



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud



HOSPITAL
Carlos Lanfranco La Hoz

UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD



PLAN ANUAL DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD DEL HCLLH - 2022



Lima, Perú



DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

INDICE

I. Introducción.....	3
II. Objetivos.....	4
III. Base Legal.....	4
IV. Ámbito de aplicación.....	5
V. Disposiciones Específicas.....	6
VI. Metodología.....	10
VII. Responsabilidades.....	14
VIII. Recursos Humanos y Horario de Atención.....	15
IX. Anexos	
1: Cronograma de actividades del Plan de la Plataforma de Atención al Usuario.....	16
2: Flujograma del Procedimiento de Libro de Reclamaciones.....	18
3: Formato de Hoja de Reclamaciones en Salud del HCLLH.....	19
4: Afiches sobre el Libro de Reclamaciones.....	20
5: Afiches de los Derechos y Deberes de los Usuarios en Salud.....	21





PLAN ANUAL DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ - 2022

I. INTRODUCCION

La Plataforma de Atención al usuario es un mecanismo para la atención y gestión de reclamos y consultas que permite expresar a los usuarios su disconformidad ante un servicio de salud; su acción se orienta a contribuir a la mejora continua de la calidad de los servicios a partir de los reclamos, los que se convierten en oportunidades de cambio.

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

Según el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, la Plataforma de Atención en Salud (PAUS), es un mecanismo para la atención y gestión de reclamos y consultas que permite expresar a los usuarios su disconformidad ante un servicio de salud; su acción se orienta a contribuir a la mejora continua de la calidad de los servicios a partir de los reclamos, los que se convierten en oportunidades de cambio.

A través de la Plataforma de Atención al Usuario, se hará cumplir la normativa vigente de SUSALUD, basándose en un modelo centrado en los usuarios externos quienes deben ser atendidos con calidad y calidez en la institución. Este servicio tiene accesibilidad y canales de atención para que los usuarios puedan realizar consultas, sugerencias, felicitaciones y presentar sus reclamos en forma presencial y no presencial y como también pueden recibir información y orientación por personal calificado sobre los servicios que brinda la institución, todo esto en defensa de sus derechos en salud de los usuarios externos de manera permanente y organizada. En especial atender los reclamos propiciando la prevención de los conflictos.

Al respecto, el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz implementó la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el año 2017, mediante la **Resolución Directoral N° 96-03/2017-HCLLH/SA**, la cual forma parte de Unidad de Gestión de la Calidad y cuenta con el personal capacitado y calificado, quienes ofrecen atención de manera oportuna y eficaz a las consultas y reclamos de los usuarios en nuestra institución.

Por tal sentido, la Unidad de Gestión de la Calidad, en cumplimiento con los objetivos establecidos en el Plan Anual de la Unidad de Gestión de la Calidad 2022, y con la finalidad de fortalecer una cultura institucional de información al usuario con calidad a través de la oportuna acogida, orientación, información y adecuados mecanismos para la gestión de reclamos, permitiendo la mejora continua de los procesos y procedimientos incrementando los niveles de satisfacción y salvaguardando los derechos del usuario en las diferentes áreas de nuestro hospital donde recibe atención, ha elaborado el presente documento denominado "Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario del HCLLH, 2022". Dicho plan está contemplado en el eje de acción N°6: Gestión de Relaciones con el Usuario Externo - PAUS.

Actualmente, se cuenta con un nuevo ambiente de la Plataforma de Atención al Usuario, el cual está ubicado en el frontis del Hospital. Este espacio ha sido implementado para el libre acceso de los usuarios, allí tienen a su disposición el Libro de Reclamaciones, el Libro de Felicitaciones y el Buzón de Sugerencias.





II. OBJETIVO:

2.1 OBJETIVO GENERAL:

- Contribuir a la gestión del buen trato humanizado con equidad, servicio digno y amable durante las relaciones con el usuario externo a través de la Promoción y difusión de los derechos y deberes del usuario en salud y la atención directa a las consultas médicas, reclamos, sugerencias y de felicitaciones en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del HCLLH.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Fortalecer el diseño organizacional de la Plataforma de Atención al Usuario.
- Fomentar la difusión de los Derechos y deberes de los usuarios en salud y canales de atención al usuario.
- Fortalecer las competencias para la Promoción y Protección de los Derechos de los Servicios de Salud.
- Desarrollar mecanismos para la atención de consultas, reclamos y sugerencias de los usuarios externos.
- Desarrollar mecanismos que faciliten a los usuarios externos a la información.

III. BASE LEGAL

- ✓ Ley N° 26842, "Ley General de Salud".
- ✓ Ley N° 27658, "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado".
- ✓ Ley N° 27806, "Ley de Transparencia y Acceso a la información pública"
- ✓ Ley N° 28496, Ley que modifica la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- ✓ Ley N° 29414, "Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud".
- ✓ Ley N° 29571, que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- ✓ Decreto Supremo N° 013-2006-SA, aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo.
- ✓ Decreto Supremo N° 008-2017-SA, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, y sus modificatorias.
- ✓ Ley N° 30023, "Ley que establece el 13 de agosto de cada año como el día Nacional de la Salud y del Buen trato al paciente".
- ✓ 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.





DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- ✓ Decreto Supremo N° 026-2015-SA, que aprueba el Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual –INDECOPI a la Superintendencia Nacional de Salud -SUSALUD, en el marco del Decreto Legislativo N° 1158.
- ✓ Decreto Supremo N° 031-2014-SA "Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD.
- ✓ Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- ✓ Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias.
- ✓ Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/MINSA, aprueba el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- ✓ Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA, aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.
- ✓ Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, aprueba el Documento Técnico: "Política Nacional de Calidad en Salud".
- ✓ Resolución Ministerial N° 463-2010-MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización de Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- ✓ Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".
- ✓ Resolución Ministerial N° 463-2010/MINSA/SA que aprueba el Reglamento de Organización de Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- ✓ Resolución Administrativa N° 160-2019-MINSA/DIRIS-LN/6 el 13 de noviembre del 2019, que otorga la Categoría II-2: Hospital de Atención General, al Establecimiento de Salud Público denominado "Hospital Carlos Lanfranco La Hoz".
- ✓ Resolución Directoral N° 96-03/2017-HCLLH/SA, de fecha 8 de marzo de 2017, aprueba el Plan de Implementación de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- ✓ Resolución Directoral N° 180-11/2021-HCLLH/SA, con fecha 08 de noviembre, designa a la Lic. Paula Zamora Ruiz, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del HCLLH y Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud.
- ✓ Resolución Directoral N° 26-03/2021-HCLLH/SA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 002-HCLLH-2021/UGC: "Actualización de la Directiva Administrativa para la atención y manejo del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz".
- ✓ Resolución Directoral N° 45-02/2022-HCLLH/MINSA, que aprueba el Plan de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz – 2022 (28/02/2022)



IV. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan es de aplicación obligatorio en todas las unidades orgánicas que constituye el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz para el fortalecimiento de atención en calidad a los Usuarios Externos.



V. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

5.1 Definiciones Operativas:

- **Acoger:** Recibir y atender con un sentimiento positivo o manifestación especial al usuario externo que hace uso de los servicios de nuestra institución.
- **Acompañar:** Conducción del usuario de los servicios de salud al área solicitada.
- **Acciones de mejora:** Es el proceso por el cual se realiza la verificación de los requisitos establecidos para la presentación de las consultas, reclamos y sugerencias, presentados.
- **Asegurado (a):** Persona que se encuentra afiliada o inscrita a un seguro de salud, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.
- **Enfoque al Usuario:** Es el enfoque de Calidad y Mejora Continua que adoptan las organizaciones o instituciones de salud (IAFAS, UGIPRESS o IPRESS), donde despliegan estrategias orientadas a la búsqueda de la información de las necesidades, requerimientos, expectativas del usuario, para desarrollar productos o servicios orientados a satisfacerlos.
- **Canal de representación del reclamo:** Modalidad de presentación del reclamo, que puede ser físico o virtual.
- **Consulta:** Solicitud de información presentada por una persona natural o jurídica, que será absuelta por el personal orientador de la PAUS en un plazo que no debe exceder de los 5 días hábiles.
- **Denuncia:** Manifestación expresa presentada ante SUSALUD sobre acciones u omisiones de la IPRESS respecto a los hechos o actos que pudiera constituir presunta vulneración de los derechos de los usuarios, 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 mismo; o irregularidad en su tramitación por parte de estas.
- **Enfoque Interculturalidad:** Es una herramienta de análisis que propone del reconocimiento de las diferentes culturas sin discriminar ni excluir, buscando generar una relación recíproca en los distintos grupos étnicos-culturales que cohabitan en un determinado espacio. La interculturalidad en salud implica un cambio de paradigma del ejercicio médico, que es posible insertarlo en la recuperación de la tradición clásica de la medicina, que dejaba de lado por el enfoque exclusivamente biomédico en el siglo XIX.
- **Felicitación:** Manifestación, expresión, motivo de agradecimiento y reconocimiento, efectuada por un usuario externo a través de ellos canales puestos a disposición que va dirigido al personal de la institución por un sobresaliente desempeño en sus funciones.
- **Fundado:** Declaración de resultado del reclamo cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el usuario reclamante.
- **Hoja de Reclamación en Salud:** Documento de naturaleza física o virtual donde el usuario o tercero legitimado pueda interponer su reclamo, debido a una insatisfacción o disconformidad en su atención y que debe contener la información solicitada de la identidad tanto del usuario afectado como del que presenta el reclamo de ser el caso.
- **Improcedente:** Declaración de resultado de reclamo cuando no corresponde la atención del mismo por incumplimiento de aspectos de forma, no acreditar la legitimidad para obrar o no existir conexión lógica entre los hechos expuestos en el reclamo.
- **Infundado:** Declaración de resultado de reclamo cuando no se acredita los hechos que los sustentan.



DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- **Mejora Continua:** Metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda la organización, a partir de los instrumentos de la garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes encaminándose a constituirse en una organización de excelencia.
- **Módulo de la PAUS:** Espacio físico con recursos materiales y humanos (responsable del Módulo principal y orientadores), donde se brinda acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, reclamos, sugerencias e información sobre las actividades y servicios que ofrece la institución.
- **Orientar:** Brindar información a los usuarios de los servicios de salud que lo requieren respecto de los servicios que brinda el hospital y el lugar donde se brindan.
- **Orientador:** Servidor del hospital encargado de brindar acogida, acompañamiento y orientación al usuario externo acerca de nuestra cartera de servicios.
- **Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS):** Es el conjunto de pasos ordenados que llevados a cabo principalmente por los orientadores, en los módulos de atención, a los usuarios de los servicios de salud que ingresan a la institución.
- **Reclamante:** Usuario de los servicios de salud externo o tercero legitimado que expresa un reclamo.
- **Reclamo:** Manifestación verbal y/o escrita, efectuada ante la institución por el usuario de los servicios de salud ante la insatisfacción o disconformidad respecto a los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de la institución.
- **Responsable de la PAUS:** Servidor designado con Resolución Directoral que se encarga de conducir, coordinar y vigilar el funcionamiento óptimo de la PAUS
- **Satisfacción del Usuario:** Percepción del usuario de los servicios de salud, sobre el grado en que se han cumplido sus requerimientos y/o satisfacen sus necesidades de salud.
- **Sugerencia:** Es todo aporte, iniciativa y propuesta formulada por el usuario de los servicios de salud a través de la plataforma web de la Institución y que tiene por finalidad contribuir en la mejora de la atención.
- **Tercero Legitimado:** Organización de personas naturales o jurídicas que pueden actuar en defensa de los intereses colectivos de los usuarios. Los requisitos concurrentes para ser tercero legitimado son: a) Asociación constituida de acuerdo a lo señalado en el Código Civil, b) Estar inscrita en el Registro de Personas Jurídicas De la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, c) Tener como finalidad proteger, defender, informar y representar a usuarios de servicios de salud. En caso de intereses colectivos, deben acreditar un vínculo jurídico con los integrantes del colectivo determinado.
- **Trato Directo:** Medio alternativo de solución de controversias, en el cual a iniciativa e impulso de las partes y mediante su participación directa buscan una solución a la insatisfacción que genera el reclamo o queja.
- **Usuario de los servicios de salud:** Persona natural que hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgadas por la institución.
- **Usuario Interno:** Persona que brinda servicios en la institución y que puede o no tener relación directa en la atención del usuario externo.





5.2 Funciones Principales de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS)

5.2.1 El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, a través de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud de la Unidad de Gestión de la Calidad, es responsable de:

- a) Dirigir, planificar, organizar y controlar el cumplimiento de las funciones principales de la PAUS.
- b) Remitir información de la PAUS a la Dirección Ejecutiva, a través de la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad.

5.2.2 La Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, cuenta con un enfoque integral y orientado en el usuario, siendo sus funciones principales:

a) Acogida al Usuario:

Se brindará acogida al Usuario que ingresa al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz o requiera la atención por la PAUS, a través de un trato cordial y personalizado, facilitándole información y orientación necesaria para realizar su consulta, reclamo o sugerencia, garantizando su satisfacción durante su permanencia en el hospital.

b) Atención al Usuario:

La PAUS comprende los procedimientos de Atención, Consultas, Reclamos, Quejas y Sugerencias, para estandarizar la atención y cubrir las expectativas de los usuarios de nuestra institución y permita lograr su satisfacción.

c) Acompañamiento al Usuario

En caso de ser necesario, se brindará acompañamiento físico de acuerdo a las características y necesidades del usuario, de ser el caso se asignará a un personal de la PAUS para cumplir esta función. Caso contrario se brindará la información y orientación necesarias para asegurar el cumplimiento de los requerimientos del usuario.

d) Orientación e información al Usuario

La necesidad del usuario, implica contar con áreas implementadas para que el usuario pueda ingresar sus requerimientos y la presencia del personal para orientar al usuario de manera permanente o a través de señalización externa e interna, flujo de atención de reclamos y de sugerencias, cartera de servicios, horarios de atención, avisos, cartillas y otros que el usuario requiera; los mismos que deben ser adecuadamente distribuidas para facilitar al usuario su acceso a la información sobre los servicios que brinda el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Priorizar aquellos usuarios que de acuerdo a ley deben recibir atención preferencial.

5.2.3 Para la atención oportuna de las necesidades de los usuarios en la pre-entrega y pos entrega del servicio, a través de la coordinación con todas las áreas involucradas, se tendrá en cuenta:





DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- a) La PAUS comprende los procedimientos de: atención de consultas, reclamos y sugerencias, para estandarizar la atención y cubrir las expectativas de los usuarios de las prestaciones de los servicios de salud y permita lograr la satisfacción.
- b) La retroalimentación periódica de las necesidades de los usuarios a las competentes, así como, mantener una estrecha vinculación entre la PAUS y estas, con una comunicación bidireccional y eficiente.
- c) La medición de la satisfacción del usuario, realiza a través de encuestas breves al alta y egreso de pacientes sobre la satisfacción global del proceso de la atención al usuario.
- d) La investigación de las necesidades específicas del usuario, mediante encuestas personales y de ser el caso por correos electrónicos, entre otros, para la obtención de información de la plataforma de atención al usuario.
- e) La Plataforma de Atención al Usuario en Salud llevará un registro completo de las consultas de los usuarios, así como de los reclamos y sugerencia, dando como resultado la implementación de preventivas, acciones correctivas y estadísticas valiosas de la opinión del usuario de los servicios de salud que se brindan en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

5.3 Funciones del Responsables de la Plataforma de Atención al Usuario

- a) Promoción de derechos, deberes y aspectos éticos de la plataforma de atención al usuario.
- b) Asegurar la accesibilidad.
- c) Información, orientación y comunicación.
- d) Opinión del usuario y mejora continua de la calidad.
- e) Planeamiento, organización, integración, dirección y control.
- f) Coordinar con los Responsables del Seguro Integral de Salud (SIS)
- g) Coordinar con los Responsables /Delegados de SUSALUD de suscitarse una situación particular que lo amerite.

5.4 Funciones del Responsable del Procesamiento de Información del Libro de Reclamaciones

- a) Elaborar el Informe de los Reclamos encontrados en el Libro de Reclamaciones, en forma mensual.
- b) Realizar el análisis de los reclamos que emiten los usuarios.
- c) Emitir el Reporte de los reclamos suscritos mediante el correo institucional.
- d) Elaborar las Cartas de Respuestas de los Reclamos emitidos por los usuarios.

5.5 Funciones de los Orientadores de la PAUS

- a) Brindar información mediante la línea telefónica de la evolución médica de los pacientes hospitalizados en base a los reportes emitidos por las áreas asistenciales y médicos tratantes.





DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- b) Coordinar con los médicos tratantes para brindar información vía telefónica a familiares que están en MEG.
- c) Acompañar a los usuarios que ingresan sin la compañía de un familiar a nuestra institución, y comunicar al área de servicio social para la indagación del dato de los familiares.
- d) Realizar la medición in situ del Tiempo de Espera de los diferentes servicios.
- e) Realizar las encuestas a los usuarios que son dados de alta de los diferentes servicios del hospital.
- f) Solicitar la base de datos a Ventanillas Únicas con quien se hace la teleconsulta a fin de realizar la encuesta mediante llamadas telefónicas para medir la Satisfacción de Usuario Externo Vía Teleconsulta.
- g) Capacitar al servicio de Admisión y SIS sobre el correcto llenado del Libro de Reclamaciones.
- h) Difundir los Deberes y derechos de los usuarios en salud, así como los Canales de Atención (Plataforma de Atención al Usuario en Salud, Llamadas Telefónica, Correo Institucional y Libro de Reclamaciones).
- i) Difundir la disponibilidad del Libro de Felicitaciones.
- j) Facilitar la entrega del Libro de Reclamaciones al Usuario que lo solicite.
- k) Emitir mensualmente a la Jefatura de Gestión de la Calidad, el Informe del Reporte de llamadas telefónicas que realizan a los familiares de los pacientes hospitalizados.
- l) Emitir a la Jefatura de Gestión de la Calidad el Reporte de los Informe Médicos brindados.

VI. METODOLOGÍA

6.1 Procedimiento de atención en la Plataforma de Atención al Usuario

- a) Se recibe al usuario que ingresa al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz con necesidad de orientación/ o información que el usuario requiere para hacer efectiva su atención en salud.
- b) Se brindará la orientación y/o información que el usuario requiere para hacer efectiva su atención de salud. Los Orientadores están distribuidos en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia.
- c) Cuando sea necesario, se asignará un personal de la PAUS para el acompañamiento físico.
- d) Se brinda información al usuario, sobre otros servicios que vayan a complementar su atención de salud.
- e) El personal de la PAUS asignado, apoya y orienta en trámites necesarios para llevar a cabo la atención de salud.





- f) Se cuenta con un registro de las consultas hechas por los usuarios, para actualizar en forma regular el registro de preguntas frecuentes de los usuarios, con sus respectivas respuestas.

6.2 Del Procedimiento de Atención de Consultas

- A través de la PAUS se brinda información sobre trámites a realizar, los requisitos para solicitudes diversas, ubicación de pacientes, requisitos para referencias, entrega de certificados de diversa índole, u otras interrogantes que puedan presentar los usuarios. En caso de disconformidad se busca gestionar la solución inmediata a través del trato directo, interposición de buenos oficios y manejo de conflictos.
- El personal orientador de la PAUS adicionalmente, recepciona y orienta a los usuarios, en su derivación a las diferentes áreas, ventanillas o servicios acorde a los flujogramas de atención. Mantiene una comunicación continua con la Unidad de Gestión de la Calidad y las jefaturas de las unidades orgánicas para reporte y gestión de soluciones a las vulnerabilidades detectadas.
- El personal permanente de la PAUS adicionalmente, se informa y socializa de manera diaria sobre el movimiento de camas hospitalarias (censo hospitalario) en coordinación con las coordinadoras de enfermería de los servicios y personal de estadística. Apoya continuamente al responsable del Libro de Reclamaciones en la gestión de reclamos (recepción y registro de reclamos, solicitud de descargos, registro de la base de datos, proyectos de carta de resultado, atención a los usuarios).
- Las diferentes jefaturas de las unidades orgánicas son los responsables de entregar a la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad la información relacionada a los trámites, requisitos y flujos de procedimientos requeridos para la mejor atención de los usuarios.
- La Plataforma de Atención al usuario en Salud llevará un registro de las consultas de los usuarios, así como de los reclamos y sugerencias, dando como resultado la implementación de preventivas, acciones correctivas y estadísticas valiosas de la opinión del usuario respecto de los servicios de salud que se brindan en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

6.3 Del Procedimiento de Atención de Reclamos

- El proceso de atención de reclamos inicia con la comunicación del usuario de la disconformidad con la atención recibida la cual generalmente se traduce en la solicitud del Libro de Reclamaciones en salud.
- La institución cuenta Libro de Reclamaciones en Salud físico y virtual, pero además pueden recibirse reclamos a través de documento escrito que ingresa a través de trámite documentario y reclamos trasladados desde otra administrada, entre otros.
- El plazo de atención de reclamos, contados a partir del siguiente día hábil de presentado el reclamo, no deberá exceder los 30 días hábiles, excluyendo la





DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

notificación de la carta de resultado del mismo que corresponderá a la instancia determinada para tal efecto, vale decir, la Unidad de Gestión de la Calidad para notificaciones electrónicas y trámite documentario para notificaciones domiciliarias, contando para ello con 5 días hábiles según lo estipula la normatividad vigente.

6.3.1. Etapa de la Admisión y Registro:

- ✓ Los reclamos deben ser presentados mediante el llenado del formato contenido en el Libro de Reclamaciones en Salud, disponible a través de dos canales, la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) y la página web institucional. Bajo ninguna circunstancia se puede negar al usuario el acceso al Libro de Reclamaciones en Salud sin perjuicio de las acciones que los orientadores u otro personal de la institución pudiera gestionar inmediatamente a través de trato directo para resolver el motivo de insatisfacción.
- ✓ En este sentido, el personal orientador de la PAUS u otro colaborador del HCLLH, atiende al usuario y procura resolver el motivo del reclamo de manera inmediata, coordinando con las unidades orgánicas que motivan la disconformidad. En el escenario de una solución inmediata al reclamo a través del "trato directo", se facilitará y orientará al usuario en el llenado del formato del Libro de Reclamaciones en Salud. El personal de la PAUS verificará la información del formato, y registrará la descripción de la solución inmediata brindada al usuario en la casilla "solución de reclamo mediante trato directo". Se deberá pedir la firma del usuario en la casilla de "conformidad". Este tipo de reclamo se considera como **conclusión anticipada**.
- ✓ Si no es posible una solución inmediata al motivo del reclamo, se facilitará y orientará al usuario en el llenado del formato del Libro de Reclamaciones en Salud, con el apoyo del personal de la PAUS, quien verificará que la información se encuentre completa. El personal de la PAUS puede, de considerarlo conveniente, registrar en su cuaderno de ocurrencias mayor información relevante a los hechos y describir el motivo de no poder brindar solución inmediata.
- ✓ El personal de la PAUS procura activamente recabar la autorización del usuario para la notificación de la carta de resultado del reclamo vía correo electrónico de manera prioritaria y preferente.
- ✓ El personal de la PAUS entrega el original de la Hoja de Reclamaciones en Salud al usuario y comunica que el plazo para atención del mismo es de 30 días hábiles luego de lo cual se le entregará la carta de resultado del proceso de investigación.

6.3.2. Etapa de la Evaluación e Investigación:

- ✓ Recopilación de la información: El responsable del Libro de Reclamaciones y/o personal de la PAUS asignado copia de la hoja de reclamación física, o imprime hoja de reclamación virtual para iniciar la etapa de evaluación del reclamo recibido.





DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- ✓ El responsable del libro de reclamaciones realiza un análisis inicial sobre el reclamo registrado con la finalidad de determinar la procedencia del mismo.
- ✓ Se consideran reclamos improcedentes cuando: No corresponde
- ✓ Los reclamos deben ser presentados mediante el llenado del formato contenido en el Libro de Reclamaciones en Salud, disponible a través de dos canales, la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) y la página web institucional. Bajo ninguna circunstancia se puede negar al usuario el acceso al Libro de Reclamaciones en Salud sin perjuicio de las acciones que los orientadores u otro personal de la institución pudiera gestionar inmediatamente a través de trato directo para resolver el motivo de insatisfacción

6.4 Para la implementación, monitoreo y supervisión de las actividades relacionadas a la atención de los usuarios en el marco de la protección de derechos en salud, se requiere contar con:

- **Responsable PAUS:** El literal b, del artículo 9 del D.S. N° 002-2019-SA, señala que es responsabilidad de las IPRESS "Designar mediante documento formal, emitido por la máxima autoridad de las AFAS, IPRESS o UGIPRESS, al responsable de la PAUS, que tiene a su cargo la conducción y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos".
- **Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud:** El literal a, del Artículo 7 del D.S. N° 002-2019-SA, señala que son obligaciones de las IPRESS "Desinar mediante documento formal que corresponda, emitido por la máxima autoridad competentes de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS, al responsable del libro de Reclamaciones en Salud, quien tiene a cargo la custodia y procedimiento para la atención del reclamo".
- **Ubicación y disponibilidad horaria de los Libros de Reclamaciones:** los libros de Reclamaciones en Salud se encontrarán alojados en:
 - Libro físico: en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19 y con la finalidad de reducir el riesgo de contagio del mismo, el acceso al libro físico se realizará solicitándolo al personal orientador de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. Por la tarde, de 5:00 pm a 8:00 am del día siguiente, el Libro de Reclamaciones está en custodia de Admisión de Emergencia, también los sábados-domingos y feriados. En la sede administrativa también está disponible el libro de reclamaciones.
 - Libro virtual: en la sección enlaces de interés de la página institucional www.hcllh.gob.pe. Disponible las 24 horas, durante todo el año. Este libro no es un libro de reclamaciones, aquí los usuarios pueden registrar sus consultas y reclamos ingresando al correo electrónico: gestiondelacalidad@hcllh.com.pe





VII. RESPONSABILIDADES

7.1 De la Dirección Ejecutiva:

- Designar al Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario y Libro de Reclamaciones.
- Garantizar la disponibilidad de un ambiente para el funcionamiento de la PAUS.

7.2 De la Unidad de Gestión de la Calidad, de la PAUS y Oficina de Comunicaciones:

- Realizar acciones de difusión de deberes y derechos de los usuarios.
- Publicar en lugar visible la ubicación del Libro de Reclamaciones en Salud, el derecho de los usuarios a solicitarlo.
- Consignar la ubicación y horario de atención de la PAUS.

7.3 De la Unidad de Gestión de Calidad:

- Monitoreo de la PAUS acorde a las actividades del Plan de Gestión de la Calidad y lo establecido en el presente plan de trabajo.
- El Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad realizará la revisión y firma de las cartas de resultados de reclamos.

7.4 Del Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario y Libro de Reclamaciones:

- Monitorear el estado de reclamos en la base de datos de la PAUS.
- Elaborar los informes de la atención de reclamos para informar la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad y la Dirección Ejecutiva.
- Elaborar o actualizar directivas para la conducción del proceso de atención de consultas y reclamos y monitoreo del estado en la base de datos de la PAUS.
- Solicitar, consolidar y analizar los descargos a los reclamos.
- Elaborar proyecto de cartas de respuestas a reclamos.

7.5 De los Jefes y/o Responsables de los órganos y/o Unidades Orgánicas:

- Supervisar la prestación de servicios de salud en su unidad de acuerdo a los horarios de atención al usuario.
- Asegurarla oportunidad de respuesta, informes de descargos, informes de auditoría, entre otros, de ser requerida por personal de la PAUS para la gestión de los reclamos y sugerencias.
- Coordinar activamente con el personal de la Plataforma de Atención al Usuario y remitir oportunamente la programación médica de su Departamento/Servicio, disponibilidad de cupos de atención, informes de situación de salud de usuario, informes de resultados de reclamos, entre otras actividades requeridas por la PAUS.
- Remitir los descargos solicitados por la Unidad de Gestión de la Calidad en el plazo establecido.
- Participar activamente en la solución inmediata de reclamos en la modalidad de trato directo.



**VIII. RECURSO HUMANO Y HORARIO DE ATENCIÓN**❖ **Recurso Humano**

Personal	Encargado de:
Lic. Paula Zamora Ruiz	Responsable de la PAUS y LR
Abg. Víctor Santiago Tarazona	Responsable del Procesamiento de Información del Libro de Reclamaciones
Mercedes Elena Loyola Ducos	Orientador
Christian R. Rojas Revatta	Orientador
Diego J. Hurtado Rengifo	Orientador
Raúl Renzo Principe Campana	Orientador
Gerardo Muñoz Carrillo	Orientador

❖ **Horario de Atención:**

- **Oficina de Plataforma de Atención al Usuario en Salud HCLLH**
De lunes a sábados de 8:00 am a 5:00 pm
- **Libro de Reclamaciones:**
 - ✓ De lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm (en la PAUS)
5:00 pm a 8:00 am (en Admisión de Emergencia)
 - ✓ Sábados, domingos y feriados, las 24 horas del día.

ANEXOS:

Anexo 1: Cronograma de actividades del Plan de la Plataforma de Atención al Usuario, 2022

Anexo 2: Flujos de Procedimientos de Atención de Consultas y Reclamos.

Anexo 3: Formato de Hoja de Reclamaciones en Salud del HCLLH.

Anexo 4: Afiches sobre el Libro de Reclamaciones en Salud

Anexo 5: Derechos y deberes de los usuarios en salud



ANEXO 01

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAU) HCLLH 2022

Eje de Acción 6: Gestión de Relaciones con el Usuario Externo -PAUS
OBJETIVO GENERAL: Contribuir a la gestión del buen trato humanizado con equidad, servicio digno y amable durante las relaciones con el usuario externo a través de la Promoción y difusión de los Derechos y Deberes de los usuarios y la atención directa a las consultas médicas, reclamos, sugerencias y de felicitaciones en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del HCLLH.

ACTIVIDADES	TAREAS	UNIDAD DE MEDIDA	META	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN AÑO 2022												RESPONSABLE		
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SET	OCT	NOV	DIC			
Fortalecer el diseño organizacional de la Plataforma de Atención al Usuario	Elaborar el Plan de la Plataforma de Atención al Usuario del HCLLH.	Plan	1			1												PAUS
	Emitir trimestral el informe técnico de las acciones realizadas según el Plan de la PAUS.	Informe	4			1				1						1		PAUS
	Difusión de los Derechos y deberes de los usuarios en salud al personal interno.	Informe	4				1			1						1		PAUS
	Difusión De los derechos y de los deberes de los usuarios en salud al personal externo.	Informe	8				1			1						1		PAUS
Fortalecer las competencias para la Promoción y Protección de los Derechos de los Usuarios en Salud	Capacitación en servicio al personal de la PAUS en relación a las normativas y directivas, derechos y deberes en salud, proceso de atención de reclamos, correcto llenado del libro de reclamaciones, etc.	Lista de asistencia	4			1				1						1		Jefe de la UGC
	Reunión de integración con el personal de PAUS.	Informe	2							1						1		PAUS
Desarrollar mecanismos para la atención de consultas, reclamos y sugerencias de los usuarios externos	Informe estadístico de las atenciones realizadas por el personal de la PAUS en relación a soluciones inmediatas.	Informe	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	PAUS
	Reporte de los Reclamos Interpuestos en el Libro de Reclamaciones	Informe	4			1										1		PAUS



ANEXO 2

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS



FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ANEXO N° 03

FORMATO DE LA HOJA DE RECLAMACIONES DEL LRS

PERÚ Ministerio de Salud Hospital "Carlos Lanfranco La Hoz" SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

Hospital Carlos Lanfranco La Hoz
Av. Sáenz Peña - Cdra. 6 s/n / Puente Piedra

FECHA: / /

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD
COD. IPRES: N° 7632
N° 001458

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____ E-MAIL: _____
DOMICILIO: _____ TELEFONO: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO: _____

2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su llenado)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____ E-MAIL: _____
DOMICILIO: _____ TELEFONO: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO: _____

3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar al reverso de la hoja)

DETALLAR:

4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCAR) SI () NO ()

5. FIRMA DEL RECLAMANTE (USUARIO, REPRESENTANTE O TERCERO LEGITIMADO)

FIRMA O HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA LETRADA [FIRMA] [HUELLA DIGITAL]

6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO

DETALLE DE LA SOLUCIÓN	RECLAMANTE	RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD
DETALLAR:	[FIRMA O HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA LETRADA]	[FIRMA DEL RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD]

Los IAFAS, IPRESS O UGIPRESS deben atender el reclamo en un plazo de 30 días hábiles.
Estimado usuario: Usted puede presentar su queja ante SUSALUD cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o cobertura solicitada, o recibida de las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS públicas, privadas o mixtas, también ante la negativa de atención de su reclamo, irregularidad en su tramitación o discrepancia con el resultado del mismo

USUARIO

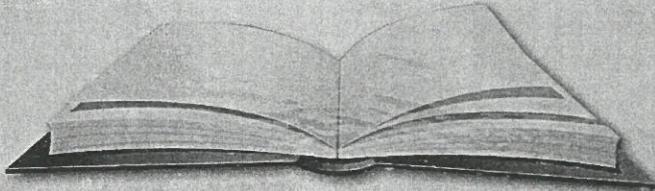




DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ANEXO N° 04

AFICHES SOBRE EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD



LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD

Conforme a lo establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas, este establecimiento cuenta con un libro de Reclamaciones en Salud a tu disposición. Solicítalo para registrar el reclamo que tengas.



LIBRO DE RECLAMACIONES

SOLICÍTALO AQUÍ



- En el Libro de Reclamaciones, los pacientes (usuarios) pueden presentar su queja o disconformidad por la atención recibida en el hospital.
- Debe llenar de forma completa el Formato del Libro de Reclamaciones registrando todos sus datos personales y el medio de contacto (correo electrónico, teléfono fijo o celular) **con letra grande y clara.**
- Luego de haber llenado el formato del Libro de Reclamaciones, **Se quedará con la hoja de color blanco que dice: "USUARIO"** la cual le servirá como un "CARGO" de su reclamo.
- Nuestro hospital le brindará una respuesta de acuerdo a los plazos establecidos en la normativa vigente, D.S. 002-2019 - SA.

Oficina de Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS): Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm
Admisión de Emergencia: Lunes a viernes de 5:00 pm a 8:00 am - Sábados, domingos y feriados las 24 horas del día.






DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ANEXO N° 5

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN SALUD

Mis derechos como usuario de los servicios de salud son



ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

Tienes derecho a recibir atención médica oportuna, así como atención por emergencia sin exigirtte antes documento o pago alguno.

1. Ser atendido por emergencia sin distinción alguna.
2. Elegir libremente a mi médico tratante.
3. Una segunda opinión médica sobre mi enfermedad.
4. Recibir medicamentos e insumos de calidad.



ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tienes derecho a recibir información clara y comprensible sobre los servicios, traslados, reglamentos del hospital y a conocer el nombre del médico.

1. Recibir de mi médico información completa sobre mi enfermedad.
2. Tener identificación completa de mi médico tratante.
3. Tener información de mi retiro de alta voluntaria.
4. Negarme a retirarme.
5. Recibir información necesaria y suficiente sobre mi traslado dentro o fuera de la IPRESS.



ATENCIÓN Y RECUPERACIÓN

Tienes derecho a ser atendido con respeto, sin discriminación y bajo un tratamiento adecuado para tu enfermedad.

1. Ser atendido por personal de salud, con respeto, buen trato y sin discriminación.
2. Ser informado sobre las reacciones adversas a medicamentos.
3. A que mi seguridad personales encuentre protegida.
4. Autorizar o no la presencia de otras personas en mi consulta médica.
5. Al respeto natural de mi muerte.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Tienes derecho a ser informado para aceptar o no, pruebas o intervenciones riesgosas, salvo en caso de emergencia.

1. Ser informado de los riesgos o peligrosos, antes de realizar una operación.
2. Ser informado antes de un procedimiento o estudios por radio imágenes.
3. Ser informado antes de mi inclusión a estudios de experimentación.



PROTECCION A LOS DERECHOS EN SALUD

Tienes derecho a ser escuchado y recibir respuesta a tu queja o reclamo, y tener acceso a tu historia clínica.

1. Ser escuchado y recibir respuesta de mi reclamo.
2. A tener acceso a mi historia clínica y epicrisis.
3. A la reserva de la información de mi historia clínica.

EPICRISIS: Resumen de la historia clínica de paciente.





Conociendo mis deberes como usuario en salud



Tratar con respeto y dignidad a todo el personal que labora en el establecimiento de salud



Utilizar las instalaciones del establecimiento de salud en forma adecuada



Cumplir con las indicaciones del equipo de profesionales que me atienden



Seguir el flujograma de atención establecido en el establecimiento de salud.



Brindar información veraz, oportuna y completa sobre mi estado de salud para una adecuada atención



Colaborar en el cumplimiento de las normas y disposiciones del establecimiento de salud.



Respetar el turno de atención y tener en cuenta que hay normas de atención preferencial



Cumplir oportunamente con mi cita para no interferir con el flujo de atención



Asumir responsablemente el cuidado de mi salud y de aquellos que son más vulnerables como los menores de edad, el adulto mayor y la gestante



Utilizar adecuadamente los canales de consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones en el establecimiento de salud





