



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
HOSPITAL GENERAL JAÉN
DIRECCIÓN EJECUTIVA



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

EXPEDIENTE N° 001047-2025-002337

Jaén, 29 de enero de 2025

RESOLUCION DIRECTORAL N° D71-2025-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE



Firmado digitalmente por BOLIVAR JOO
Diana Mercedes FAU 20453744168 soft
Hospital Jaén - DE - Dir.
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29/01/2025 09:18 p. m.

VISTO:

El expediente N° 001047-2025-002337, el proveído N° D446-2025-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE, relacionado a la aprobación del Plan Anual de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en la Salud (PAUS) del Hospital General de Jaén - 2025, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 26842 - Ley General de Salud, en los artículos I, II y VI del Título Preliminar, disponen que la salud es condición indispensable para el desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo; la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla; así mismo, establece que es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea; y, 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, la Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, de fecha 05 de julio del 2021, aprueba las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, la cual tiene como objetivo general "Establecer disposiciones generales relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los Documentos Normativos, que expide el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectora; así como, establecer la aplicación de etapas estandarizadas, transparentes y explícitas para la emisión de documentos normativos del Ministerio de Salud";

Que, el numeral 6.1.4 literal a) de la citada norma; señala que se consideran documentos técnicos entre otros a, planes de diversa naturaleza; y lo define como aquella publicación que contiene información sistematizada o contenidos sobre un determinado aspecto sanitario o administrativo, o que fija posición sobre él. (...).



Firmado digitalmente por
BOLIVAR JOO Diana Mercedes
FAU 20453744168 soft
Hospital Jaén - DE - Dir.
Motivo: Doy V°B°
Fecha: 29/01/2025 09:17 p. m.

Al respecto, la Unidad de Gestión de la Calidad, propone el Plan Anual de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS); con el objetivo de fortalecer la gestión de incidentes, consultas, sugerencias, reclamos y la medición de satisfacción de los usuarios externos; asimismo la difusión de los derechos y deberes en salud entre los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén;



Firmado digitalmente por COPIA
CAMPOS Gilberto FAU
20453744168 soft
Hospital Jaén - OA - Adm. (e)
Motivo: Doy V°B° Por Encargo
Fecha: 29/01/2025 05:05 p. m.

Que, el artículo 1° del Reglamento de la Ley N.° 29414 – Ley que establece los derechos establece los derechos de las personas usuarias de los servicios en salud; señala que los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, precisando el alcance de los derechos al acceso a la atención integral de la salud que comprende promoción, prevención, tratamiento, recuperación y rehabilitación; así como, al acceso a la información y consentimiento informado;



Firmado digitalmente por
CARDOSO MAIRENA Cesar
Augusto FAU 20453744168
hard
Hospital Jaén - UGC - Jef. (e)
Motivo: Doy V°B° Por Encargo
Fecha: 29/01/2025 03:47 p. m.

Que, el artículo 4° numeral 4.1 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM – Decretos Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública,



Firmado digitalmente por
CAMPOS GARCIA Alan Yoelsy
FAU 20453744168 soft
Hospital Jaén - UAJ - Jef. (e)
Motivo: Doy V°B°
Fecha: 29/01/2025 01:03 p. m.

Av. Pakamuros Nro. 1289

(076)431400

www.gob.pe/hospitaljaen

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Gobierno Regional Cajamarca, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser verificadas en la dirección web: <https://gorecaj.pe/mad3validar> e ingresando el código: A3B3DT



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
HOSPITAL GENERAL JAÉN
DIRECCIÓN EJECUTIVA



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJÉRES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

señala el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresa su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la administración pública que lo atendió o le presto el servicio; y tiene por objeto establecer el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, el Decreto Supremo N° 002-2019-SA - Reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las Instituciones Prestadoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Institucionales Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas; establece los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración del derecho a la salud; así como los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio del derecho a la salud.

As también, a través de la Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S y modificatorias, se aprobó la "Clasificación, Lineamientos y Aplicativos Informático para la remisión de la información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS" la cual tiene como objetivo establecer la clasificación de reclamos por presunta vulneración del derecho a la salud, presentado por el usuario o tercero legitimado a las Instituciones administradoras de fondos de administrados (IAFAS), institución prestadora de servicios en salud (IPRESS) o unidad de gestión de instituciones prestadoras de servicios en salud (UGIPRESS), así como los lineamientos para la remisión de dicha información a SUSALUD a través del aplicativo informático SETI-RECLAMOS; a fin de que SUSALUD puede contar con otras fuentes de información que permitan identificar deficiencias en la calidad de la información de reclamos de salud que las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS remiten y tomar las medidas correspondientes para su corrección;

Que, la Plataforma de Atención al Usuario en la Salud (PAUS) es el área encargada de Contribuir a mejorar la calidad de atención a los usuarios externos en todos los servicios que presta el Hospital General de Jaén. Asimismo, establecer las pautas de funcionamiento de la Plataforma de Atención del Usuario en Salud, mediante la adecuada y oportuna gestión de las consultas, sugerencias, incidencias, reclamos, medición de la satisfacción y promoción de derechos y deberes en salud; por tanto, el plan propuesto guarda relación con las funciones asignadas, lo cual requiere ser aprobado para su aplicación.

Por las consideraciones expuestas y contando con los vistos correspondientes, con las facultades establecidas mediante Resolución Ejecutiva Regional N° D000057-2019-GRC-GR, la Dirección del Hospital General de Jaén;

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. – **APROBAR** el Plan Anual de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en la Salud (PAUS) del Hospital General de Jaén- 2025, que en anexo a folios 28 forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. – **ENCARGAR** a la Unidad de Gestión de la Calidad, la implementación, difusión y supervisión a fin de dar cumplimiento al Plan de Trabajo aprobado en el artículo precedente.



**GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
HOSPITAL GENERAL JAÉN
DIRECCIÓN EJECUTIVA**



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

ARTICULO TERCERO. – **DISPONER** que el responsable de la administración y actualización del Portal de Transparencia para que publique la presente Resolución en el portal web Institucional del Hospital General de Jaén, www.hospitaljaen.gob.pe.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE

DIANA MERCEDES BOLIVAR JOO
Directora
DIRECCIÓN EJECUTIVA



PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS)



JAÉN - 2025





Directora Ejecutiva

Dra. BOLÍVAR JOO, Diana Mercedes.

Jefe de la Unidad Gestión de Calidad

Dr. CARDOSO MAIRENA, Cesar Augusto.

Equipo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud

Lic. Psic. ARNAO GUERRERO, Meylin.
Lic. Adm. BUENAÑO PURISACA, Shirley Pamela.
Lic. Adm. CHÁVEZ JUAREZ, Jessica María.
Econ. GARCÍA HERNÁNDEZ, Hernán Jared.
Lic. Adm. OBLITAS DÍAZ, José Euler.

Elaborado por:

Lic. Adm. CHÁVEZ JUAREZ, Jessica María.



**PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS)
2025**

Fases	Responsable	Visto Bueno y Sello
Elaborado por:	Responsable de PAUS	
Revisado por:	Unidad de Gestión de la Calidad	
Revisado por:	Oficina de Presupuesto y Planeamiento Estratégico	
Aprobado por:	Dirección Ejecutiva	





ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	5
II.	FINALIDAD.....	6
	3.1. Objetivo General.....	6
	3.2. Objetivos Específicos.....	6
IV.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	6
V.	BASE LEGAL.....	6
VI.	CONTENIDO.....	7
	6.1 ASPECTOS TÉCNICOS CONCEPTUALES.....	7
	6.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ASPECTO SANITARIO ..	10
	6.2.1 Antecedentes.....	10
	6.2.2 Problema (Magnitud y Caracterización).....	10
	6.2.3 Causas del Problema.....	11
	6.2.4 Población o Entidad Objetivo.....	11
	6.2.5 Alternativas de Solución.....	11
	6.3 ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA.....	11
	6.3.1 ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA CON LOS OBJETIVOS Y ACCIONES DEL PEI.....	11
	6.3.2 ARTICULACIÓN OPERATIVA CON LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL POI.....	12
	6.4 ACTIVIDADES POR OBJETIVO.....	12
	6.4.1 Descripción Operativa: Unidad de Medida, metas y responsables.....	12
	6.4.2 Costeo de Actividades por Tarea.....	15
	6.4.3 Cronograma de Actividades.....	17
	6.4.4. Responsable para el desarrollo de cada actividad.....	20
	6.5 PRESUPUESTO.....	21
	6.6 FINANCIAMIENTO.....	21
	6.7 ACCIONES DE SUPERVISIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PLAN.....	22
VII.	RESPONSABILIDADES.....	23
VIII.	ANEXOS.....	23
IX.	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	28



**PLAN ANUAL DE TRABAJO
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD – PAUS**

I. INTRODUCCIÓN.

La ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud, y el Sistema de Gestión de la Calidad aprobado con Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, y en cumplimiento al reglamento de reclamos y denuncias de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondo de Aseguramiento en Salud-IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud -IPRESS, según el Decreto Supremo 002-2019-SA, el Hospital General de Jaén, presenta su Plan Anual de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, con el objetivo de establecer el procedimiento para la atención de reclamos por la presunta vulneración del derecho a la salud, presentados por los usuarios externos o terceros legitimados en salud y establecer los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al ámbito del ejercicio en derecho a la salud.

La Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital General de Jaén tiene como objetivo general fomentar y estimular la calidad de las prestaciones de salud a través de la mejora continua de procesos, garantizando que se cumplan los estándares mínimos de calidad que incluye la gestión de consultas, incidencias, sugerencias, reclamos y medición de la satisfacción del usuario, mediante el fortalecimiento de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.

A través de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS, 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 este nosocomio. Este servicio tiene accesibilidad y canales de atención para que los usuarios puedan realizar sus consultas, sugerencias; asimismo presentar sus reclamos de manera presencial o virtual, también pueden recibir orientación individualizada y con privacidad por el personal encargado.

Según el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, la PAUS se encarga en gestionar las relaciones con el usuario externo, de la acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, sugerencias e información sobre las actividades y servicios que ofrece esta institución, actualmente el Hospital General de Jaén cuenta con el libro de reclamaciones en salud, de lunes a domingo, las 24 horas del día, donde los usuarios pueden expresar sus reclamos.

Los Buzones de sugerencias tienen por objetivo, recibir las observaciones y sugerencias que expresan los usuarios externos del Hospital General de Jaén sobre los servicios recibidos de todas las unidades o servicios en salud, también mediante la PAUS se difunde a los usuarios Internos y Externos los deberes y derechos de los usuarios en salud, gestión de las consultas, incidentes y la medición de la satisfacción, por tal motivo se ha elaborado el presente documento denominado “Plan Anual de trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital General de Jaén – Año 2025”.

II. FINALIDAD.

Contribuir a mejorar la calidad de atención a los usuarios externos en todos los servicios que presta el Hospital General de Jaén. Asimismo, establecer las pautas de funcionamiento de la Plataforma de Atención del Usuario en Salud, mediante la adecuada y oportuna gestión de las consultas, sugerencias, incidencias, reclamos, medición de la satisfacción y promoción de derechos y deberes en salud.

III. OBJETIVO.

3.1. Objetivo General.

Fortalecer la gestión de incidentes, consultas, sugerencias, reclamos y la medición de satisfacción de los usuarios externos; asimismo la difusión de los derechos y deberes en salud entre los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.

3.2 Objetivos Específicos.

- 3.2.1 Planificar las actividades para el buen funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud en el Hospital General de Jaén.
- 3.2.2 Fortalecer los mecanismos de escucha al usuario, así como brindar información y difusión sobre sus derechos y deberes en el Hospital General de Jaén.
- 3.2.3 Reportar los incidentes para contribuir en la prevención de riesgos durante la atención en Salud en el Hospital General de Jaén.
- 3.2.4 Fortalecer la Gestión de consultas para contribuir en la mejora de la atención al usuario en Salud en el Hospital General de Jaén.
- 3.2.5 Fortalecer la Gestión de reclamos para identificar los aspectos críticos y realizar acciones de mejora en el Hospital General de Jaén.
- 3.2.6 Fortalecer la Gestión de Sugerencias para brindar un servicio de calidad en el Hospital General de Jaén.
- 3.2.7 Impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de información sobre sus necesidades, expectativas y opiniones para la implementación de Acciones de Mejora en el Hospital General de Jaén.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente documento técnico se aplica en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital General de Jaén.

V. BASE LEGAL.

- Ley N.º 26842, “Ley General de Salud”.
- Ley N.º 27658, “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”.
- Ley N.º 29344, “Ley Marco de Aseguramiento Universal”.
- Ley N.º 29414, “Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud”.
- Decreto Supremo N.º 164-2021-PCM, que aprueba Política General de Gobierno para el periodo 2021- 2026.
- Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM, que establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las

entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas.

- Decreto Supremo N.º 002-2019-SA, que aprueba el reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las Instituciones Prestadoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Institucionales Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
- Decreto Supremo N.º 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N.º 031-2014.SA, aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud- SUSALUD.
- Resolución de Superintendencia N.º 071-2021-SUSALUD/S, que modifica los artículos 8 y 17 de la Norma Clasificación, Lineamientos y Aplicativos Informático para la remisión de la Información de Reclamos del usuario de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, aprobada mediante Resolución Superintendencia N.º 030-2020-SUSALUD/S y modificada Resolución de Superintendencia N.º 096-2020-SUSALUD/S y modifica la primera y segunda disposición complementaria transitoria.
- Resolución de Superintendencia N.º 096-2020-SUSALUD/S, que modifica la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución N.º 030-2020-SUSALUD/S que aprueba la Clasificación, Lineamientos y Aplicativos Informático para la remisión de la Información de Reclamos de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.
- Resolución de Superintendencia N.º 030-2020-SUSALUD/S que aprueba la “Clasificación, Lineamientos y Aplicativos Informático para la remisión de la información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.
- Resolución Ministerial N.º 1014-2021/MINSA, que modifica el anexo de la Resolución Ministerial N.º 826/MINSA.
- Resolución Ministerial N.º 826-2021/MINSA, que aprueba las “Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud”.
- Ordenanza Regional N.º D3-2022-GR.CAJ/CR, que aprueba la actualización de la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones–ROF del Hospital General de Jaén.
- Resolución Directoral N.º 239-2022 GR.CAJ-DRS-HG/DE, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos de la Gestión de la Calidad 2022.

VI. CONTENIDO.

6.1 ASPECTOS TÉCNICOS CONCEPTUALES

Buzón de sugerencias: Es un mecanismo de participación, un canal de comunicación cuyo objetivo es recoger las sugerencias del ciudadano en las entidades.

Capacitación: Proceso que busca la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud, a través del cierre de brechas o desarrollo de competencias o conocimientos. Debe estar alineada al perfil del puesto del servidor o a los Objetivos Estratégicos de la entidad.

Competencias: Características personales que se traducen en comportamientos visibles para el desempeño laboral exitoso. Involucran de forma integrada conocimiento, habilidades y actitudes, las cuales son el factor diferenciador dentro de una organización y contexto determinado.



Consulta: Solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de servicios de salud, presentada por una persona natural o jurídica al HGJ.

Deberes: Son aquellas obligaciones que las personas deben asumir frente a otras personas o instituciones. Los deberes son recíprocos a los derechos: así como se recibe una facultad, así también es una necesidad moral ejercer una conducta que asegure el cumplimiento del derecho.

Derechos en salud: Conjunto de principios y normas que promueven el acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como, al acceso a la información y el consentimiento informado.

Enfoque intercultural: Herramienta de análisis que propone el reconocimiento de las diferencias culturales, sin discriminar ni excluir, buscando generar una relación recíproca entre los distintos grupos étnicos culturales que cohabitan en un determinado espacio. Esto implica para el Estado, incorporar y asimilar como propias las diferentes concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales en la prestación de sus servicios, así como adaptar los mismos a las particularidades socio- culturales en la prestación de los servicios, así como adaptar los mismos a las particularidades socio culturales de los mismos.

Gestión de consultas: Procesos de orientación a la ciudadanía relacionados con las actividades a través de las cuales la entidad brinda orientación o información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en HGJ. La orientación o información puede estar relacionada con los pasos a seguir, requisitos, costos, características, etc.

Gestión de Incidentes: Proceso en el cual se lleva a cabo el registro de los incidentes ocurridos durante las prestaciones de salud presentados por los usuarios y que no requieren el registro en el libro de Reclamaciones.

Gestión de reclamos: Procesos que se llevan a cabo para dar respuesta al reclamo, facilitando la solución inmediata o mediata en el tiempo establecidos por SUSALUD.

Gestión de sugerencias: Proceso que se llevan a cabo para el análisis de las sugerencias vertidas por el usuario a través del buzón de sugerencias y el traslado de las recomendaciones a las áreas competentes para la mejora de la sugerencia.

Implementación: proceso que consiste en poner en ejecución la norma aprobada, lo cual implica que las normas, reglas o lineamientos, criterios, metodologías y procedimientos consignados en la misma se apliquen, siendo necesario que, en una primera etapa, el órgano que la formula difunda la directiva y desarrolle actividades de capacitación o asistencia técnica a las redes y centros asistenciales.

Incidente: Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por la persona.

Libro de Reclamaciones en Salud: Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicos, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante la insatisfacción con los servicios, prestaciones o cobertura relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normatividad vigente.



Manual técnico del SETI-RECLAMOS: Son las especificaciones técnicas para la construcción de los archivos planos que las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS deberán utilizar con la finalidad de remitir a SUSALUD la información de reclamos por la presunta vulneración del derecho a la salud.

Mejora continua: Consiste en incrementar la satisfacción de usuarios. La mejora continua de los servicios, procesos y sistemas debe ser un objetivo para cada persona de la organización a fin de mantener lo correcto y corregir las inconformidades, asegurando el mayor beneficio para el usuario reduciendo el riesgo durante su atención.

Personal de Salud: Todo personal que trabaja dentro de un establecimiento de salud (centro de salud, puesto de salud y hospital o laboratorio). Independientemente de su función o área de trabajo; así mismo, "persona que labora realizando actividades preventivas promocionales recuperativas y de rehabilitación de salud; además desempeña una actividad laboral subordinada o autónoma, para un empleador privado o para el estado.

Plataforma de Atención al Usuario en Salud: Es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas, incidencias, sugerencias y reclamos presentados por los usuarios ante el Hospital.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita, efectuada ante la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, así como del intercambio o transferencia de información electrónica en las condiciones, formas y plazos establecidos expresamente por SUSALUD.

SETI-RECLAMOS: Es la plataforma dispuesta por SUSALUD para que las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS remitan la información relacionada a los reclamos presentados por un usuario o tercero legitimado a estas por la presunta vulneración del derecho a la salud.

Sugerencia: Observaciones y/o recomendaciones presentadas por los usuarios o terceros legitimados para la mejora y optimización de los servicios prestados.

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

Trato directo: Es la negociación directa entre IAFAS, IPRESS o UGIPRESS y los usuarios, sin la intervención de un tercero, con la finalidad de resolver un conflicto que origine un reclamo o denuncia.

Usuario en Salud: Persona natural, que requiere o hace de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por la IAFAS, IPRESS o UGIPRES. Asimismo, se considera como usuario a la entidad empleadora en la contratación de cobertura de aseguramiento en salud para sus trabajadores frente a una IAFAS. Para efectos del presente Reglamento, cuando se haga referencia al usuario se entiende al representante de este, conforme a lo establecido en el Código Civil y el Reglamento de la Ley N.º 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de salud, aprobado con Decreto Supremo N.º 027-2015-SA.

Usuario externo: Es todo usuario de salud que recibe una atención del personal de salud del Hospital General de Jaén.

Usuario interno: Personal del Hospital General de Jaén que interviene en la atención del usuario externo.

6.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ASPECTO SANITARIO

6.2.1 Antecedentes.

El Hospital General de Jaén, según la Herramienta de Autodiagnóstico del Grado de Implementación del DS N.º 002-2019-SA, la cual se aplicó en primer semestre del 2024, obteniendo un nivel de implementación del 99.26% de sus obligaciones estipuladas en el Decreto Supremo señalado. Asimismo, se identificó una brecha de implementación del 0.74% para poder alcanzar la totalidad de lo exigido en la norma correspondiente.

Durante el periodo enero – diciembre 2024, la Plataforma de Atención del Usuario en Salud del Hospital General de Jaén atendió 2862 consultas, gestionó 83 reclamos todos resueltos dentro del plazo establecido por el D.S 002-2019 S.A, asimismo se recepcionó 81 registros a través de los buzones de sugerencias del HGJ. En cuanto a capacitaciones sobre los deberes y derechos, la PAUS capacitó a 1837 usuarios internos y externos, también se desarrolló actividades extramurales (universidades, colegios, parques, etc.). Respecto a la aplicación de las encuestas SERVQUAL se aplicó 1099 encuestas en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia, se aplicó la encuesta satisfacción de la atención al parto a 95 púerperas, asimismo se aplicó la encuesta de la satisfacción en la atención quirúrgica a 72 pacientes post operados.

6.2.2 Problema (Magnitud y Caracterización).

FORTALEZAS (Internas)	OPORTUNIDADES (Externas)
<ul style="list-style-type: none"> • El responsable de la PAUS y el responsable del Libro de Reclamaciones cuentan con Resolución Directoral. • Personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud está capacitado para la defensa de los derechos del usuario externo. • Los profesionales tienen el compromiso para desempeñar sus funciones en la defensa de los derechos del usuario externo. • Implementación de los canales de atención para la gestión de reclamos, sugerencias y consultas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de actividades con la Dirección Regional de Salud Cajamarca. • Coordinación con asociaciones de pueblos originarios y personas con discapacidad para la difusión de deberes y derechos en salud. • Asistencia técnica de SUSALUD para retroalimentar y continuar con la implementación de acuerdo con el DS. 002.2019/SA. • Realizar acciones de enfoque intercultural e inclusión social, que nos permita integrarnos más con las necesidades del usuario externo.
DEBILIDADES (Internas)	AMENAZAS (Externas)
<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada infraestructura para el manejo de casos de carácter reservado. • Parcial seguimiento a las recomendaciones de mejora en la gestión de reclamos y sugerencias. • Falta de apoyo por parte de las jefaturas para brindar facilidades en la resolución de reclamos de manera oportuna mediante el trato directo. • Falta de módulos de atención al usuario en salud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escaso apoyo en la difusión de deberes y derechos en salud por parte de SUSALUD y la JUS. • Deficiente atención a los usuarios en los establecimientos de primer nivel, que no permite resolver las necesidades de atención básicas y más frecuentes. • Falta de capacitación en los establecimientos de primer nivel para el funcionamiento adecuado de las referencias y contrarreferencias. • Población con desconocimiento de la realidad hospitalaria y del sistema de salud.

6.2.3 Causas del Problema.

En el 2024, los profesionales de la PAUS nos hemos esforzado en cumplir los objetivos establecidos en nuestro plan anual de trabajo. Sin lugar a duda, los resultados aún no son los óptimos, las causas identificadas son las siguientes:

- Ausencia de difusión de deberes y derechos en salud en lengua Awajún.
- Parcial capacitación en deberes y derechos en salud y mecanismos para el recojo de sugerencias y reclamos al personal asistencial y administrativo del HGJ.
- Escasa respuesta a las recomendaciones de mejora en la gestión de reclamos y sugerencias por parte de las jefaturas involucradas
- Falta de apoyo por parte de las jefaturas para brindar facilidades en la resolución de reclamos de manera oportuna mediante el trato directo.

6.2.4 Población o Entidad Objetivo.

Todos los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.

6.2.5 Alternativas de Solución

El plan de anual de trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud contribuirá en mejorar la calidad de atención a los usuarios externos en los diferentes servicios que ofrece el HGJ. Es imprescindible implementar las actividades para el buen funcionamiento de la PAUS con el propósito de reducir la brecha de insatisfacción de los usuarios externos.

Elaboración y ejecución del Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

6.3 ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA

6.3.1 ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA CON LOS OBJETIVOS Y ACCIONES DEL PEI.

El Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN), tiene como visión del Perú al año 2050, como un país democrático, respetuoso del Estado de derecho y de la institucionalidad, integrado al mundo y proyectado hacia un futuro que garantiza la defensa de la persona humana y de su dignidad en todo el territorio nacional. Dentro de este marco, las políticas de Estado que se han concretado en el PEDN son; los planes estratégicos sectoriales multianuales (PESEM) y los planes estratégicos multisectoriales (PEM); las políticas territoriales, en los planes de desarrollo regional concertado (PDRC) y en los planes de desarrollo local concertado (PDL); y las políticas institucionales, en los planes estratégicos institucionales (PEI) y en los planes operativos institucionales (POI).

Los enfoques orientadores consideran a la persona como el centro del desarrollo y propósito o fin último del desarrollo sostenible del país. Por eso, cada uno de los elementos que comprende el PEDN coloca la atención en las personas y su vida en comunidad, considerando los enfoques de: derechos

humanos, genero, interculturalidad, igualitario y territorial, incluyendo el desarrollo humano, desarrollo social e institucional, desarrollo ambiental y desarrollo económico, y acceso al entorno digital.

En base a los ejes de la Visión del Perú al 2050 y en contexto con las prioridades establecidas, el PEDN ha propuesto una apuesta estratégica para el desarrollo del país en el largo plazo, organizada en 4 Objetivos Nacionales (ON), siendo el Objetivo Nacional 1: “Alcanzar el pleno desarrollo de las capacidades de las personas, sin dejar a nadie atrás”, que enfrenta al Reto: “Sistema de la salud deficiente en recursos humanos y logísticos que atenta contra integridad física y mental de los ciudadanos”, que impide que las personas desarrollen y aprovechen plenamente sus capacidades y vivan mejor. Teniendo por ello que “Desarrollar e integrar la gestión de la salud”, y colocar como intervención prioritaria el: Mejorar la capacidad resolutoria del primer nivel de atención para brindar salud física y mental; Asegurar los recursos humanos y logísticos para el funcionamiento del sistema de salud preventiva y especializada; y dotar de una estrategia sanitaria de largo plazo para respuestas desde la salud ante futuras pandemias; laboratorios e institutos especializados de investigación.

6.3.2 ARTICULACIÓN OPERATIVA CON LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL POI

El Plan Operativo Institucional Multianual 2023-2025, el cual es establecida en el Plan Estratégico Institucional 2023-2027 del Gobierno Regional de Cajamarca en el cual tenemos OEI.01. Mejorar el acceso equitativo a servicios de salud integral, continuos, inclusivos y de calidad de la población y su AEI.01.01 Atención de salud de calidad, según niveles de prestación e intervención a la población del departamento de Cajamarca. Así mismo el OEI.03 Promover el ejercicio de los derechos de las poblaciones vulnerables del Departamento de Cajamarca con su AEI.03.01. Asistencia técnica en desarrollo e inclusión social a organizaciones públicas, privadas y organizaciones sociales. 0053595: Gestión de la Calidad.

6.4 ACTIVIDADES POR OBJETIVO.

6.4.1 Descripción Operativa: Unidad de Medida, metas y responsables.

Objetivo Específico 1. Planificar las actividades para el buen funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

Actividad	Unidad de medida	Metas	Responsables
Elaboración del Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud	Plan	1	Resp. de la PAUS
Continuar con la implementación del Decreto Supremo N° 002-2019-SA	Informe	1	Resp. de la PAUS
Evaluación de resultados del Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud	Informe	1	Resp. de la PAUS

Objetivo Específico 2. Fortalecer los mecanismos de escucha al usuario, así como brindar información y difusión sobre sus derechos y deberes.

Actividad	Unidad de medida	Metas	Responsables
Elaborar el Plan de Deberes y Derechos del Usuario en Salud.	Plan	1	Resp. Deberes y Derechos en Salud.
Promoción del buen trato al paciente.	Informe	1	Equipo PAUS
Difusión de Deberes y Derechos.	Informe	12	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.

Objetivo Específico 3. Reportar los incidentes para contribuir en la prevención de riesgos durante la atención en Salud.

Actividad	Unidad de medida	Metas	Responsables
Reporte de incidentes.	Informe	12	Resp. de incidentes

Objetivo Específico 4. Fortalecer la Gestión de consultas para contribuir en la mejora de la atención al usuario en Salud.

Actividad	Unidad de medida	Metas	Responsables
Gestión de las consultas formuladas por los usuarios externos.	Informe	4	Resp. de consultas.
Implementación de las recomendaciones surgidas del informe trimestral de gestión de consultas.	Informe	3	Resp. de consultas.

Objetivo Específico 5. Fortalecer la Gestión de reclamos para identificar los aspectos críticos y realizar acciones de mejora.

Actividad	Unidad de medida	Metas	Responsables
Difusión de la importancia y utilización del libro de reclamaciones para el conocimiento del personal del HGJ.	Informe	4	Resp. del Libro de Reclamaciones.
Gestión de los reclamos y de las recomendaciones.	Informe	12	Resp. del Libro de Reclamaciones.



Objetivo Específico 6 Fortalecer la Gestión de Sugerencias para brindar un servicio de calidad.

Actividad	Unidad de medida	Metas	Responsables
Conformación del comité de apertura y revisión del Buzón de Sugerencias.	Resolución Directoral	1	Dirección Ejecutiva.
Gestión de las sugerencias evaluadas por el comité de apertura y revisión del Buzón de Sugerencias.	Informe	12	Resp. de Gestión de Sugerencias.

Objetivo Específico 7. Impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de información sobre sus necesidades, expectativas y opiniones para la implementación de Acciones de Mejora.

Actividad	Unidad de medida	Metas	Responsables
Realizar el Plan de Encuesta de Satisfacción de Usuario en Salud.	Plan	1	Resp. de la evaluación de la satisfacción.
Evaluación de la satisfacción del usuario externo.	Informe	2	Equipo PAUS.



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL JAÉN
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD
“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”



6.4.2 Costeo de Actividades por Tarea.

Objetivo General del Plan	Objetivo específico del plan	Actividades	Tareas	Costo	
Fortalecer la gestión de incidencias, sugerencias, reclamos y la medición de satisfacción de los usuarios externos; asimismo de las consultas y difusión de derechos y deberes en salud entre los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.	Planificar las actividades para el buen funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario.	Elaborar el Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario para el año 2025.	Redactar el Plan Anual de trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario.	S/ 0.00	
			Presentar el Plan a la Unidad de Gestión de la Calidad para revisión y solicitar su aprobación.	S/ 0.00	
			Aprobar el Plan Anual de trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario	S/ 0.00	
		Continuar con la implementación del Decreto Supremo N° 002-2019-SA	Solicitar la confección de nuevos chalecos para el personal de la PAUS.	S/ 500.00	
			Realizar el requerimiento de banner para la difusión del procedimiento de consultas y deberes y derechos del usuario en salud en lengua Awajún.	S/ 200.00	
			Realizar el requerimiento de módulos portátiles para la orientación y capacitación de usuarios externos.	S/ 600.00	
		Evaluar los resultados del Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	Realizar informe de cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario	S/ 0.00	
				S/ 0.00	
		Fortalecer los mecanismos de escucha al usuario, así como brindar información y difusión sobre sus derechos y deberes.	Elaborar el Plan Anual de Deberes y Derechos del Usuario en Salud para el año 2025.	Redactar el Plan Anual de Deberes y Derechos del Usuario en Salud.	S/ 0.00
				Presentar el Plan a la Unidad de Gestión de la Calidad para revisión y solicitar su aprobación.	S/ 0.00
	Aprobar el Plan Anual de Deberes y Derechos del Usuario en Salud.			S/ 0.00	
	Realizar la promoción del buen trato al paciente.		Solicitar la elaboración de material alusivo al “Día Nacional del Buen Trato al Paciente”.	S/ 300.00	
			Realizar la campaña por el “Día Nacional del Buen Trato al Paciente”.	S/ 0.00	
	Difundir los Deberes y Derechos en salud entre los usuarios externos.		Realizar charlas informativas sobre deberes y derechos en salud a los usuarios externos.	S/ 0.00	
			Participar en las campañas extramurales sobre deberes y derechos en salud a los usuarios externos.	S/ 0.00	
	Reportar los incidentes para contribuir en la prevención de riesgos durante la atención en Salud.		Reportar periódicamente los incidentes que se generan durante la atención en salud.	Informar mensualmente los sucesos ocurridos.	S/ 0.00





GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL JAÉN
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD
“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”



Fortalecer la Gestión de consultas para contribuir en la mejora de la atención al usuario en Salud.	Reportar periódicamente las consultas formuladas por los usuarios externos.	Consolidar las consultas atendidas durante el trimestre.	S/ 0.00
		Elaborar el informe trimestral de consultas atendidas.	
	Implementar las recomendaciones surgidas del informe trimestral de consultas atendidas.	Remitir las recomendaciones emitidas a cada responsable de implementación.	S/ 0.00
		Realizar el seguimiento de implementación de recomendaciones.	S/ 0.00
Fortalecer la Gestión de reclamos para identificar los aspectos críticos y realizar acciones de mejora.	Difundir la importancia y utilización del libro de reclamaciones para el conocimiento del personal del HGJ.	Realizar charlas informativas para el personal del HGJ sobre mecanismos para la atención de reclamos.	S/ 0.00
		Realizar video informativo sobre el correcto uso del Libro de Reclamaciones.	S/ 0.00
	Gestionar los reclamos y monitorizar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas.	Realizar informe trimestral de los reclamos interpuestos.	S/ 0.00
		Remitir las recomendaciones de mejora de los reclamos declarados fundados a los servicios involucrados.	S/ 0.00
		seguimiento a la implementación de las recomendaciones de mejora de los reclamos declarados fundados.	S/ 0.00
		Elaborar la trama de reclamos para el SETI RECLAMOS.	S/ 0.00
Fortalecer la Gestión de Sugerencias para brindar un servicio de calidad.	Conformar el "Comité de Apertura y Revisión del Buzón de Sugerencias".	Solicitar la conformación del "Comité de Apertura y Revisión del Buzón de Sugerencias".	S/ 0.00
	Gestionar las sugerencias válidas y monitorizar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas.	Elaborar el informe de las sugerencias validas por el Comité de Apertura y Revisión del Buzón de Sugerencias.	S/ 0.00
		Elaborar del informe de cumplimiento de las recomendaciones de las sugerencias válidas.	S/ 0.00
Impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de información sobre sus necesidades, expectativas y opiniones para la implementación de Acciones de Mejora.	Elaborar el Plan de Medición de la Satisfacción de Usuario en Salud.	Redactar el Plan de Medición de Satisfacción de Usuario en Salud.	S/ 0.00
		Presentar el Plan a la Unidad de Gestión de la Calidad para revisión y solicitar su aprobación.	S/ 0.00
		Aprobar el Plan de Medición de Satisfacción de Usuario en Salud.	S/ 0.00
	Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo.	Aplicar la encuesta SERVQUAL.	S/ 300.00
		Aplicar encuesta de satisfacción de Atención del Parto.	
		Aplicar encuesta de satisfacción del paciente quirúrgico.	
		Digitalar resultados en el Aplicativo Excel	
TOTAL			S/ 1,900.00





**GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL JAÉN
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD
“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”**



6.4.3 Cronograma de Actividades.

Objetivo General del Plan	Objetivo específico del plan	Actividades	Tareas	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE		
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Fortalecer la gestión de incidencias, sugerencias, reclamos y la medición de satisfacción de los usuarios externos; asimismo de las consultas y difusión de derechos y deberes en salud entre los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.	Planificar las actividades para el buen funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	Elaborar el Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud para el año 2025.	Redactar el Plan Anual de trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	X											
			Presentar el Plan a la Unidad de Gestión de la Calidad para revisión y solicitar su aprobación.	X											
			Aprobar el Plan Anual de trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	X											
		Continuar con la implementación del Decreto Supremo N° 002-2019-SA	Solicitar la confección de nuevos chalecos para el personal de la PAUS.		X										
			Realizar el requerimiento de banner para la difusión del procedimiento de consultas y deberes y derechos del usuario en salud en lengua Awajún.		X										
			Realizar el requerimiento de módulos portátiles para la orientación y capacitación de usuarios externos.		X										
		Evaluar los resultados del Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	Realizar informe de cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.												X
	Fortalecer los mecanismos de escucha al usuario, así como brindar información y difusión sobre sus derechos y deberes.	Elaborar el Plan Anual de Deberes y Derechos del Usuario en Salud para el año 2025.	Redactar el Plan Anual de Deberes y Derechos del Usuario en Salud.		X										
			Presentar el Plan a la Unidad de Gestión de la Calidad para revisión y solicitar su aprobación.		X										
			Aprobar el Plan Anual de Deberes y Derechos del Usuario en Salud.		X										
		Realizar la promoción del buen trato al paciente.	Solicitar la elaboración de material alusivo al "Día Nacional del Buen Trato al Paciente".							X					
			Realizar la campaña por el "Día Nacional del Buen Trato al Paciente".								X				



	Difundir los Deberes y Derechos en salud entre los usuarios externos.	Realizar charlas informativas sobre deberes y derechos en salud a los usuarios externos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		Participar en las campañas extramurales sobre deberes y derechos en salud a los usuarios externos.			X			X			X		X		
Reportar los incidentes para contribuir en la prevención de riesgos durante la atención en Salud.	Reportar periódicamente los incidentes que se generan durante la atención en salud.	Informar mensualmente los sucesos ocurridos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Fortalecer la Gestión de consultas para contribuir en la mejora de la atención al usuario en Salud.	Reportar periódicamente las consultas formuladas por los usuarios externos.	Consolidar las consultas atendidas durante el trimestre.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		Elaborar el informe trimestral de consultas atendidas.			X			X			X			X	
		Implementar las recomendaciones surgidas del informe trimestral de consultas atendidas.	Remitir las recomendaciones emitidas a cada responsable de implementación.			X			X			X		X	
			Realizar el seguimiento de implementación de recomendaciones.				X			X			X		
Fortalecer la Gestión de reclamos para identificar los aspectos críticos y realizar acciones de mejora.	Difundir la importancia y utilización del libro de reclamaciones para el conocimiento del personal del HGJ.	Realizar charlas informativas para el personal del HGJ sobre mecanismos para la atención de reclamos.			X			X			X			X	
		Realizar video informativo sobre el correcto uso del Libro de Reclamaciones.			X										
	Gestionar los reclamos y monitorizar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas.		Realizar informe trimestral de los reclamos interpuestos.			X			X			X			X
			Remitir las recomendaciones de mejora de los reclamos declarados fundados a los servicios involucrados.			X			X			X			X
			Seguimiento a la implementación de las recomendaciones de mejora de los reclamos declarados fundados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Elaborar la trama de reclamos para el SETI RECLAMOS.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fortalecer la Gestión de Sugerencias para brindar un servicio de calidad	Conformar el "Comité de Apertura y Revisión del Buzón de Sugerencias".	Solicitar la conformación del "Comité de Apertura y Revisión del Buzón de Sugerencias".	X													
	Gestionar las sugerencias válidas y monitorizar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas.	Elaborar el informe de las sugerencias validas por el Comité de Apertura y Revisión del Buzón de Sugerencias.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		Elaborar del informe de cumplimiento de las recomendaciones de las sugerencias válidas.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de información sobre sus necesidades, expectativas y opiniones para la implementación de Acciones de Mejora.	Elaborar el Plan de Medición de la Satisfacción de Usuario en Salud.	Redactar el Plan de Medición de Satisfacción de Usuario en Salud.		X												
		Presentar el Plan a la Unidad de Gestión de la Calidad para revisión y solicitar su aprobación.		X												
		Aprobar el Plan de Medición de Satisfacción de Usuario en Salud.		X												
	Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo.	Aplicar la encuesta SERVQUAL				X	X	X	X	X	X					
		Aplicar encuesta de satisfacción de Atención del Parto.				X	X	X	X	X	X					
		Aplicar encuesta de satisfacción del paciente quirúrgico.				X	X	X	X	X	X					
		Digitar resultados en el Aplicativo Excel											X			

6.4.4. Responsable para el desarrollo de cada actividad.

Objetivo específico	Actividades	Responsables
O.E.1: Planificar las actividades para el buen funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	Elaborar el Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, para el año 2025.	Resp. de la PAUS
	Continuar con la implementación del Decreto Supremo N° 002-2019-SA	Resp. de la PAUS
	Evaluar los resultados del Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	Resp. de la PAUS
O.E.2: Fortalecer los mecanismos de escucha al usuario, así como brindar información y difusión sobre sus derechos y deberes	Elaborar el Plan de Deberes y Derechos de los usuarios en Salud.	Resp. Deberes y Derechos en Salud.
	Realizar la promoción del buen trato al paciente.	Equipo PAUS
	Difundir los Deberes y Derechos de los usuarios en salud entre los usuarios externos.	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.
O.E.3: Reportar los incidentes para contribuir en la prevención de riesgos durante la atención en Salud.	Reportar periódicamente los incidentes que se generan durante la atención en salud.	Resp. de incidentes
O.E. 4: Fortalecer la Gestión de consultas para contribuir en la mejora de la atención al usuario en Salud.	Reportar periódicamente las consultas formuladas por los usuarios externos.	Resp. de consultas.
	Implementar las recomendaciones surgidas del informe trimestral de consultas atendidas.	Resp. de consultas.
O.E. 5: Fortalecer la Gestión de reclamos para identificar los aspectos críticos y realizar acciones de mejora.	Difundir la importancia y utilización del libro de reclamaciones para el conocimiento del personal del HGJ.	Resp. del Libro de Reclamaciones.
	Gestionar los reclamos y monitorizar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas.	Resp. del Libro de Reclamaciones.
O.E. 6: Fortalecer la Gestión de Sugerencias para brindar un servicio de calidad	Conformar el "Comité de Apertura y Revisión del Buzón de Sugerencias".	Dirección Ejecutiva.
	Gestionar las sugerencias válidas y monitorizar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas.	Resp. de Gestión de Sugerencias.
O.E. 7: Impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de información sobre sus necesidades, expectativas y opiniones para la implementación de Acciones de Mejora.	Elaborar el Plan de Medición de la Satisfacción de Usuario en Salud.	Resp. de la evaluación de la satisfacción.
	Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo.	Equipo PAUS.

6.5 PRESUPUESTO

PRESUPUESTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS)				
Descripción	Cantidad	Unidad Medida	Costo Unitario	Costo Total
Chalecos	5	Unid	S/ 100.00	S/ 500.00
Módulos portátiles	2	Unid	S/ 300.00	S/ 600.00
Banner	1	Unid	S/ 200.00	S/ 200.00
Papel bond 75 g tamaño a4	1	Millar	S/ 17.00	S/ 17.00
Lapiceros	12	Unid	S/ 2.50	S/ 30.00
Bebida hidratante x 500 ml	35	Unid	S/ 2.80	S/ 98.00
Tablero acrílico tamaño A4 con sujetador de metal	5	Unid	S/ 11.00	S/ 55.00
Galletas soda	60	Unid	S/ 0.80	S/ 48.00
Globos	1	BOLSA	S/ 22.00	S/ 22.00
Llaveros	100	Unid	S/ 2.10	S/ 210.00
Paliglobos	1	BOLSA	S/ 15.00	S/ 15.00
Pines	50	Unid	S/ 2.10	S/ 105.00
TOTAL				S/ 1,900.00

6.6 FINANCIAMIENTO

Fuente de Financiamiento : Recursos Ordinarios.

Categoría Presupuestal : 9002 Asignaciones Presupuestarias que no Resultan en Producto.

Actividad Presupuestal : 5000003: Gestión Administrativa

Genérica de Gasto : 0053595: Gestión de la Calidad

6.7 ACCIONES DE SUPERVISIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PLAN.

Declaración de Objetivos	Indicador	Formula	Unidad de Medida	Meta programada		Fuente de Información	Responsable
				2025	2026		
Planificar las actividades para el buen funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	Porcentaje actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	Porcentaje	>85%		Plan Anual de trabajo PAUS.	Resp. de la PAUS.
		Actividades Programadas					
Fortalecer los mecanismos de escucha al usuario, así como brindar información y difusión sobre sus derechos y deberes.	Porcentaje actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	Porcentaje	>85%		Plan Anual de trabajo PAUS.	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.
		Actividades Programadas					
Reportar los incidentes, eventos adversos y eventos centinela para prevenir riesgos en la atención en Salud.	Porcentaje actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	Porcentaje	>85%		Plan Anual de trabajo PAUS.	Resp. de incidentes, eventos adversos y eventos centinela.
		Actividades Programadas					
Fortalecer la Gestión de consultas para contribuir en la mejora de la atención al usuario en Salud.	Porcentaje actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	Porcentaje	>85%		Plan Anual de trabajo PAUS.	Resp. de consultas.
		Actividades Programadas					
Fortalecer la Gestión de reclamos para identificar los aspectos críticos y realizar acciones de mejora.	Porcentaje actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	Porcentaje	>85%		Plan Anual de trabajo PAUS.	Resp. del Libro de Reclamaciones.
		Actividades Programadas					
Fortalecer la Gestión de Sugerencias para brindar un servicio de calidad.	Porcentaje actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	Porcentaje	>85%		Plan Anual de trabajo PAUS.	Resp. de sugerencias.
		Actividades Programadas					
Impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de información sobre sus necesidades, expectativas y opiniones para la implementación de Acciones de Mejora	Porcentaje actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	Porcentaje	>85%		Plan Anual de trabajo PAUS.	Resp. de la evaluación de la satisfacción.
		Actividades Programadas					



VII. RESPONSABILIDADES

- ❖ **Nivel Nacional:** No Aplica.
- ❖ **Nivel Regional:** No Aplica.
- ❖ **Nivel Local:**
 - **Dirección ejecutiva.**
 - Supervisar el cumplimiento de las actividades del Plan Anual de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario.
 - Liderar y promover las actividades destinadas a mejorar atención del usuario externo del Hospital General de Jaén.
 - **Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad.**
 - Es el encargado del seguimiento y evaluación del plan anual de trabajo.
 - **Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)**
 - Es la responsable de la elaboración y ejecución del presente plan de trabajo.

VIII. ANEXOS

- ❖ ANEXO N.º 01: MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE METAS FÍSICAS Y PRESUPUESTALES.
- ❖ ANEXO N.º 02: MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE METAS FÍSICAS Y PRESUPUESTALES.



**GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL JAÉN
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD
“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”**



ANEXO N.º 01: MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE METAS FÍSICAS Y PRESUPUESTALES

Formato 1: "MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE METAS FÍSICAS Y PRESUPUESTALES"																	
Unidad Organica	Unidad de Gestión de la Calidad																
Objetivo General del Plan	Fortalecer la gestión de incidencias, sugerencias, reclamos y la medición de satisfacción de los usuarios externos; asimismo de las consultas y difusión de derechos y deberes en salud entre los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.																
OBJETIVOS ESPECIFICO	Actividad	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS FÍSICAS					PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL(S./)									
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Meta Fisica Anual	Categoria Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Generica de Gasto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Total Presupuesto (S./)	Responsable
Planificar las actividades para el buen funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	Elaborar el Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario para el año 2025.	Plan	1				1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad					S/ -	Resp. de la PAUS
	Continuar con la implementación del Decreto Supremo N° 002-2019-SA	Informe	1				1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/1,300.00				S/ 1,300.00	Resp. de la PAUS
	Evaluar los resultados del Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	Informe				1	1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad					S/ -	Resp. de la PAUS

Objetivo General del Plan	Fortalecer la gestión de incidencias, sugerencias, reclamos y la medición de satisfacción de los usuarios externos; asimismo de las consultas y difusión de derechos y deberes en salud entre los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.																
OBJETIVOS ESPECIFICO	Actividad	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS FÍSICAS					PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL(S./)									
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Meta Fisica Anual	Categoria Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Generica de Gasto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Total Presupuesto (S./)	Responsable
Fortalecer los mecanismos de escucha al usuario, así como brindar información y difusión sobre sus derechos y deberes.	Elaborar el Plan Anual de Deberes y Derechos de los Usuarios en Salud del año 2025.	Plan	1				1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad					S/ -	Resp. Deberes y Derechos en Salud.
	Realizar la promoción del buen trato al paciente.	Informe			1		1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad			S/300.00	S/ 300.00	Equipo PAUS	
	Difundir los Deberes y Derechos en salud entre los usuarios externos.	Informe	3	3	3	3	12	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad					S/ -	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.





GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL JAÉN
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD
“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”



Objetivo General del Plan	Fortalecer la gestión de incidencias, sugerencias, reclamos y la medición de satisfacción de los usuarios externos; asimismo de las consultas y difusión de derechos y deberes en salud entre los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.																
	Objetivos Especifico	Actividad	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS FISICAS					PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL(S/.)								
				I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Meta Fisica Anual	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Generica de Gasto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Total Presupuesto (S/.)
Reportar los incidentes para contribuir en la prevención de riesgos durante la atención en Salud.	Reportar periódicamente los incidentes que se generan durante la atención en salud.	Informe	3	3	3	3	12	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad					S/ -	Resp. de incidentes, eventos adversos y eventos centinela.

Objetivo General del Plan	Fortalecer la gestión de incidencias, sugerencias, reclamos y la medición de satisfacción de los usuarios externos; asimismo de las consultas y difusión de derechos y deberes en salud entre los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.																
	Objetivos Especifico	Actividad	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS FISICAS					PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL(S/.)								
				I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Meta Fisica Anual	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Generica de Gasto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Total Presupuesto (S/.)
Fortalecer la Gestión de consultas para contribuir en la mejora de la atención al usuario en Salud.	Reportar periódicamente las consultas formuladas por los usuarios externos.	Informe	1	1	1	1	4	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad						Resp. de consultas.
	Implementar las recomendaciones surgidas del informe trimestral de consultas atendidas.	Informe		1	1	1	3	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad						Resp. de consultas.

Objetivo General del Plan	Fortalecer la gestión de incidencias, sugerencias, reclamos y la medición de satisfacción de los usuarios externos; asimismo de las consultas y difusión de derechos y deberes en salud entre los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.																
	Objetivos Especifico	Actividad	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS FISICAS					PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL(S/.)								
				I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Meta Fisica Anual	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Generica de Gasto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Total Presupuesto (S/.)
Fortalecer la Gestión de reclamos para identificar los aspectos críticos y realizar acciones de mejora.	Difundir la importancia y utilización del libro de reclamaciones para el conocimiento del personal del HGJ.	Informe		1		1	2	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad						Resp. del Libro de Reclamaciones.
	Gestionar los reclamos y monitorizar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas.	Informe	3	3	3	3	12	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad						Resp. del Libro de Reclamaciones.





GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL JAÉN
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD
“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”



Objetivo General del Plan		Fortalecer la gestión de incidencias, sugerencias, reclamos y la medición de satisfacción de los usuarios externos; asimismo de las consultas y difusión de derechos y deberes en salud entre los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.															
OBJETIVOS ESPECIFICO	Actividad	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS FISICAS					PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL(S/.)									
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Meta Fisica Anual	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Generica de Gasto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Total Presupuesto (S/.)	Responsable
Fortalecer la Gestión de Sugerencias para brindar un servicio de calidad	Conformar el "Comité de Apertura y Revisión del Buzón de Sugerencias".	Informe	1				1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad						Resp. de sugerencias.
	Gestionar las sugerencias válidas y monitorizar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas.	Informe	3	3	3	3	12	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad						Resp. de sugerencias.

Objetivo General del Plan		Fortalecer la gestión de incidencias, sugerencias, reclamos y la medición de satisfacción de los usuarios externos; asimismo de las consultas y difusión de derechos y deberes en salud entre los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.															
OBJETIVOS ESPECIFICO	Actividad	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS FISICAS					PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL(S/.)									
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Meta Fisica Anual	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Generica de Gasto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Total Presupuesto (S/.)	Responsable
Impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de información sobre sus necesidades, expectativas y opiniones para la implementación de Acciones de Mejora.	Elaborar el Plan de Medición de la Satisfacción de Usuario en Salud.	Plan	1				1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad						Resp. de la evaluación de la satisfacción.
	Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo.	Informe				1	1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad		S/150.00	S/150.00		S/ 300.00	Equipo PAUS.





GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL JAÉN
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD
“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”



ANEXO N.º 02: MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE METAS FÍSICAS Y PRESUPUESTALES

Formato 1: "MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE METAS FÍSICAS Y PRESUPUESTALES"																	
Unidad Organica		Unidad de Gestión de la Calidad															
Objetivo General del Plan		Fortalecer la gestión de incidencias, sugerencias, reclamos y la medición de satisfacción de los usuarios externos; asimismo de las consultas y difusión de derechos y deberes en salud entre los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén.															
OBJETIVOS ESPECIFICO	Actividad	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS FÍSICAS					PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL(S/.)									
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Meta Física Anual	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Generica de Gasto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Total Presupuesto (S/)	Responsable
Planificar las actividades para el buen funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	Elaborar el Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario para el año 2025.	Plan	1				1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad					S/ -	Resp. de la PAUS
	Continuar con la implementación del Decreto Supremo N° 002-2019-SA	Informe	1				1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad	S/ 1,300.00				S/ 1,300.00	Resp. de la PAUS
	Evaluar los resultados del Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	Informe				1	1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad					S/ -	Resp. de la PAUS
Fortalecer los mecanismos de escucha al usuario, así como brindar información y difusión sobre sus derechos y deberes.	Elaborar el Plan de Deberes y Derechos en Salud.	Plan	1				1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad					S/ -	Resp. derechos y deberes en salud.
	Realizar la promoción del buen trato al paciente.	Informe			1		1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad		S/300.00			S/ 300.00	Equipo PAUS
	Difundir los Deberes y Derechos en salud entre los usuarios externos.	Informe	3	3	3	3	12	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad					S/ -	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.
Reportar los incidentes para contribuir en la prevención de riesgos durante la atención en salud.	Reportar periódicamente los incidentes que se generan durante la atención en salud.	Informe	3	3	3	3	12	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad					S/ -	Resp. de incidentes, eventos adversos y eventos centinela.
Fortalecer la Gestión de consultas para contribuir en la mejora de la atención al usuario en salud.	Reportar periódicamente las consultas formuladas por los usuarios externos.	Informe	1	1	1	1	4	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad						Resp. de consultas.
	Implementar las recomendaciones surgidas del informe trimestral de consultas atendidas.	Informe		1	1	1	3	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad						Resp. de consultas.
Fortalecer la Gestión de reclamos para identificar los aspectos críticos y realizar acciones de mejora.	Difundir la importancia y utilización del libro de reclamaciones para el conocimiento del personal del HGJ.	Informe		1		1	2	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad						Resp. del Libro de Reclamaciones.
	Gestionar los reclamos y monitorizar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas.	Informe	3	3	3	3	12	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad						Resp. del Libro de Reclamaciones.
Fortalecer la Gestión de Sugerencias para brindar un servicio de calidad	Conformar el "Comité de Apertura y Revisión del Buzón de Sugerencias".	Informe	1				1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad						Resp. de sugerencias.
	Gestionar las sugerencias válidas y monitorizar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas.	Informe	3	3	3	3	12	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad						Resp. de sugerencias.
Impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de información sobre sus necesidades, expectativas y opiniones para la implementación de Acciones de Mejora.	Elaborar el Plan de Medición de la Satisfacción de Usuario en Salud.	Plan	1				1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad						Resp. de la evaluación de la satisfacción.
	Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo.	Informe				1	1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad		S/150.00	S/150.00		S/ 300.00	Equipo PAUS.



IX. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.

- Ley N° 26842. Ley General de Salud. 15 de julio de 1997
Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/284868/ley-general-de-salud.pdf?v=1572397294>
- Decreto Supremo N.° 027-2015-SA. 13 de agosto de 2015. Aprueban Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
Disponible en:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1129495/Decreto_Supremo_027-2015_-_SA.pdf?v=1596232776.
- Decreto Supremo N.° 002-2019-SA. 30 de enero de 2019 Aprobar el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
Disponible en:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/290962/DECRETO_SUPREMO_N_002-2019-SA.PDF?v=1550510802.
- Resolución de Superintendencia N.° 030-2020-SUSALUD/S. 7 de marzo de 2020 “Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS”.
Disponible en:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/561665/Resolucion_Nro_030-2020-SUSALUD-S.pdf?v=1583875852