



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

Nº 138-04/2017-HCLLH/SA



Resolución Directoral

Puente Piedra, 18 de Abril de 2017

VISTO:

El Exp. N° 1710-2017, que contiene el memorando N° 149-04-OPE-HCLLH-AS-2017 mediante el cual, la jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico solicita la aprobación del "Protocolo de Atención a los Usuarios que acuden a los Servicios de Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz"; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 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 N° 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 N° 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.

Que, el "Protocolo de Atención a los Usuarios que acuden a los Servicios de Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz", tiene como objetivo brindar orientación y atención al usuario del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz con el fin de prestar una eficiente, eficaz y efectiva atención y servicios a los usuarios superando sus expectativas frente a las consultas, trámites, reclamos y servicios solicitados ante la institución;

Que, en el marco de dicho contexto, la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad mediante Memorandum N° 085-02-2017-JUGC-HCLLH solicita la aprobación del "Protocolo de Atención a los Usuarios que acuden a los Servicios de Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz";

Que, mediante Informe N° 006-04-AO-OPE-HLLH, la responsable del Área de Organización de la Oficina de Planeamiento Estratégico, refiere que el "Protocolo de Atención a los Usuarios que acuden a los Servicios de Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz", cuenta con la "base legal normada y brinda opinión favorable" para la aprobación pertinente;

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 "Protocolo de Atención a los Usuarios que acuden a los Servicios de Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz", el mismo que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º.- La Unidad de Gestión de la Calidad remitirá semestralmente a la Dirección Ejecutiva un informe detallado de evaluación sobre los logros de los objetivos resultantes de la ejecución del citado protocolo.

ARTÍCULO 3º.- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



Dr. Javier Sukazan Kobashikawa
C.M.F. 2766 - E.N.E. 27579
DIRECTOR EJECUTIVO HCLLH

JTK/HSV/GPMP
C.c.

- *U. Calidad
- *Oficina de Planeamiento Estratégico
- *Archivo



“PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ”





Dr. Javier Tsukazan Kobashikawa
DIRECTOR EJECUTIVO

Dr. Henán 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 Ruiz
ARÉA DE LA MEJORA PARA LA CALIDAD

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

Señora. Fiorella Yaringaño Tabraj
SECRETARIA





CONTENIDO

I.	Objetivo.....	3
II.	Alcance.....	3
III.	Base legal.....	3
IV.	Protocolos de atención al usuario(a).....	4
4.1.	Atención Presencial.....	4
4.1.1.	Presentación de la imagen institucional.....	5
4.1.2.	Entrada Principal.....	6
4.1.3.	En las instalaciones de la entidad.....	6
4.1.4.	Consideraciones Generales.....	6
4.2.	Atención telefónica.....	8
4.3.	Atención por correo electrónico.....	8
4.4.	Información adicional: Usuario(a) Inconforme.....	9
V.	Definiciones operacionales.....	9



“PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ”

I.-OBJETIVOS

Establecer los procedimientos para brindar orientación y atención al usuario (a) del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, con el fin de prestar una eficiente, eficaz y efectiva atención y servicio a los usuarios(as) superando sus expectativas frente a las consultas, trámites, reclamos y servicios solicitados ante la Institución.

II.-ALCANCE

Aplica desde el momento en que el usuario ingrese a nuestra institución para solicitar información, orientación, reclamo o asistencia relacionada con los servicios de salud que brinda el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Las disposiciones establecidas en el presente protocolo, son aplicables a los servidores de nuestro Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Independientemente de su régimen laboral o actividad contractual.

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”.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA que aprueba el documento técnico “Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud”
- Decreto Supremo N°030-2016 /SA Decreto supremo que Aprueban Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones





13. 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
Decreto Supremo N°034-2016 /SA Decreto supremo que aprueba el reglamento de supervisión de Superintendencia Nacional de Salud aplicable a las IAFAS, IPRESS, UGIPRES.

IV. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO(A)

4.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

La primera imagen que recibe el usuario en su relación con el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz resulta determinante en la valoración del servicio.

4.1.1. PRESENTACIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

A. PERSONAL

- a. Damas
- Utilizar un maquillaje natural que refleje una imagen sobria y agradable. No se deben maquillar en el puesto de servicio, ni retocarse a la vista del usuario.
 - El cabello y uñas deben permanecer bien arregladas.
 - Utilizar accesorios (collares, pulseras, anillos) y vestuario discreto, de tal manera que no distraiga la atención del Usuario. (Ni blusas con escotes pronunciados, minifaldas, entre otros).
- b. Caballeros
- Camisa completamente abotonada y bien planchada.
 - En el caso de utilizar corbata ésta debe estar bien ajustada al cuello y planchada.
 - Siempre utilizar correa.
 - Zapatos bien lustrados.
 - Cabello corto o recogido.
 - Afeitarse diariamente a menos que use barba; en tal caso, esta irá bien arreglada.
 - Mantener las uñas limpias y arregladas.

B. PUESTO DE TRABAJO

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras y elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- No se debe consumir comidas, ni bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y sólo una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible.
- La papelería de basura no debe estar desbordada.





- Revisar antes de iniciar la jornada laboral los implementos a utilizar en su labor diaria para verificar su buen funcionamiento (lapiceros, cosedora, papel, entre otros).

4.1.2. ENTRADA PRINCIPAL

Generalmente la seguridad física de los espacios de la entidad es atendida por personal de Vigilancia - en el caso de nuestro Hospital Carlos Lanfranco la Hoz se contrata a una empresa especializada en brindar este servicio, quienes son las personas que tienen el primer contacto con el ciudadano(a).

Hacia ellos también la entidad debe enfocar la sensibilización sobre la Cultura del Servicio, por tal motivo las recomendaciones son las siguientes:

- Ser cortés y ofrecer un saludo de bienvenida diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”, hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Utilice al atender al ciudadano(a) las palabras: "señor, señora o señorita".
- Abrir la puerta cuando el usuario se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- La atención que se dé a amigos (as), familiares y conocidos (as) debe ser igual a la que se preste a cualquier usuario, sin distingo alguno.
- Revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al usuario, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano(a) hacia la ventanilla o la oficina correspondiente.
- Despedir al ciudadano(a).

4.1.3. EN LAS INSTALACIONES DE LA ENTIDAD

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿En qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al usuario(a) su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora O “Señorita”, sin generar desconfianza o algún trato discriminatorio.
- Dar al usuario (a) completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta; esto lo hará sentir que merece toda su atención.
- Hablar en un tono moderado, vocalizando bien, manteniendo contacto visual, buena postura y mantener autocontrol, en caso reiterativo del objeto de la consulta.
- Responder a las preguntas del usuario(a) y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa, consultando una información actualizada para brindarle la respuesta.
- No conversar o “chatear” por teléfono mientras atiende al usuario(a), a menos que se requiera para resolver temas del usuario(a).





- No lanzar juicios de valor respecto de la situación del usuario(a), ni crearle falsas expectativas.
- Retroalimentar al usuario sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Agradezca al usuario(a) el haber dado la oportunidad para servirle.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Señor.” o “Señora.”, “Señorita”.

4.1.4. CONSIDERACIONES GENERALES

- En caso de que el usuario(a) no tenga consigo los documentos solicitados para la realización de su trámite, se le debe indicar cuál es la información faltante y los términos de ley, e invítelo a que regrese cuando tenga los documentos completos.
- Si el trámite a realizar por el usuario(a) no es de competencia de nuestra Institución, el personal indicado deberá indicarle la entidad encargada y su ubicación
- Priorizar la atención a los discapacitados, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad, garantizando el funcionamiento de la ventanilla prioritaria o, en su defecto, el turno preferencial.
- Si el Personal que atiende tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al usuario(a) para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de manera inmediata, deberá explicarle al usuario(a), la razón de la demora.
- Si la pregunta del usuario(a) debe ser respondida por servidores o algún colaborador de nuestra institución, éstos deben estar en disposición de atender al usuario(a) o de suministrar la información al personal que atiende.
- Si en el momento de la atención suena su celular o se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece el usuario(a) que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando. Procure no interrumpir la relación de ese momento por una llamada telefónica u otros factores que se le presenten.
- Si la solicitud del usuario(a) no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquele la razón e infórmele la fecha en la que debe ir por la respuesta, para ello debe asegurarse muy bien del proceso para que el usuario no pierda tiempo ni dinero si va a reclamar la respuesta y aún ésta no se ha procesado.

4.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia para brindar un servicio oportuno, cálido y amable.

La atención telefónica deberá prestarse en el horario establecido por la entidad, el cual es de 8:00 am a 4:00 pm.





- No se deben mantener radios encendidos durante el horario de atención, ya que pueden dificultar la comunicación y proyectan una mala imagen de la institución.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Conteste cuando suene el timbre del teléfono (No deje timbrar más de tres veces el aparato).
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa. La actitud también puede ser percibida a través del teléfono.
- El primer nivel de contacto incorporará en el saludo el nombre de la entidad, su nombre y manifestará su disposición de servicio.
- Si es el segundo nivel de contacto (extensión telefónica) incorpore en el saludo el nombre del órgano o dependencia, su nombre y manifieste su disposición de servicio.
- Utilizar una pronunciación clara, con una buena articulación y vocalización para que el usuario(a) comprenda el mensaje, repita si es necesario.
- Tratar a las personas como “señor” o “señora” o “señorita” y, en lo posible, llamarlas por su nombre.
- Demostrar interés y actitud de atención para identificar claramente las necesidades del Usuario(a).
- No hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada.
- No consumir alimentos o bebidas o masticar chicle.
- Ubicarse en el lugar del usuario(a): es importante darle a entender que se aprecia lo que él siente y se le está escuchando con respeto y atención.
- Esperar a que el usuario(a) termine de hablar antes de formular la respuesta.
- Evitar interrumpirlo y contestarle apresuradamente.
- Evite las frases: ‘No sé’ o ‘llame más tarde que el encargado no está en su puesto de trabajo’.
- Preguntar: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Agradecer al usuario su llamada: “Gracias por llamar al Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, que tenga buen día”.
- Permitir que el usuario cuelgue primero.

Con respecto a las llamadas en espera se presentan las siguientes recomendaciones:

- Evite en lo posible las llamadas en espera. (Explique por qué debe esperar y exprésele el tiempo que tendrá que esperar).
- En caso de consultar la información con otro funcionario, se deberá explicar la razón y el tiempo aproximado que utilizará para la consulta.
- Al retomar la llamada exprésele: "Muchas gracias por esperar".

En caso de que se presente transferencia de llamadas telefónicas se debe:

- Explicar al usuario(a) por qué debe transferir la llamada.
- Decir a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida





4.3. ATENCIÓN POR CORREO ELECTRONICO

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a órgano; de lo contrario, remitir a quién corresponda o a la entidad competente e informar de ello al usuario(a).
- Definir el tema del mensaje en forma concisa y con claridad en el campo “Asunto”. En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- Escribir siempre en un tono impersonal. Ser breve. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender. Redactar oraciones cortas y precisas.
- Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos No use mayúsculas sostenidas (se considera agresivo para la persona que lee el mensaje), negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano(a) de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- El servidor debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario(a) lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad.
- Utilizar un lenguaje adecuado para dirigirse al ciudadano(a), no tutearlo.
- Cuidar atentamente la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad y credibilidad.
- Evite la utilización de símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración u otros que resten seriedad al mensaje.
- No escribir en color rojo, si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva o las comillas.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

4.4. INFORMACIÓN ADICIONAL: USUARIO(A) INCONFORME

Muchos usuarios(as), al presentar una inconformidad, se tornan molestos, frustrados y agresivos. Esta situación debe sortearse con éxito y altura, por tal motivo se recomienda lo siguiente:

- Deje que el usuario se desahogue y exprese su sentir.
- No lo interrumpa.
- Muéstrole con su actitud que lo está escuchando
- No le diga que se calme.
- Mantenga el contacto visual.





- No tome la cosa como algo personal; se quejan de un servicio, no de usted.
- En lugar de formarse una opinión negativa, pregúntese: ¿Qué necesita el usuario(a) y cómo puedo satisfacer esa necesidad?
- Ofrezca disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.
- Empiece a solucionar el problema.
- Obtenga del quejoso toda la información que necesite.
- Verifique los datos.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución.
- Si puede, contacte posteriormente al usuario(a) para medir su grado de satisfacción con la solución.
- Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.
- Si el malestar del usuario(a) se origina por decisiones de la administración, muestre el lado positivo de la medida.

V.- DEFINICIONES OPERACIONALES

Acoger: Recibir con un sentimiento positivo o manifestación especial la aparición de personas o hechos.

Acompañar: Estar o ir en compañía de otra u otras personas.

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.

Asegurado: Toda persona que se encuentre afiliada o inscrito a un seguro de salud, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

Aseguramiento Universal en Salud (AUS): Es el derecho a la atención en Salud con calidad y en forma oportuna que tiene toda la población residente en todo el territorio nacional desde su nacimiento hasta su muerte.

Enfoque al usuario: Es el enfoque de calidad y mejora continua que adoptan las organizaciones o instituciones de salud, donde despliegan estrategias orientadas a la búsqueda de información de las necesidades, requerimientos y expectativas del usuario, para desarrollar productos o servicios orientados a satisfacerlos.

Canales de Presentación: Los Reclamos de los Usuarios podrán ser presentados en la PAU (presencial para el llenado de ficha de reclamo en salud FRS) del Hospital o por vía telefónica o por vía electrónica.

Código de registro de Reclamo: Es el código conformado por el código Hospital Carlos Lanfranco la Hoz que reporta, fecha de presentación del reclamo y número correlativo del reclamo.

Ficha de Reclamo de Salud: Es el documento de naturaleza física o virtual provisto por el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, en la cual los usuarios registran sus reclamaciones. Deberá





colocarse en lugar visible y a disposición de los usuarios, en los respectivos establecimientos, así como en medio virtual cuando corresponda.

Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) son instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas por crearse como personas jurídicas que tienen como objetivo la captación y la gestión de fondos para el aseguramiento de las prestaciones de salud incluidas en los planes de aseguramiento en salud.

Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud: Son Instituciones o empresas Públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas naturales o jurídicas que tienen como objetivo, la prestación de servicios de salud. Para poder ejercer esta función dentro del AUS están obligadas a registrarse en la Superintendencia Nacional de Salud. (SUSALUD)

Libro de Reclamaciones en Salud: Documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios pueden presentar sus reclamos sobre los servicios recibidos, debiendo consignar además de información relativa a su identidad y otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

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 quejas y reclamaciones y de la calidad de servicios que se brindan debería ser un objetivo permanente de la organización o institución de salud.

Orientar: Informar a alguien de lo que ignora y desea saber, del estado de un asunto, cargo del personal orientador.

Plataforma de Atención al Usuario (PAU) : Es el espacio físico, recursos y personal responsable de brindar acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, reclamos, sugerencias e información de actividades y servicios que ofrecen las instituciones Prestadoras de los Servicios De Salud (IPRESS) y las Unidades Gestoras de Instituciones Prestadoras de servicios de salud.

Queja Tuitiva: Manifestación verbal o escrita por la que el Usuario se dirige a SUSALUD en instancia de queja, ante la negativa de la IPRESS en la atención de su reclamo o cuando considera que existen irregularidades en su tramitación o ante su disconformidad con el resultado del reclamo. En ningún lugar la queja tuitiva da lugar a una indemnización por los daños y perjuicios que hayan podido causar el Hospital.

Reclamación: Manifestación verbal o escrita por la que el usuario se dirige al hospital, cuando se considera que existe incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio de salud o en su cobertura, de acuerdo a lo estipulado en el plan de salud o convenio suscrito, o cuando se ha vulnerado el derecho de toda persona a la seguridad social en salud, o a las garantías explícitas en salud establecidas en el marco del AUS, a fin de buscar una solución directa.

Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una reclamación.

Respuesta Diligente: La recepción de cada queja o reclamación debería ser reconocida al reclamante inmediatamente. Los reclamos deberán ser tratados con prontitud, de acuerdo con la urgencia, los reclamos de salud seguridad deben tratarse inmediatamente. Conviene tratar





cortésmente a los reclamantes y mantenerlos informados del progreso en la resolución de su reclamo a través del proceso de tratamiento de reclamos.

Satisfacción del Usuario: percepción del usuario, sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y se satisficieron sus necesidades.

Sugerencia: Es todo aporte o iniciativa formulada a través de los buzones o de la plataforma de atención, a fin de contribuir a la mejora de la atención.

Usuario: Toda persona residente en el país que se encuentra bajo cobertura de alguno de los regímenes del AUS o que solicite su afiliación a un plan de aseguramiento en salud, toda persona que utiliza los servicios de salud.

Usuario Interno: Es aquel miembro de la organización que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización a la que podemos concebir como integrada como una red interna de proveedores y clientes.

