



H O S P I T A L
Carlos Lanfranco La Hoz

Nº 96-03/2017-HCLLH/SA.....



Resolución Directoral

Puente Piedra, 08 de Marzo de 2017

VISTO:

El Exp. Nº 306-2017, mediante el cual, la Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico solicita la aprobación del "Plan de Implementación de la Plataforma de Atención a los Usuarios de los Servicios del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2017"; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley Nº 25842, Ley General de Salud, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de Salud a la población en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 519-2006/MINSA, se aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, el cual establece el concepto, los principios, las políticas, los objetivos, las estrategias, entre otros aspectos que permitan orientar los esfuerzos para mejorar la calidad en los servicios de salud;

Que, la Ley 29414, "Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud", que en su artículo 15.2 establece, entre otros, los derechos de acceso a la información de los usuarios y a conocer en forma veraz, completa y oportuna las características del servicio, los costos resultantes del cuidado médico, los horarios de consulta, los profesionales de la medicina y demás términos y condiciones del servicio;

Que, el Decreto Supremo Nº 030-2016, que aprueba el Reglamento para la "Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -UGIPRESS, públicas, privadas o mixta", establece en el artículo 11.1 que todo usuario o tercero legitimado tiene derecho a presentar su reclamo ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS. Asimismo,



en el artículo 14 establece que la **Plataforma de Atención al Usuario en Salud**, es el canal de atención que emplea un espacio físico, recursos y personal responsable de la recepción, procesamiento, atención y absolución de las consultas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS;

Que, en el marco de dicho contexto, la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad solicita la aprobación del "Plan de Implementación de la Plataforma de Atención a los Usuarios de los Servicios del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2017";

Que, mediante Informe N° 025-PP-OPE-HLLH-2017, la responsable del Área de Planes y Programas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz da opinión favorable y solicita la aprobación mediante la resolución directoral respectiva;

Que, en consecuencia, resulta necesario emitir la Resolución Directoral que apruebe el mencionado Plan;

En uso de las atribuciones conferidas mediante la Resolución Ministerial N° 463-2010-MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

Con las visaciones de la Jefa de la Oficina de Planeamiento Estratégico, Jefe de la Oficina de Administración, Unidad de Gestión de la Calidad y Asesoría Legal del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Aprobar el "Plan de Implementación de la Plataforma de Atención a los Usuarios de los Servicios del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2017", el mismo que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º.- Es responsabilidad de la Unidad de Gestión de la Calidad, velar por el cumplimiento y la ejecución de las actividades concernientes al presente Plan.

ARTÍCULO 3º.- La Unidad de Gestión de la Calidad remitirá semestralmente a la Dirección Ejecutiva un informe detallado de evaluación sobre los logros de los objetivos y metas en la ejecución del Plan.

ARTÍCULO 4º.- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal institucional.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase



Dr. Javier Sukazan Kobashikawa
C.M.P. 21626
DIRECTOR EJECUTIVO HCLLH

JTK/NGL/GPMP

C.c.

*U. Calidad

*Oficina de Planeamiento Estratégico

*Archivo



PLAN DE IMPLEMENTACION DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD (PAU) 2017





Dr. Javier Tsukazan Kobashikawa
DIRECTOR EJECUTIVO

Dr. Hernán Solís Verde
DIRECTOR ADJUNTO

EQUIPO TÉCNICO DE LA UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD

Lic. Pilar del Carpio Antezana
JEFA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Lic. Norma Báez Tafur
ARÉA DE LA GARANTIA PARA LA CALIDAD.

Lic. Paula Zamora Ruíz
ARÉA DE LA MEJORA PARA LA CALIDAD

Tec. Adm. Mary Luz Cangana Melgarejo
ARÉA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD

Sra. Fiorella Yaringaño Tabraj
Secretaria





ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. FINALIDAD	3
III. OBJETIVO GENERAL	4
IV. BASE LEGAL	4
V. ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
VI. CONTENIDO	5
VII. METODOLOGIA	6
VIII. FINANCIAMIENTO	6
IX. REQUERIMIENTO	7
X. ESPECIFICACIONES TECNICAS DE REQUERIMIENTO	8
XI. ORGANIZACIÓN	8
XII. BIBLIOGRAFIA	9
XIII. Anexo	
a) Registro de atención del Orientador.	
b) Formato de sugerencia	
c) Glosario	





PLAN DE “IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD (PAU) 2017”

I.- INTRODUCCIÓN

El adoptar un enfoque centrado a los usuarios/ciudadanos quienes deben ser atendidos con calidad y calidez en todas las instituciones públicas o privadas. Estos servicios deben ser accesibles y tener varios canales de atención para que los usuarios puedan realizar sus consultas, sugerencias, y presentar reclamos en forma presencial y no presencial; así como para recibir información y orientación por personal calificado sobre los servicios que brinda la institución.

Para el desarrollo de este proceso nuestro Hospital Carlos Lanfranco La Hoz debe contar con una Plataforma de Atención al Usuario que es el área en donde se atienden las consultas y receptionan los reclamos **propiciando la prevención de los conflictos.**

Esta área debe de contar con infraestructura, equipamiento adecuado y el personal idóneo para brindar atención a los usuarios. Anteriormente la Defensoría de la salud en nuestro Hospital se encargaba de la atención de las quejas y reclamos, además existían los delegados de SUSALUD quienes gestionaban las atenciones de reclamos en coordinación permanente con el Director Ejecutivo del Hospital, de esta forma se fue atendiendo al usuario en el marco de protección de sus derechos.

A partir del DS 030/2016, se crea la necesidad de establecer una Plataforma de Atención al usuario con una mirada, en respeto a derechos y deberes, con trato humanizado y digno.

En este contexto el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz pone a disposición de los usuarios, internos y externos, el presente plan de Implementación de la Plataforma de Atención a los Usuarios de los Servicios de salud a fin de contribuir con una atención personalizada y de calidad, teniendo como consecuencia usuarios informados, satisfechos y que confían en los servicios que brinda nuestra institución.

II.- OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Organizar y articular la atención de consultas, Reclamos y sugerencias a través de la plataforma de Atención al usuario de los servicios de salud, creando una Cultura de calidad de atención poniendo como centro al usuario /ciudadano.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Brindar atención a las consultas y reclamos de los usuarios de los servicios de salud.
2. Promocionar los derechos y deberes y los aspectos éticos en la atención de los usuarios.
3. Receptionar las sugerencias de los usuarios y canalizarlas a los servicios y/o departamentos correspondientes.

III.- BASE LEGAL

1. Ley N° 26842 – Ley General de Salud.
2. Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud.
3. Decreto Legislativo N° 1230 – Decreto Legislativo que modifica al Decreto Legislativo N° 1174.



4. Decreto Legislativo N° 1158 – “Decreto Legislativo que Dispone Medidas Destinadas al Fortalecimiento y Cambio de Denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud”.
5. Ley N° 27444 – “Ley del Procedimiento Administrativo General”.
6. Ley 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
7. Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD – Resolución que aprueba al “Reglamento General Para la Atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las IAFAS e IPRESS”.
8. Resolución de Superintendencia N° 117-2015-SUSALUD/S – Resolución que modifica al “Reglamento General Para la Atención de los Reclamos y Quejas de Usuarios de las IAFAS e IPRESS”.
9. Decreto Supremo N° 027-2015-SA, aprueba el Reglamento de la Ley 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
10. Decreto Supremo N° 031-2014-SA – “Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD”.
11. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA que aprueba el documento técnico “Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud”
12. Decreto Supremo N°030-2016 /SA Decreto supremo que Aprueban Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas
13. Decreto Supremo N°034-2016 /SA Decreto supremo que aprueba el reglamento de supervisión de Superintendencia Nacional de Salud aplicable a las IAFAS, IPRESS, UGIPRESS.

V.- AMBITO DE APLICACIÓN

Departamentos, Servicios asistenciales y administrativos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

VI.- CONTENIDO

De la Infraestructura Física de La Plataforma:

Cabe mencionar que actualmente se cuenta con:

- Un ambiente físico (defensoría) que momentáneamente se trabajara como PAU 1.- para la atención a los usuarios de emergencia.
- Un ambiente Físico en Consultorio Externo que será el PAU 2.- para la atención a los usuarios de consultorio externos.

Estos espacios físicos serán usados como Plataformas de Atención **hasta que llegue el presupuesto asignado para la implementación de Infraestructura y equipamiento.**

De Recursos Humanos:

El Director Ejecutivo y La Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad y Derechos de la persona, Jefe de recursos Humanos y responsable de la Plataforma de Atención al usuario organizará al personal que actualmente cuenta la institución como orientadores, para formar parte de ORIENTADORES DE LA PLATAFORMA (PAU)



El jefe de la Plataforma de Atención del usuario establecerá el horario de los orientadores de forma tal que de lunes a domingo este cubierta la atención.

La Plataforma de Atención al Usuario (PAU)

Es el canal de atención que emplea un espacio físico, recursos y personal responsable de la recepción, procesamiento, atención y absolución de las consultas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

- a. La Dirección Ejecutiva del Hospital deberá Garantizar los recursos humanos, materiales y técnicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.
- b. Habilitar un ambiente para la atención y recepción de las consultas y reclamos en lugar accesible y visible para los usuarios, debiendo prever un espacio en condiciones de privacidad para la atención al usuario que lo requiera.
- c. Señalar el ambiente destinado para la atención y recepción de las consultas y reclamos e indicar su horario de atención en un lugar visible, tanto en el área física como en otros accesos del Hospital.
- d. Contar con afiches que contengan el flujograma y los plazos del proceso de atención de consultas y reclamos, los mismos que deben encontrarse en lugares visibles y de fácil acceso al público.
- e. Desarrollar acciones de capacitación al personal respecto a los derechos de los usuarios y del proceso de atención de consultas y reclamos, en el marco de la normatividad vigente.
- f. Desarrollar acciones de difusión a los usuarios, respecto a sus derechos y el proceso de atención de consultas y reclamos, en el marco de la normatividad vigente.
- g. Designar mediante documento formal emitido por el Director Ejecutivo al responsable de la PAUS que tiene a su cargo la supervisión y/o coordinación del proceso de atención de las consultas y reclamos en su institución.
- h. Contar con personal capacitado en la atención de las consultas y reclamos de los usuarios. El personal debe portar permanentemente su identificación institucional en un lugar visible.

Funciones Principales de la Plataforma de Atención:

La Dirección Ejecutiva y La Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, es la responsable de la Operatividad de la Plataforma de Atención al Usuario.

Líneas estratégicas Para la Implementación de las funciones principales de la plataforma de atención al usuario.

Línea Estratégica	Finalidad
1.- Derechos, deberes y aspectos éticos.	La atención del usuario deberá ser Humanizada, orientada a la protección de derechos y cumplimiento de deberes de los usuarios externos en el Hospital.
2.- Sistema de Comunicación	Articula información con la comunicación, teniendo en cuenta que ambas son pilares de la atención al usuario, debiendo soportarse en sistemas de información fiable ágil y accesible.
3.- Accesibilidad a la Información	Desarrollar mecanismos que faciliten al usuario el acceso a la información , a las prestaciones y servicios que ofrecemos, (cartera de servicios)





4.- Participación Ciudadana	Impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de información sobre sus necesidades, expectativas, y opiniones; información que toda gestión debe implementar, controlar y mejorar.
5.- Organización y Funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario.	De acuerdo a las funciones del responsable de la Plataforma de Atención.

Funciones del Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario:

Dirigir, planificar organizar y controlar el cumplimiento de las funciones principales de la plataforma de atención al Usuario.

1. Promoción de Derechos, Deberes y aspectos éticos en la Atención del Usuario:
 - Debe ejecutar acciones referentes al trato Humanizado, la promoción, conocimiento y cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes dispuestos en la normativa vigente; a través del desarrollo de las líneas estratégicas planteadas.
 - Debe mantener informado al usuario y al personal de salud, respecto de sus derechos y deberes u obligaciones.
 - Debe brindar soporte colaboración y promoción de iniciativas en el compromiso ético de la atención, teniendo en cuenta los valores y creencias de los usuarios.

2. Asegurar la accesibilidad:
 - Asegurar la accesibilidad del usuario al sistema de salud.
 - Informar y gestionar los procedimientos administrativos que aseguren el acceso de los usuarios a la documentación, Historia clínica, formatos de referencia, SIS, SOAT, entre otros.
 - Debe fomentar la participación activa de los usuarios internos en la mejora del confort del Hospital, a través de la conformación de equipos de mejora continua y capacitación en herramientas de la calidad y trato humanizado en los servicios de salud.

3. Información, orientación y comunicación:
 - A través del desarrollo de las líneas estratégicas en la relación a la información institucional oral, escrita o virtual.
 - Debe proporcionar información fiable, adecuada, adaptada y de fácil comprensión para el usuario.
 - Definir mecanismos de transmisión de la información sobre todo normativa que afecte e involucre a los usuarios y al personal de salud.
 - Establecer un marco de relación y comunicación entre las IPRESS, usuarios y grupos de representación social, si corresponde.
 - Debe fomentar un trato personalizado en la atención al usuario, bajo el marco de respeto de valores y creencias del usuario, establecidos en la normatividad legislativa vigente para la condición preferencial (adulto mayor, gestantes, usuario con discapacidad) entre otros usuarios que el personal de la plataforma de Atención al usuario considere que posee criterios de vulnerabilidad.

4. Opinión del Usuario y Mejora Continua de la Calidad
 - Desarrollar encuestas breves de Satisfacción del Usuario y evaluar la satisfacción en las especialidades de acuerdo al Plan Anual de la Unidad de Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas.





- Evaluar el nivel de Satisfacción de los usuarios de las prestaciones de los servicios de salud, realizar el análisis de causa de insatisfacción y proponer las acciones de mejora continua de la calidad de atención.
 - Identificar los problemas en las prestaciones de los servicios de salud como oportunidad de mejora del servicio a través del desarrollo de Proyectos de Mejora Continua.
 - Fortalecer las capacidades y competencias del personal de la Plataforma de Atención al Usuario, para resolver y atender los requerimientos del Usuario; consultas, reclamos, sugerencias y brindar información a los usuarios internos y externos.
 - Colaborar en el diseño de estrategias para gestión del conocimiento y la investigación, a través de la información recabada en la Plataforma de Atención al Usuario.
5. Planeamiento, Organización, Integración, Dirección y Control:
- Elaborar un plan de trabajo de las actividades y/o tareas que se deben ejecutar referentes a la atención del usuario externo de la plataforma.
 - La operativización de la Plataforma de Atención al Usuario, debe desarrollarse de acuerdo al modelo propuesto donde se contempla la presencia de un Responsable de la Plataforma, de preferencia personal de salud y de técnicos de apoyo como orientadores para la labor informativa, de comunicación, acogida y acompañamiento al usuario.
 - La integración, dirección y control de actividades en la Plataforma de Atención al Usuario, son responsabilidad del responsable de la Plataforma de Atención al Usuario, quien se encargará de controlar el correcto desempeño de las funciones planteadas, e integrar las funciones al normal desarrollo de las actividades diarias de la IPRESS/ UGIPRESS y asegurar la Transparencia de los procedimientos.
 - Difundir las funciones de la Plataforma de Atención al Usuario, tanto al Usuario externo como interno.
6. El Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario atención debe coordinar con los responsables del Seguro Integral de Salud, Seguro obligatorio contra accidentes de tránsito u otras IAFAS, en situaciones en las cuales los usuarios manifiesten alguna disconformidad respecto de su afiliación, cobertura entre otros, a fin de mantener el flujo dispuesto y orden de la plataforma de Atención al usuario.
7. **El Responsable de la plataforma deberá coordinar con la jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad estrechamente y reportar la información según lo estipulado en las Líneas estratégicas, el consolidado de reclamos, orientaciones y sugerencias de forma mensualmente.**
8. El responsable de la Plataforma de Atención al Usuario será el responsable de implementar el Buzón de sugerencias del Hospital, realizar la apertura mensual, gestionar y responder las sugerencias a los usuarios de forma activa.
9. El responsable de la Plataforma de Atención al Usuario será el responsable de garantizar la información física (archivadores) y magnética de **forma secuencial, correlativa y cronológica.**
10. La coordinación con el Director ejecutivo será en una situación particular que lo amerite.





VII.- METODOLOGIA

La atención al usuario por el canal presencial, canal telefónica, vía web. Deberán estar centradas en brindar una atención Humanizada al Usuario de los servicios de salud.

VIII.- FINANCIAMIENTO

	Especifica	Monto Unitario	Monto total
1.- Financiamiento Implementación de Plataforma de Atención	(2) Equipo de Computo	S/. 2500	S/. 5000
	(7)Tablet	S/. 1000	S/. 7000
	(2) Escritorios	S/. 500	S/. 1000
	(2)Sillas ergonómicas	400	S/. 800
	(10)Sillas fijas	S/. 80	S/. 800
	(2)Pizarras	S/.60	S/. 120
		Total	19.720

* El financiamiento será ejecutado una vez llegue el presupuesto del nivel central con el objetivo de la implementación de la Plataforma de Atención al usuario.

2.- Financiamiento para la capacitación a los orientadores del PAU	Se realizaran las capacitaciones una vez por mes, de acuerdo a la disponibilidad presupuestal.
---	--

IX.- REQUERIMIENTO

EQUIPOS REQUERIDOS		
Fecha	Equipo y Bienes	Cantidad
	Laptop	1
	Equipo de Computo	2
	Tablet	7
	Impresoras	2
	Escritorios	2





	Sillas ergonómicas	4
	Sillas fijas	10
	Pizarras	2
MATERIALES REQUERIDOS		
Fecha	Materiales De Escritorio	Cantidad
	Chalecos	20
	Tableros anotador	20
	HoJas bond	6 millares
	Caja de plumones	20
	Folders	1000
	Lapiceros	500
	Tóner	24
	Vinifan	10
	Papel Lustre	50
	Archivadores	24
INSUMOS REQUERIDOS		
Fecha	Refrigerios	Cantidad
Marzo	Agua de 20 L	24
	Vasos descartables	2000
	Galletas	100

* La ejecución de refrigerios serán de acuerdo a disponibilidad presupuestal.

Fecha	Impresión Formatearía	Cantidad
Marzo	Libro de reclamación (1000-Hojas)	4
Marzo	Elaboración de Dípticos (promoción de derechos)	5
Marzo	Reproducción de Dípticos	5 millares
Marzo	Fotocopias	3000

* La ejecución de impresión y formatearía serán de acuerdo a disponibilidad presupuestal.

X.- ESPECIFICACIONES TECNICAS DE REQUERIMIENTO:

COMPUTADORA PORTATIL/LAPTOP:

General

Batería 4 celdas

Duración de la batería 4 h

Garantía 12 meses

Sistema Operativo Windows 10

Teclado Español / Retro iluminado

Voltaje Auto Voltaje





Video

Tarjeta de gráficos Intel HD Graphics 530
Tarjeta de video NVIDIA GTX 960M 4GB DDR5

Audio

Sonido Stereo

Conectividad

Bluetooth 4.0
Ethernet LAN 10/100
HDMI Si
Micrófono Integrado
USB 3.0x2 - 2.0x1
Wi-Fi 802.11 B/G/N

Almacenamiento

Disco duro 1 Tb

Conveniencia

Lector de tarjeta de memoria Si
Lector óptico DVD / CD y Lector Blu Ray externo
Webcam Integrado

Rendimiento

Memoria Caché 6 Mb
Memoria expandible 16 Gb
Memoria RAM 12 Gb
Procesador Intel Core I7 - 6700HQ 2.6 Ghz
Tipo de Memoria DDR4

Pantalla

Relación de aspecto 16:9
Resolución 1920x1080 px
Tamaño de pantalla (Diagonal) 15.6" Pulg
Tipo de pantalla LED

EQUIPO DE CÓMPUTO:

Atributos

Detalle

Modelo C40 30

Tipo All in Ones

Procesador Intel Core i3

Núcleos del procesador Sin información

Velocidad del procesador 2.0 GHz

Memoria RAM 4 GB

Disco duro 1 TB

Disco duro sólido No

Tarjeta de video Intel HD Graphics

Tamaño de pantalla 21.5"

Tipo de pantalla Full HD Led

Resolución de pantalla Sin información





Pantalla touch No
Sistema de audio Parlentes 2 x 3 Watts
Teclado Alámbrico
Sistema operativo Windows 10

Entradas HDMISí
Entradas USB Sí
Duración de la batería Sin información
Memoria cachéSin información
RAM expandible Sin información
Unidad óptica Sí
Cámara web Sí
Bluetooth Sí
Conectividad WiFi
Color Negro
Alto Sin información
Ancho Sin información
Profundidad Sin información
Peso Sin información
Incluye accesorios Sí

TABLET

General
Batería POLIMERO DE LITIO
Duración de la batería 8 HORAS APROX. h
Garantía 12 meses
Sistema Operativo WINDOWS 10
Teclado Si (Externo)
Voltaje 220V

Video
Cámara frontal 2 MPX
Cámara posterior 5 MPX
Tarjeta de gráficos GRAFICOS INTEL HD

Audio
Dolby Digital Si

Conectividad
Bluetooth Si
Micrófono Si
USB 2.0 x 2 (teclado)
Wi-Fi Si

Almacenamiento
Disco duro 32 Gb

Conveniencia
Lector de tarjeta de memoria Si

Rendimiento



Memoria expandible 64 Gb
Memoria RAM 2 Gb
Procesador INTEL X5 Z8350 QUAD CORE 1.4 GHZ
Tipo de Memoria DDR3

Pantalla
Relación de aspecto 16:10
Resolución 1280 x 800 px
Tamaño de pantalla (Diagonal) 10.1" Pulg
Tipo de pantalla IPS TACTIL

ESCRITORIO

Aglomerado MDP de 15mm de espesor
Borde de 0.245 mm
Tiradores de plástico
Dimensiones: 75 x 120 x 46 cm

SILLAS ERGONÓMICAS

Material Cuero PU / Tela Mesh /
Base cromada Color Negro
Medidas Alto x Ancho x Profundidad
Respaldo: 45 x 72 cm / Asiento: 45 x 45 cm
Resistencia en Kilos 150 kg Peso 12.45 kg
Garantía 01 año de garantía por defectos de fábrica Procedencia

SILLAS FIJAS

Medidas Ancho 54 cm Profundidad 52 cm Alto 79 cm
Material Tela / Espuma / Plástico / Metal
Color Negro –Apilable Sí
Resistencia en Kilos 100 kg Peso 4.54 kg
Garantía 01 año de garantía por defectos de fábrica.

PIZARRA DE CORCHO

Corcho Medidas Alto x Ancho x Profundidad 1 x 40 x 60 Cm
Tipo Corcho

XI.- ORGANIZACIÓN

- Director Ejecutivo – Dr. Javier Tsukazan Kobashikawa
- Jefa de la Unidad de Calidad y Derechos de las Personas – Lic. Pilar Del Carpio Antezana.
- Responsable de Plataforma de Atención al usuario – Sr. Fernando Cerna Rosales
- Orientadores

El Responsable de la Plataforma de Atención coordinará y reportará directamente con la Unidad de Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas





XII- BIBLIOGRAFIA

1.-Directiva Administrativa N° 006-SG-IGSS/V.01 Disponible en:
<http://www.insn.gob.pe/transparencia/sites/default/files/RS%20IGSS%20016%20Directiva%20006%20plataforma%20de%20atencion%20al%20usuario.pdf>

2.- Plataforma de atención al usuario de la SBS. Disponible en:
<http://galvezconsultores.com/pdf-normas/PAU%20SBS.pdf>

3.- Plan de implementación de atención al usuario Hospital Santa Rosa. Disponible en:
<http://www.hsr.gob.pe/transparencia/pdf/2015/resoluciones/RD-309-2015.pdf>

XII.- ANEXOS

- a. Registro de atención del Orientador.
- b. Formato de sugerencia
- c. Glosario





GLOSARIO

1. Consulta: Es la manifestación que realiza el usuario o tercero para que se le oriente en algún asunto relacionado al servicio que brinda dicha entidad.
2. Sugerencia: Es la manifestación que realiza el usuario o tercero como propuesta para mejorar algún aspecto de competencia de la entidad y se relacione con los servicios que ella brinda.
3. Felicitación: Es la manifestación verbal o escrita por la que el usuario expresa su satisfacción por el servicio en relación directa o indirecta con algún asunto de interés del mismo.
4. Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita por la que el usuario se dirige a la PAU cuando considera que existe incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación de servicios (de salud y/o demás relacionados) por parte del Hospital; o cuando siente se hayan vulnerado sus derechos como Usuario de los servicios de salud.
5. Usuario: Toda persona residente en un país que se encuentre con alguna cobertura de alguno de los regímenes del AUS, o que solicite su afiliación o un plan de aseguramiento en salud en una IAFAS/ toda persona que utiliza los servicios de salud.
6. Atención personalizada: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada.
7. Buzón de Sugerencias: Es el canal de comunicación, físico y virtual, que se coloca a disposición del usuario para que pueda hacer llegar sus sugerencias al Hospital.



PLAN ANUAL 2017
 "IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ".

N°	Actividades	SERVICIO	Fuente	UNIDAD DE MEDIDA	META	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre		
						Ene	Fe	Mar	ab	May	Jun	Jul	agt.	set	oct	nov	dic
1	Elaborar Directiva	PAU	Directiva	1	1			X									
2	Elaborar el Plan anual de actividades	PAU	Plan	1	1			X									
3	Creación del PAU	PAU	Resolución	RD	1			X									
4	Implementación del PAU	PAU			1				X								
5	Organización del personal del PAU (Orientadores)	PAU	Resolución	RD	1			X									
6	Elaboración de aplicativo para el registro sistematizado de la Atención diaria de los orientadores	PAU		1	1					X							
7	Atención de reclamos	PAU	Libro de reclamaciones (Informe Mensual)	1	12												
8	Atención y orientación	PAU	Registro diario	4				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9	Apertura de Buzon de sugerencias	PAU	Informe	1	9			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	Reuniones de coordinación para la implementación del PAU	PAU	Libro de actas	1	12			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	Capacitación de los orientadores en el plan de implementación de Plataforma	PAU	Informe					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	Consolidado de informes de los orientadores	PAU	Informe					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
13	Análisis situacional	PAU	informe	10	10			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X





Registro diario de Atención al Usuario de los Servicios de Salud

N°	Fecha	Nombres y Apellidos del usuario	Nombre y Apellidos del Paciente/Afectado	Motivo de intervención			Relatar	Atendido	No Atendido
				C	R	S			
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									



FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS

PAU

N°	0000
FECHA DE INGRESO	

SUGERENCIA

(*) USUARIO:	DNI:
--------------	------

(*) DOMICILIO:

FORMA DE CONTACTAR:

(*) TELEFONO: _____ N° Celular: _____
 Email: _____

(*) MOTIVO DE SUGERENCIA: (Detallar la sugerencia o propuesta para mejorar el servicio que presta la Administración)

(*) Datos obligatorios

