores.
- Colaborar en la elaboración de información relevante sobre la atención en salud para brindar al usuario.
- Elaborar trimestralmente reportes con estadísticas sobre las consultas, sugerencias y atenciones generadas por la PAUS
- Llevar un registro completo de las atenciones de las atenciones de, información y acompañamiento a los usuarios.
- Subir al aplicativo del SETIRECLAMOS los reclamos que se han generado en el mes, en plazo establecido y reportarlo a la Jefatura inmediata y DG.

6.3 Funciones de las/los Orientadoras (es) de la PAUS

- Mantener informado al usuario en salud, acerca de los derechos y deberes en salud u otros temas relacionados con la atención de salud y difundirlo a través de los canales de comunicación disponibles.
- Socializar los procedimientos administrativos relacionados con el proceso de atención a los usuarios, así como de los procedimientos de consultas, reclamos y/o sugerencias.
- Realizar la recepción, registro, evaluación, derivación, seguimiento y clasificación de las solicitudes de consultas y sugerencias según corresponda, de acuerdo con los procedimientos establecidos en coordinación del responsable de la PAUS.
- Realizar la recepción, orientación del registro y derivación, del reclamo a través del responsable de la PAUS.
- Proporcionar información fiable, adecuada, adaptada y de fácil comprensión para el usuario.
- Apoyar en la aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario sobre la atención recibida.
- Realizar actividades relacionadas al proceso de absolución de consultas, sugerencias, llamadas telefónicas, mensajes de textos y demás canales de atención, además de contactar a los usuarios en los casos que correspondan, de acuerdo a las funciones establecidas por la PAUS.
- Informar diariamente al responsable de la PAUS, al culminar la jornada laboral, las atenciones brindadas a los usuarios.
- Realizar seguimiento de la información de los buzones de sugerencias; así como de las consultas e intervenciones a favor del usuario.
- Mantener actualizadas las bases de datos de las atenciones y actividades efectuadas.
- Participar obligatoriamente en las capacitaciones que se les programe para el mejor desempeño de sus funciones.
- Otras que le asigne el responsable de la PAUS y/o el jefe de la oficina.





6.4 Procedimiento de Atención de las consultas, reclamos y sugerencias:

6.4.1 Atención de Consultas

- a. La atención de consultas puede darse de manera presencial, virtual o vía telefónica, respecto a orientación y/o información sobre el servicio o prestación de salud requerido por el usuario.
- b. En la atención de consultas de manera presencial, el personal de la PAUS recibe al usuario con necesidades de orientación y/o información. Las consultas pueden ser atendidas de manera verbal si éstas pueden atenderse en el breve plazo. En caso la consulta sea compleja o requiera recabar información de otras áreas, el personal de la PAUS facilitará el Formulario de Atención de Consultas (Anexo 01) para que el usuario proceda con el registro correspondiente.
- c. En la atención de consultas de manera virtual, el HEP cuenta con el correo: paus@hep.gob.pe, el cual es gestionado por el personal de la PAUS a fin de dar atención a la consulta requerida.
- d. Las consultas realizadas por los usuarios por vía telefónica son atendidas por el personal de la PAUS, quienes brindarán la información que requiere el usuario. En caso la información solicitada sea compleja o requiera recabar información de otras áreas, el personal procederá a llenar el Formulario de Atención de Consultas (Anexo 01), e ingresará el mismo para su atención formal dentro de los plazos establecidos.
- e. La atención de las consultas realizadas a través del Formulario de Atención de Consultas de manera presencial, a través de correo electrónico o vía telefónica mediante el llenado de dicho Formulario, no debe exceder los cinco (05) días hábiles posterior a su recepción. Cabe precisar que las solicitudes ingresadas posterior al horario de atención administrativa o en días no laborables, serán consideradas como ingresadas al siguiente día hábil en que se requirió la consulta.
- f. El personal de orientación de la PAUS asignado, apoya y orienta en trámites necesarios para brindar una adecuada atención de los usuarios.
- g. El personal de la PAUS debe realizar el registro de las consultas realizadas por los usuarios a través de los diferentes canales de atención, para la evaluación y seguimiento correspondiente.

6.4.2 Registro de Sugerencias

- a. El registro de sugerencias puede darse de manera presencial y virtual sobre el servicio o prestación de salud.
- b. Para el registro de sugerencias de manera presencial, el personal de la PAUS recibe al usuario y le facilita el Formulario de Registro de Sugerencias (Anexo 02) para que el usuario proceda con el registro correspondiente. Asimismo, se cuenta en la institución con los buzones de sugerencias, los cuales cuentan con los Formularios de Registros de Sugerencias disponibles para ser llenados por los usuarios.
- c. Las sugerencias realizadas por los usuarios por vía telefónica son atendidas por el personal de la PAUS, quienes llenarán el Formulario de Registro de Sugerencias (Anexo 02).





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias
Pediátricas

- d. Las sugerencias remitidas por los usuarios a la cuenta de correo: paus@hep.gob.pe, y ser procesados por el personal de la PAUS.
- e. El personal de la PAUS debe realizar el registro y procesamiento de las sugerencias realizadas por los usuarios a través de los diferentes canales de atención, para remitir a las jefaturas involucradas y se proceda a realizar su evaluación e implementación correspondiente.

6.4.3 Atención de Reclamos y Denuncias

La atención de los reclamos y denuncias serán gestionadas de acuerdo con lo establecido en la Directiva Administrativa para la Atención de Reclamos y Denuncias del Hospital de Emergencias Pediátricas vigente.

VII. RESPONSABILIDADES

Dirección General:

- Designar mediante documento formal al responsable de la PAUS encargado de conducir y/o coordinar el proceso de atención de las consultas, reclamos y/o sugerencias.
- Habilitar un ambiente para la PAUS, que permita la atención y recepción de las consultas, reclamos y/o sugerencias, en lugar accesible y visible por los usuarios y que cuenten con recursos físicos, tecnológicos y humanos durante su horario de atención.

Oficina de Personal

- Desarrollar en coordinación con la Oficina de Gestión de la Calidad, acciones de capacitación al personal respecto a los derechos y deberes de los usuarios y del proceso de atención de consultas, reclamos y/o sugerencias.

Oficina de Comunicaciones

- Difundir y publicitar en lugares visibles y de acceso al público los derechos y deberes del usuario en salud, los procesos de atención de consultas, reclamos y/o sugerencias, en coordinación con la Oficina de Gestión de la Calidad.
- Canalizar la información respecto a la insatisfacción de los usuarios del HEP, publicadas en las redes sociales de la institución.

Jefaturas de Servicios Médicos y Administrativos

- Intervenir activamente en la solución de consultas, reclamos y/o sugerencias para la satisfacción del usuario.
- Evaluar, analizar y emitir la respuesta, dentro de los plazos establecidos, de los reclamos, consultas y sugerencias en donde se encuentren involucrados el personal a su cargo, orientados a la mejora continua de la atención.
- Implementar las medidas correctivas o preventivas necesarias que derivan del análisis de las consultas, reclamos y/o sugerencias realizadas por los usuarios.

Plataforma de Atención al Usuario en Salud

- Cumplir con lo establecido en la presente directiva administrativa.





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias Pediátricas

VIII. DISPOSICIONES FINALES

El responsable de la PAUS y el responsable del Libro de Reclamaciones deben realizar el análisis de la información respecto a las consultas, reclamos y/o sugerencias, según corresponda y de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

IX. ANEXOS

ANEXO 01. Formulario de Atención de Consultas.

ANEXO 02. Formulario de Registro de Sugerencias.

ANEXO 03: Flujograma del Procedimiento de Atención de Consultas.

ANEXO 04: Flujograma del Procedimiento de Registro de Sugerencias.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS
DR. TOMY VILLANUEVA AREQUIPEÑO
CMP 38876 RNE 13651
DIRECTOR GENERAL





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias Pediátricas

ANEXO 01. FORMULARIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS



FORMULARIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS

Datos del Usuario que realiza la gestión:

Nombres y Apellidos:

Documento de Identidad:

Dirección:

N° teléfono: Correo electrónico:.....

Canal de presentación: Presencial () Telefónico ()

Consulta:

Fecha:

_____ Firma (*)

DNI N°

(* En caso del canal de presentación telefónica, corresponde a la firma del personal de la PAUS





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias Pediátricas

ANEXO 02. FORMULARIO DE REGISTRO DE SUGERENCIAS



FORMULARIO DE REGISTRO DE SUGERENCIAS

Datos del Usuario que realiza la gestión:

Nombres y Apellidos:

Documento de Identidad:

Dirección:

N° teléfono: Correo electrónico:.....

Canal de presentación: Presencial () Telefónico ()

Sugerencia:

Fecha:

Firma (+)

DNI N°

(*) En caso del canal de presentación telefónica, corresponde a la firma del personal de la PAUS





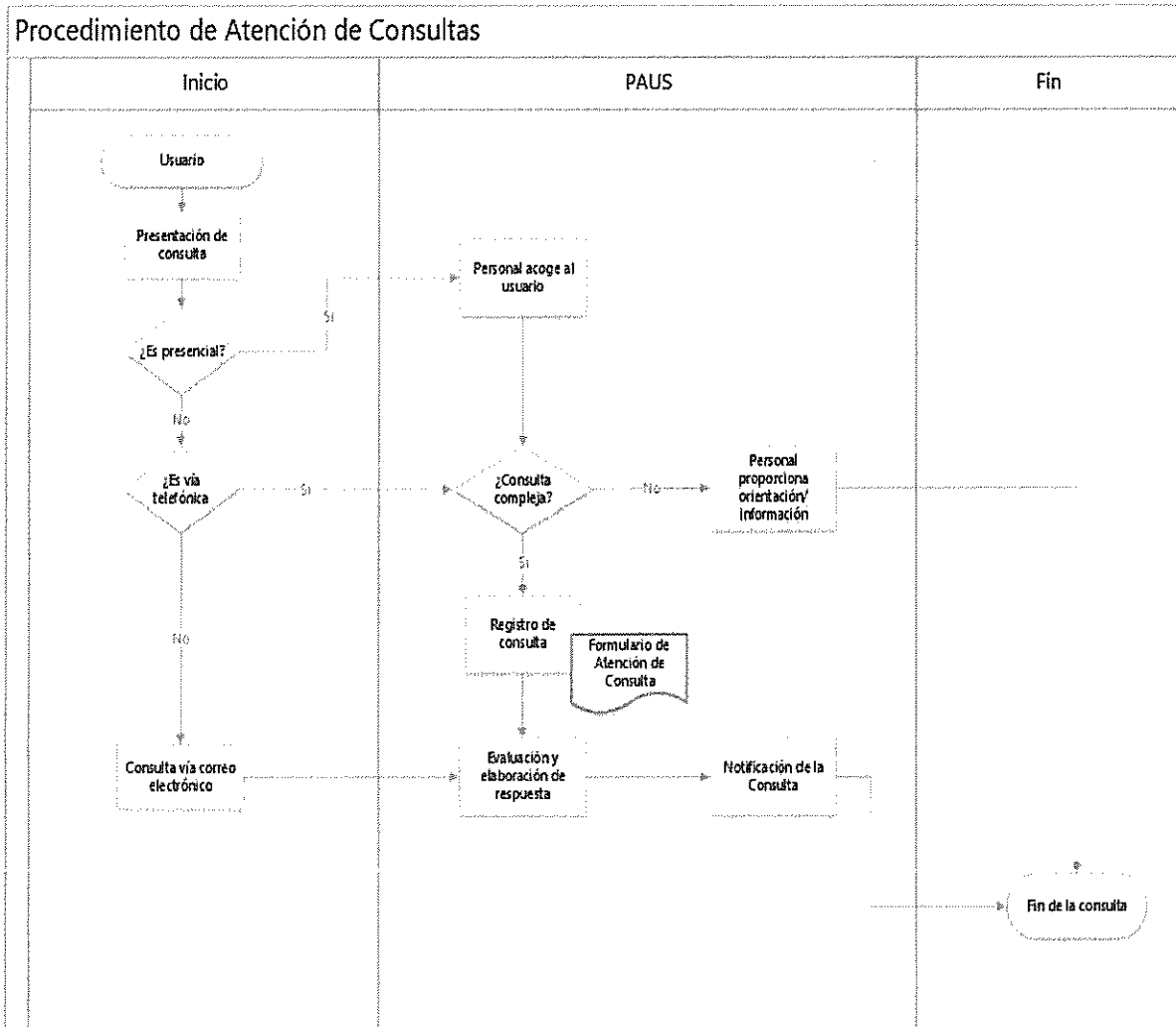
PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias Pediátricas

ANEXO 03. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS





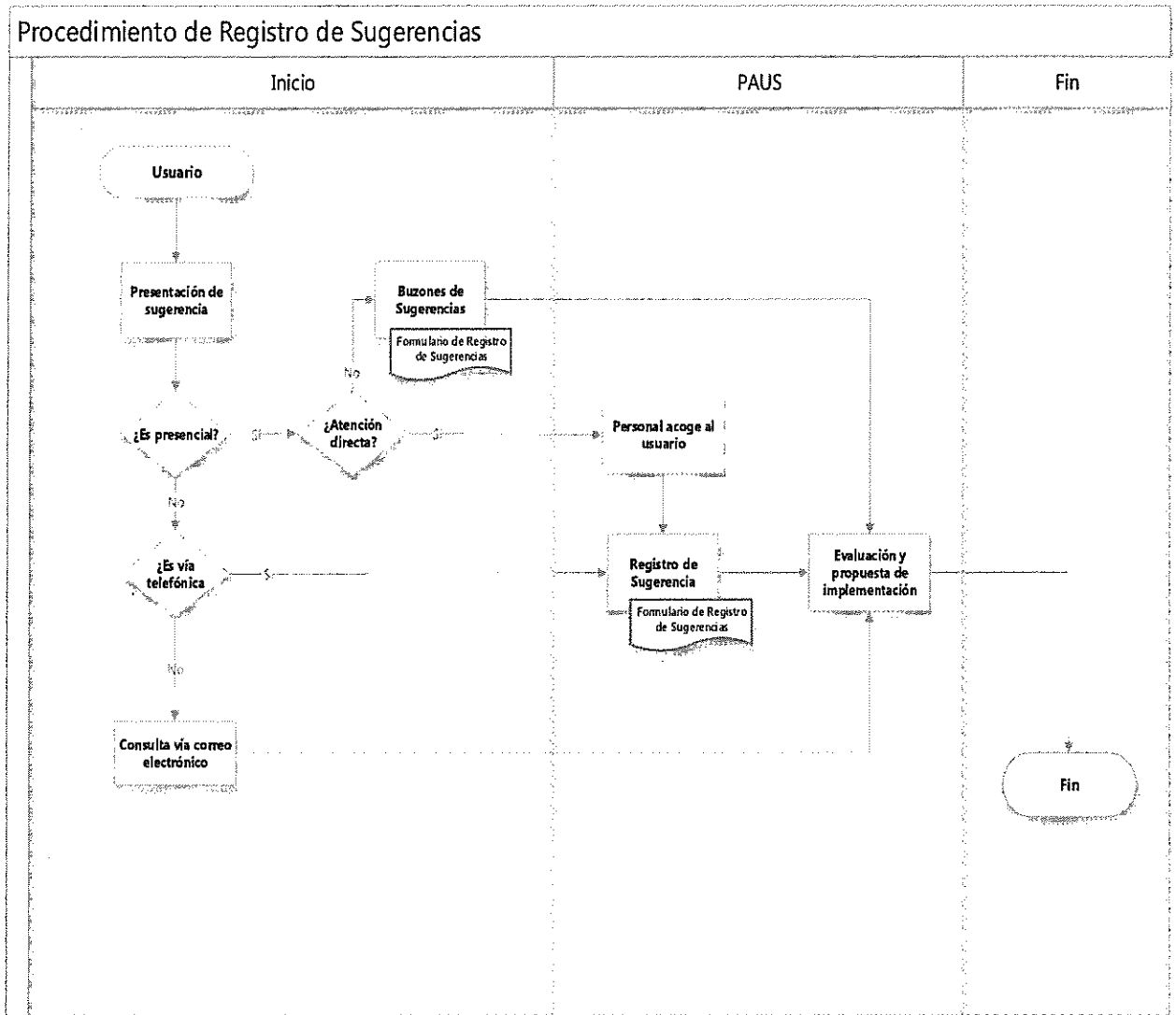
PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital de Emergencias Pediátricas

ANEXO 04. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SUGERENCIAS



La atención directa se refiere cuando el usuario se ha comunicado con el orientador para dejar su sugerencia

