



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N.º 43-2025/GOB.REG.PIURA-430020-132001

Chulucanas, **26 FEB 2025**

VISTOS:

La Carta N° 06-2025-HCH.PAUS, de fecha 24 de enero del 2025, emitido por la encargada alterna de PAUS, Informe N° 045-2025-GRP-430020-132004, de fecha 03 de febrero del 2025, emitido por la Jefa del Equipo de Gestión de Calidad, Informe N° 025-2025/GRP-430020-132003, de fecha 06 de febrero del 2025, emitido por la encargada del Equipo de Racionalización, Informe N° 028-2025/GRP-430020-132003, de fecha 06 de febrero del 2025, emitido por la Jefa de la Unidad de Planeamiento Estratégico, y;



CONSIDERANDO:

Que, el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N.º 26842 – Ley General de la Salud y modificatorias, señala que es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea. Es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestación de salud a la población, en términos socialmente aceptables se seguridad, oportunidad y calidad;



Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA de fecha 30 de enero de 2019 se aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, el mismo que tiene por finalidad establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;



Que, el artículo 8 del Decreto Supremo N° 002-2019-SA, define a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, como el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción, respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud. Para ello, se deben establecer procesos eficientes, fomentar la participación de todo el personal del Hospital y promover la cultura del servicio y la atención al usuario en salud. En tal sentido, el E.S II-1 Hospital Chulucanas presenta su Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025;



Que, el Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025 es un documento que establece las estrategias y acciones a implementar para mejorar la atención que brindamos a los usuarios en salud. En este plan se definen los objetivo, actividades y responsables para alcanzar los resultados esperados en términos de calidad, oportunidad y satisfacción del usuario;

Que, el objetivo del Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025 es brindar un servicio de atención de calidad, eficiente y personalizado a los usuarios en salud, garantizando sus derechos y necesidades en relación con la atención médica, la información sobre servicios, procesos y procedimientos, así como la resolución de reclamos de manera oportuna y efectiva;

Que, mediante Carta N° 06-2025-HCH.PAUS, de fecha 24 de enero del 2025, emitido por la encargada alterna de PAUS, remite a la Jefa del Equipo de Gestión de Calidad el Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Chulucanas 2025, en el cual se establecen las estrategias y acciones a implementar para mejorar la atención que se brinda a los usuarios del E.S II-1 Hospital Chulucanas;



Que, mediante Informe N° 045-2025-GRP-430020-132004, de fecha 03 de febrero del 2025, la Jefa del Equipo de Gestión de Calidad, informa a la Dirección del E.S II-1 Hospital Chulucanas que con la finalidad

¡En la Región Piura, Todos Juntos Contra el Dengue!

REPUBLICA DEL PERU



GOBIERNO REGIONAL PIURA

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N.º 43 -2025/GOB.REG.PIURA-430020-132001

Chulucanas, 26 FEB 2025

de brindar un espacio de comunicación y atención al usuario en salud y sus familiares en donde se puedan resolver las dudas, reclamos o sugerencias relacionados con los servicios de salud ofrecidos en el E.S II-1 Hospital Chulucanas, solicita aprobar mediante acto resolutorio, el Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Chulucanas 2025;

Que, mediante Informe N° 025-2025/GRP-430020-132003, de fecha 06 de febrero del 2025, la encargada del Equipo de Racionalización, después de la revisión del Plan alcanzado por el Equipo de Gestión de la Calidad, otorga conformidad y solicita a la Jefa de la Unidad de Planeamiento Estratégico, continúe con el trámite de aprobación respectivo;



J. RODRIGUEZ G.

Que, mediante Informe N° 028-2025/GRP-430020-132003, de fecha 06 de febrero del 2025, la Jefa de la Unidad de Planeamiento Estratégico, hace llegar el Plan Anual de Plataforma de Atención al Usuario del E.S II-1 Hospital Chulucanas, a fin de continuar con el trámite de aprobación mediante acto resolutorio;

Que, de conformidad con los considerandos precedentes y a fin de contribuir con el cumplimiento de los Objetivos Institucionales, resulta pertinente, emitir el acto resolutorio que apruebe el Plan Anual de Plataforma de Atención al Usuario del E.S II-1 Hospital Chulucanas;

Con la visación de la Unidad de Administración, Unidad de Planeamiento Estratégico, Equipo de Gestión de la Calidad, Equipo de Asesoría Legal;

En uso de las atribuciones y facultades conferidas al Director de Hospital I - Establecimiento de Salud II-1 Hospital Chulucanas del Gobierno Regional Piura, establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones - ROF del E.S. II-1 Hospital Chulucanas, aprobado mediante Ordenanza Regional N.º 330-2015/GRP-CR, de fecha 27 de noviembre del 2015 y de conformidad con las con la Resolución Ejecutiva Regional N.º 162-2024/GOBIERNO REGIONAL PIURA-GR, de fecha 06 de marzo de 2024, que resuelve designar al médico EDUARDO RICARDO ÁLVAREZ DELGADO, en el cargo de Director del Hospital I - Establecimiento de Salud II-1 Hospital Chulucanas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el PLAN ANUAL DE LA PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO 2025 DEL E.S II-1 HOSPITAL CHULUCANAS, el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. - DISPONER, al Equipo de Gestión de la Calidad, el Monitoreo de la implementación del Plan Anual de Atención al Usuario en Salud, realizando la difusión a todas las unidades orgánicas involucradas en la ejecución del mismo.

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR, la presente Resolución a la Dirección Regional de Salud Piura, Unidad de Administración, Unidad de Planeamiento Estratégico, Equipo de Gestión de la Calidad, Equipo de Asesoría Legal y Plataforma de Atención al Usuario.

ARTICULO CUARTO.- ENCARGAR, al responsable del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la página Web del Hospital.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE



GOBIERNO REGIONAL PIURA
E.S. II-1 HOSPITAL CHULUCANAS

DR. EDUARDO RICARDO ÁLVAREZ DELGADO
C.M.P. 062290

En la Región Piura Todos Juntos Contra el Dengue!



PERÚ

Ministerio
de Salud



Estamos
Cumpliendo

HOSPITAL
CHULUCANAS



PLAN ANUAL DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD DEL HOSPITAL CHULUCANAS

2025



PERÚ

Ministerio de Salud

HOSPITAL CHULUCANAS

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

I. Introducción

El E.S. II-1 Hospital Chulucanas tiene como misión prevenir los riesgos, proteger del daño, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los pacientes en condiciones de plena accesibilidad y de atención a la persona desde su concepción hasta su muerte natural y en el marco del ejercicio pleno del Derecho a la Salud de nuestros usuarios, es por ello que la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, tiene la finalidad de crear una cultura institucional de calidad en la atención de salud, acorde a nuestra misión.



La Plataforma de Atención al Usuario en Salud, según el Decreto Supremo N°002-2019-SA, es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción, respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud. Para ello, se deben establecer procesos eficientes y eficaces, fomentar la participación activa de todo el personal del hospital y promover la cultura del servicio y la atención al usuario en salud. En tal sentido, el E.S. II-1 Hospital Chulucanas presenta su Plan anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025.



El Plan anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del E.S. II-1 Hospital Chulucanas 2025 es un documento que establece las estrategias y acciones a implementar para mejorar la atención que brindamos a los usuarios en salud. En este plan se definen los objetivos, actividades y responsables para alcanzar los resultados esperados en términos de calidad, oportunidad y satisfacción del usuario.



Este plan se basa en los principios de la atención centrada en el usuario en salud, la excelencia en la calidad de la atención, la transparencia en la gestión y la mejora continua de los procesos. A través de este plan, se busca ofrecer a nuestros usuarios una atención de calidad, calidez, humanización y seguridad en todas las áreas del hospital.



En definitiva, el Plan anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del E.S. II-1 Hospital Chulucanas 2025 es un compromiso con la calidad de atención y satisfacción de nuestros usuarios, que nos permite ser un hospital competitivo y comprometido con la salud y el bienestar de la comunidad.



PERÚ

Ministerio de Salud

HOSPITAL CHULUCANAS

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

II. Finalidad

El presente plan tiene como finalidad brindar un espacio de comunicación y atención al usuario en salud y sus familiares, con el fin de resolver dudas, reclamos o sugerencias relacionadas con los servicios de salud ofrecidos por la institución.



III. Objetivos

3.1. Objetivo General

Brindar un servicio de atención de calidad, eficiente y personalizado a los usuarios en salud, garantizando sus derechos y necesidades en relación con la atención médica, la información sobre servicios, procesos y procedimientos, así como la resolución de reclamos de manera oportuna y efectiva.



3.2. Objetivos Específicos

- Brindar información clara y precisa a los usuarios sobre los servicios médicos, horarios de atención, procedimientos y protocolos del hospital.
- Facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de salud, apoyando en el proceso de agendamiento de citas médicas, exámenes y procedimientos, previa coordinación con las Jefaturas de la institución.
- Atender de manera eficiente y oportuna los requerimientos, consultas y reclamos de los usuarios, garantizando su resolución satisfactoria.
- Promover la difusión de los derechos en salud, tanto a los usuarios y trabajadores de salud, mediante charlas informativas y capacitaciones.
- Recopilar información y estadísticas sobre los reclamos de los usuarios, para mejorar continuamente los servicios y procesos de atención en el hospital.
- Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación de la atención, para identificar áreas de mejora y garantizar la satisfacción de los usuarios en salud.



IV. Ámbito de Aplicación

El presente plan se aplica a las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS) que constituye el E.S. II-1 Hospital Chulucanas para la Promoción y Protección de los Derechos en Salud de los usuarios que acuden a la institución.



V. Base Legal

- Constitución Política del Perú de 1993, Capítulo II sobre los Derechos Sociales y Económicos artículo 7° indica "Todos tienen derecho a la protección de su salud,



PERÚ

Ministerio de Salud

HOSPITAL CHULUCANAS

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

del medio familiar y de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa y garantizar el libre acceso a las prestaciones de Salud".

- Ley N° 26842, Ley General de Salud
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas Usuaris de los Servicios de Salud.
- Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud.
- La Ley N° 1161, dispone que el Ministerio de Salud es competente en aseguramiento en Salud.
- Decreto Legislativo 1158, dispone mediadas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud.
- Resolución Ministerial N° 519-2009-SA/MINSA, aprueba el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud"
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA que aprueba el Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud.
- Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM: Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM: Decreto Supremo que modifica el Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidos aprobado con Decreto Supremo N°011-2011-PCM.
- Decreto supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Resolución Ministerial N° 667-2017/MINSA, se efectúa la publicación del proyecto de Reglamento para la gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios en Salud.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.





- Resolución de superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, que aprueba la Clasificación, Lineamiento y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS".
- Mediante la Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, que aprueba documento técnico "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".



VI. Contenido

6.1. Aspectos Técnicos Conceptuales (Definiciones Operativas)

Para los efectos del presente Plan son de aplicación los siguientes acrónimos y definiciones operacionales.



a. Listado de Acrónimos

- SUSALUD : Superintendencia Nacional de Salud
- IAFAS : Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud
- IPRESS : Institución Prestadora de Servicios de Salud
- ISIAFAS : Intendencia de Supervisión de IAFAS
- ISIPRESS : Intendencia de Supervisión de IPRESS
- IPROM : Intendencia de Promoción de Derechos de Salud
- IPROT : Intendencia de Protección de Derechos de Salud
- IID : Intendencia de investigación y Desarrollo
- PAS : Procedimiento Administrativo Sancionador
- PAUS : Plataforma de Atención al Usuario en Salud
- SUSALUD : Superintendencia Nacional de Salud
- SETI-RECLAMOS : Sistema Electrónico de Transferencia de información de Reclamos en Salud administrativo por SUSALUD.
- SASUPERVISIÓN : Superintendencia a Adjunta de Supervisión.
- UGIPRESS : Unidad de Gestión de IPRESS





PERÚ

Ministerio
de Salud

HOSPITAL CHULUCANAS

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

b. Definiciones operacionales



- **Atención en salud:** Conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.
- **Acoger:** Recibir con un sentimiento positivo y manifestación especial la aparición personas o de hechos.
- **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 encuentra afiliada o inscrita 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 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 (IAFAS, UGIPRESS o IPRESS), donde despliegan estrategias orientadas a la búsqueda de información de las necesidades, requerimiento y expectativas del usuario, para desarrollar productos o servicios orientados a satisfacerlo.
- **Canales de representación:** Los reclamos de los usuarios podrán ser presentados en la PAUS (presencial para llenado de la ficha del Reclamo en Salud en Salud FRA) de la IPRESS o UGIPRESS o por vía telefónica o virtual.
- **Código de Registro de Reclamos:** El código de registro conformado por el código de la IAFAS, UGIPRESS o IPRESS que reporta, fecha de presentación del reclamo y número correlativo del reclamo.
- **Ficha de Reclamo de Salud:** Es el documento de naturaleza física y virtual provisto por la IAFAS, UGIPRESS o IPRESS, en la cual los usuarios registran sus reclamos. Deberá colocar el lugar visible y a disposición de los Usuarios, en los respectivos establecimientos, así como en medio virtual cuando corresponda.
- **Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS):** Son instituciones públicas o privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas jurídicas que tiene 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.



PERÚ

Ministerio
de Salud

HOSPITAL CHULUCANAS

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS):** Son instituciones o empresas públicas o mixtas, creadas o por crearse como persona natural o jurídica que tienen como objetivo, la prestación de servicio de Salud. Para poder ejercer dentro de AUS están obligadas a registrarse en la Superintendencia Nacional (SUSALUD).
- **Unidad de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud-UGIPRESS:** El Registro de UGIPRESS constituye el registro administrativo de SUSALUD, a cargo de Intendencia de Normas y Autorizaciones – INA, el cual es de acceso público y gratuito a través del portal web (www.susalud.gob.pe), sistematiza la información de las UGIPRESS públicas, privadas o mixtas con la finalidad de identificarlas como aquellas encargadas de la administración y gestión de los recursos destinados al funcionamiento idóneo de la IPRESS públicas, privadas o mixtas que conforman su red prestacional.
- **Libro de Reclamaciones:** Es el documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios pueden presentar sus reclamos sobre los servicios recibidos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.
- **Plataforma de atención al Usuario en Salud (PAUS):** Tiene como función atender y gestionar las consultas y reclamos presentados por los usuarios, orientada a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, y difundir los derechos y deberes de los usuarios.
- **Satisfacción del Usuario:** Percepción del usuario, sobre el grado en que han cumplido sus requisitos y se satisficieron sus necesidades.
- **Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de SALUD-UGIPRESS:** Son los organismos encargados de la gestión de las Instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas naturales o jurídicas que tienen como objetivo, la prestación de servicio de Salud.
- **Usuario:** Toda persona residente en el país que se encuentra bajo la cobertura de alguno de los regímenes del AUS, o que solicita su afiliación a un Plan de Aseguramiento en Salud en una IAFA.
- **Sugerencia:** Es todo aporte o iniciativa que no suponga una reclamación, formulada por la ciudadanía en forma individual o colectiva, a fin de contribuir en la mejora de la prestación de los servicios públicos de salud.





- **Reclamo:** Es la manifestación escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la IAFAS y/o IPRESS. Los reclamos se codifican según sus causas.
- **Formato de Reclamo:** Formato de registro proporcionado por el equipo de Gestión de Calidad, donde el usuario consigna sus quejas y reclamos.
- **Trato Directo:** Medio alternativo de solución de controversias, en el cual a iniciativa e impulso de las partes y mediante su participación directa buscan una solución a la insatisfacción que genera el reclamo o queja.
- **Enfoque Interculturalidad:** es una herramienta de análisis que propone el reconocimiento de las diferentes culturas sin discriminar ni excluir, buscando generar una relación recíproca entre los distintos grupos étnicos-culturales que cohabitan en un determinado espacio.
- **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 SUALUD la información de reclamos por presunta vulneración de derechos en salud.
- **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.



6.2.

Análisis de la Situación Actual del Aspecto Sanitario o administrativo

6.2.1. Antecedentes

La Plataforma de Atención al Usuario del hospital Chulucanas, es un área relativamente nueva, pero de mucha importancia que tiene como función atender y gestionar las consultas y reclamos presentados por los usuarios, además está orientada a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud. Esta área se viene repotenciando desde enero del 2024, ya que anterior a esta fecha, el personal destinado para esta área ejercía otras funciones en áreas diferentes, por lo que el proceso de atención de reclamos durante ese año no fue el ideal.





La Plataforma de Atención al Usuario en Salud, en el año 2024 presentó gran demanda de usuarios que requerían atención y orientación inmediata en sus consultas y trámites a realizar.



6.2.2. Problema (magnitud, caracterización y causas)

El Hospital Chulucanas al ser una Institución Prestadora de Servicios de Salud de Nivel II-I presenta demora en el acceso a los servicios de salud por la afluencia y demanda de pacientes que requieren atención tanto de nuestra jurisdicción como de otras jurisdicciones, igualmente, los usuarios que cuentan con otra cobertura de seguros en salud.



Actualmente, contamos con un (1) recurso, ubicado en el área de informes (primer piso) quien realiza todas las funciones propias del área. Es necesario indicar que por ahora la PAUS no cuenta con ambiente propio habilitado, por esta razón el libro de reclamaciones en salud está ubicado en el Servicio de Emergencia (seguridad) las 24 horas.



En consecuencia, se sigue generando disconformidad con la demora en la atención por la gran demanda de usuarios que acudieron a la institución durante el año 2024.



6.2.3. Población o entidades objetivo

El Plan anual de la Plataforma de atención al usuario en Salud del Hospital Chulucanas 2025 tiene como población objetivo a los usuarios en salud que se encuentran asegurados con el Seguro Integral de Salud SIS y usuarios particulares que cuentan con otra cobertura de seguros de salud.



6.2.4. Alternativa de solución

Gestionar la atención de las insatisfacciones presentadas por los usuarios en salud con los diferentes Servicios, unidades, equipos y áreas de la institución.





6.3. Plataforma de Atención al Usuario



- **Atención Al Usuario Y/O Representante:** Se brindará acogida al usuario que ingresa al Hospital Chulucanas y requiera la atención por la PAUS, a través de un trato cordial y personalizado, facilitándole información y orientación necesaria para realizar su consulta, reclamo o sugerencia, garantizando su satisfacción durante su permanencia en el IPRESS.



- **Acompañamiento del Usuario:** Se evaluará la necesidad de brindar acompañamiento físico de acuerdo a las características y necesidades del usuario, de ser el caso se asignará a un personal de la PAUS para cumplir esta función. Caso contrario se brindará la información y orientación necesarias para asegurar el cumplimiento de los requerimientos del usuario.



- **Orientación e Información al Usuario:** La recepción de necesidades del usuario, implica contar con áreas implementadas para que el usuario pueda ingresar sus requerimientos y la presencia de personal para orientar al usuario de manera permanente o a través de señalización externa e interna, flujos de atención de reclamos y de sugerencias, cartera de servicios, horarios de atención, avisos, cartillas, y otros que el usuario requiera; los mismos que deben ser adecuadamente distribuidos para facilitar al usuario su acceso a la información sobre los servicios que brinda al IPRESS priorizando aquellos usuarios que de acuerdo a ley deben recibir atención preferencial.



6.4. Reclamo



Para a la atención oportuna del reclamo emitidas por los usuarios en la pre-entrega, entrega y post entrega del servicio, a través de a la coordinación con todas las áreas involucradas, se tendrá en cuenta las siguientes etapas:

- *Admisión y Registro.
- *Evaluación e Investigación.
- *Resultado y Notificación.
- *Archivo y Custodia del Expediente.



- La Plataforma de Atención al usuario, comprende los procedimientos de: Atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias, para estandarizar la atención y cubrir las expectativas de los usuarios de las prestaciones de los servicios de salud y permita lograr su satisfacción.



PERÚ

Ministerio de Salud

HOSPITAL CHULUCANAS

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"



- La retroalimentación periódica de las necesidades de los usuarios a las áreas competentes, así como, mantener una estrecha vinculación entre la Plataforma de Atención al usuario y éstas, con una comunicación bidireccional y eficiente.
- La Plataforma de Atención al Usuario debe permitir llevar un registro completo de las consultas de los usuarios, así como de los reclamos y sugerencias de las consultas de los usuarios, dando como resultado a la implementación de intervenciones preventivas, acciones correctivas y estadísticas valiosas de a la opinión del usuario respecto de los servicios de salud que se brindan
- **Plazo de Atención:** el plazo máximo de atención de los reclamos no excede treinta días hábiles (30) contando desde el día siguiente de su recepción.



6.5. Funciones de la Plataforma de Atención al Usuario

Derechos, deberes y aspectos éticos de la atención al usuario: La PAUS promueve y da cumplimiento acerca de los derechos, deberes y obligaciones de los usuarios, de acuerdo a las normativas vigentes, dando difusión de los mismos al personal que labora en el Hospital Chulucanas, y con más prioridad a los usuarios.



Sistema de Comunicación: debe proporcionar información fiable, ágil y accesible, de fácil comprensión y/o entendimiento para el usuario, así como el proceso de atención de consultas y reclamos



Opinión del usuario y mejora continua de la calidad de atención al usuario: a través de la encuesta de satisfacción del usuario; identificando los problemas de las prestaciones de los servicios de salud como oportunidad de mejora del servicio. Fortalecer las capacidades y competencias del personal de al Plataforma de Atención al Usuario, para resolver y atender los requerimientos del usuario; consultas, reclamos, sugerencias y brindar información a los usuarios internos y externos.



**6.6 Planeamiento, organización, integración, dirección y control:**

- Elaborar un Plan de Trabajo de las actividades y/o tareas que se deben ejecutar referente a la atención del usuario externo en la Plataforma.
- Para la operatividad de la PAUS, deberá implementarse un ambiente adecuado para brindar la atención al usuario que permita una atención con privacidad.
- Necesitamos contar como mínimo dos recursos humanos para desarrollar todas las actividades y funciones que requiere esta área.

**6.7 Procedimiento de la Atención de la Plataforma de Atención al Usuario:**

- Para los usuarios que ingresan al Hospital Chulucanas con necesidad de orientación y/o información, se evalúa su necesidad de acompañamiento en el trayecto a su atención y que su atención de salud sea efectiva.

El personal de la PAUS asignado, apoya y orientan en los trámites necesarios para llevar a cabo a la atención de salud del usuario.

- Se brindará información al usuario, sobre otros servicios que vayan a complementar su atención de salud.
- Se contará con un registro de las consultas hechas por los usuarios, para actualizar en forma regular el registro de Preguntas Frecuentes de los usuarios, con sus respectivas respuestas.

**6.8 Procedimiento de Atención de Reclamos**

- Admisión y Registro de reclamo:

* Se recepcina el reclamo emitido por el usuario a través de una hoja codificada del libro de Reclamaciones en Salud.

* Se dará orientación al usuario para el correcto llenado de todos los campos de la hoja de Reclamación, requisito para ser admitido

* Se evaluará le reclamo admitido en cuanto a su severidad, complejidad, impacto e identificará posibles acciones inmediatas.

* Luego procederá a derivar el reclamo el área involucrada para su resolución, a través de a la máxima autoridad del Hospital Chulucanas, con lo cual es da inicio al trámite de la reclamación.





PERÚ

Ministerio
de Salud**HOSPITAL CHULUCANAS***"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

* La gestión del reclamo, se efectuará mediante el monitoreo del registro del reclamo (Libro de Reclamaciones en Salud) permitiendo verificar el tiempo en que la reclamación se encuentra abierta, es establece el plazo para el cierre de la misma, en base a los treinta (30) días hábiles establecidos en la normativa y se verifican las acciones correctivas y su eficacia.

* En caso que el reclamo no se pueda resolver al momento de su recepción y requiere una investigación sumaria, esta tendrá que realizarse en el más corto plazo para su posterior respuesta.

**6.9 Investigación, Resultados y Notificación del Reclamo.**

Se procederá al inicio de la viabilidad del reclamo, dirigiéndola a donde se originó la disconformidad, solicitando a los involucrados que presenten un informe referente al reclamo presentado, consignando:

- Descripción de los hechos, que dieron lugar al reclamo.
- Medidas adoptadas para esclarecer los hechos.
- Análisis de los hechos y su correspondiente Resultado.

* Cuando el reclamo resulte fundado se agregará en el informe; las acciones ejecutadas o que adoptará el Hospital Chulucanas para la solución del reclamo y las medidas correctivas que se aplicaron para mejorar los procesos.

* La información que presenten los involucrados, contendrá la respuesta a todas las incógnitas e inconvenientes que el usuario presento en su reclamo.

* El personal involucrado, remitirá a su jefe inmediato la información solicitada en un periodo de tiempo que no exceda los 03 días hábiles, siempre considerando no exceder el tiempo estimado de respuesta al usuario reclamante.

* Una vez realizada la investigación, ya con la respuesta y la solución, esta deberá ser comunicada al usuario que puso el reclamo de forma:

- Escrita
- Vía Telefónica
- Por Correo Electrónico

* Lo óptimo es dar respuesta al usuario en el momento que es emitida la reclamación o por el contrario buscar una solución eficaz, tomando en cuenta no exceder el plazo señalado.

* Resuelto el reclamo y se haya tomado alguna acción o decisión sobre el mismo y esta sea pertinente o importante para el reclamante, se le notificará lo más pronto posible.





Ministerio de Salud

HOSPITAL CHULUCANAS

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

E. ALVAREZ D.

* Una vez que es el haya dado respuesta al reclamante sobre su disconformidad y se cuente con cargo de recepción se procede a cerrar el reclamo en el Libro de Reclamaciones en Salud y/o en la Base de Datos de reclamaciones con que cuente el Hospital Chulucanas.

* Si el reclamante rechaza a la solución propuesta por el Hospital Chulucanas, puede acudir a denuncia a la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.



J. RODRIGUEZ Q.



6.10

Archivo y custodia del Expediente.

* Se contará con un archivo del expediente físico o virtual de cada reclamo conteniendo la hoja que dió inicio al reclamo hasta el cargo de la respuesta final dirigida al usuario, además de los documentos generados en los procesos de atención del reclamo.

* Este archivo y custodia se realizará de manera temporal, el archivamiento y custodia de los expedientes de reclamos cuya antigüedad sea igual o menor a 2 años desde la conclusión del reclamo quedará en el archivo del Equipo de Gestión de la Calidad.

* La institución tiene la obligación del archivamiento y custodia de los expedientes de reclamos por un periodo mínimo de 4 años, desde la conclusión del reclamo.



K. GONZALEZ Q.





VII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

N.	Actividades	Responsables	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elaboración y aprobación del plan	Plataforma de Atención al Usuario	X											
2	Socialización del Plan	Plataforma de Atención al Usuario/ Equipo de Gestión de la Calidad		X										
3	Instalación y Ubicación de la plataforma de atención al usuario	Dirección / Equipo de Gestión de la Calidad		X										
4	Dirigir, planificar, organizar y controlar el cumplimiento de las funciones principales de la Plataforma de Atención al Usuario.	Equipo de Gestión de la Calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Emitir la Información trimestral consolidado de la PAUS al equipo de Gestión de la Calidad	Plataforma de Atención al Usuario			X			X			X			X
6	Elaboración y difusión de material comunicacional de la Plataforma de Atención al Usuario	Plataforma de Atención al Usuario/ Equipo de Comunicaciones e Imagen Institucional			X			X			X			X
7	Desarrollar acciones de difusión sobre el proceso de atención de consultas y reclamos, en el marco de la normatividad	Plataforma de Atención al Usuario			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	Desarrollar acciones de difusión a los usuarios y familiares sobre los "Derechos de las personas usuarias de los servicios de salud" y "Deberes de los pacientes"	Plataforma de Atención al Usuario			X			X			X			X
9	Elaboración de un spot publicitario de la Plataforma de Atención al Usuario	Plataforma de Atención al Usuario/ Equipo de Comunicaciones e Imagen Institucional			X	X			X			X		

ES.HI HOSPITAL CHULUCANAS
MINISTERIO DE SALUD
DIRECTOR
E. ALVAREZ D

ES.HI HOSPITAL CHULUCANAS
UNIDAD DE ADMINISTRACION
J. RODRIGUEZ O.

ES.HI HOSPITAL CHULUCANAS
MINISTERIO DE SALUD
ASESORIA LEGAL

ES.HI HOSPITAL CHULUCANAS
UNIDAD DE ATENCION AL USUARIO
K. CRONENBERG CH.

ES.HI HOSPITAL CHULUCANAS
MINISTERIO DE SALUD
JEFE UNIDAD DE GESTION DE CALIDAD

ES.HI HOSPITAL CHULUCANAS
MINISTERIO DE SALUD
RESPONSABLE PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO



PERÚ

Ministerio
de Salud

HOSPITAL CHULUCANAS

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

VIII. ANEXOS

- MODELO DE HOJA DE RECLAMACIONES EN SALUD
- FLUJOGRAMA DE PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS
- FLUJOGRAMA DE ATENCION DE CONSULTAS EN ORIENTACION
- FORMATO DE SATISFACCIÓN EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD





PERÚ

Ministerio de Salud

HOSPITAL CHULUCANAS

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"



E. ALVAREZ D.



J. RODRIGUEZ O.



K. GONZALEZ G.



[NOMBRE DE LA IAFASS, IPRESS O UGIPRESS]

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD N° 0027644

- 00000000001 (NO COMPLETAR)

FECHA: / /

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

EMAIL:

DOMICILIO:

TELÉFONO:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO:

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

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

EMAIL:

DOMICILIO:

TELÉFONO:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO:

3. DETALLE DEL RECLAMO

[RECLAMO]

4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCAR)

SI ()

NO ()

5. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO

DETALLE DE LA SOLUCIÓN

RECLAMANTE

RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD

[NO COMPLETAR]

[NO COMPLETAR]

[NO COMPLETAR]

Las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS deben atender el reclamo en un plazo de 30 días hábiles.

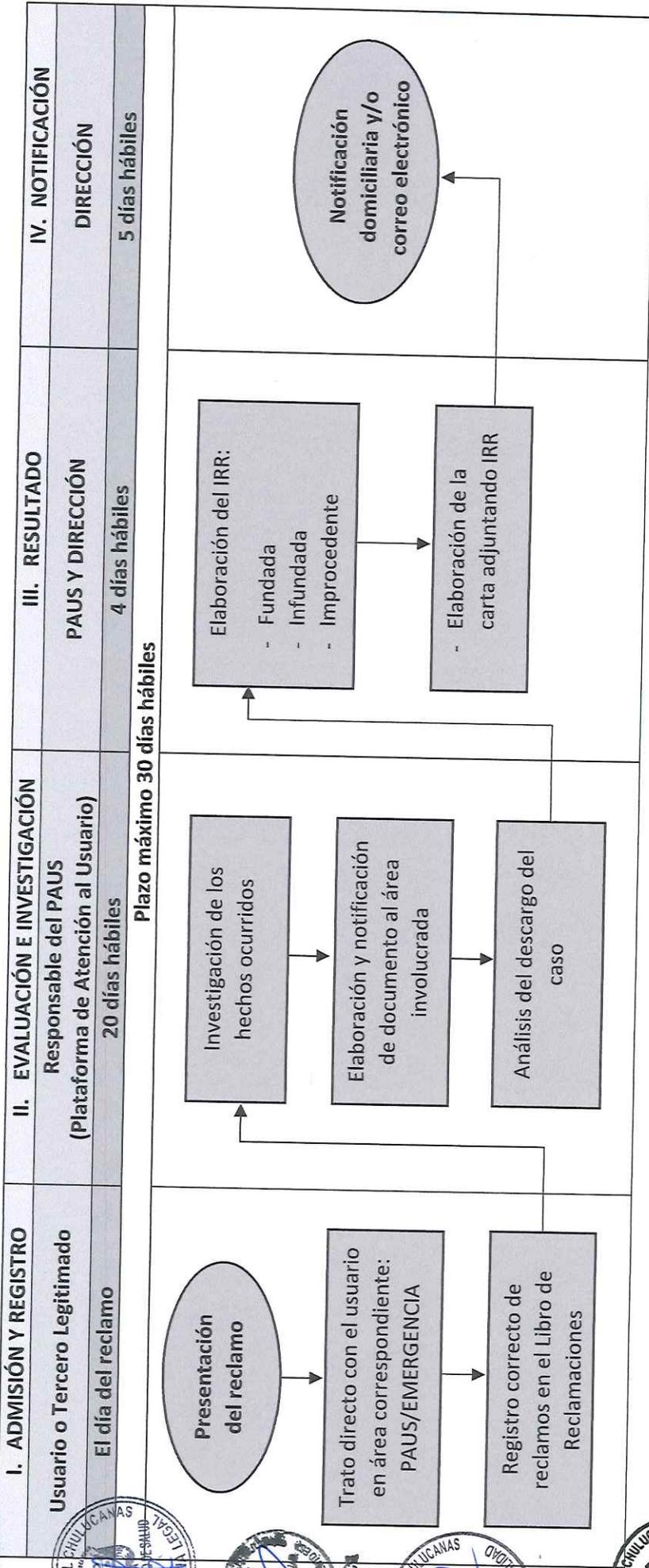
"Estimado usuario: Usted puede presentar su queja ante SUSALUD cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o cobertura solicitada, o recibida de las IAFAS o IPRESS, o que dependan de la UGIPRESS públicas, privadas o mixtas. También ante la negativa de atención de su reclamo, irregularidad en su tramitación o disconformidad con el resultado del mismo". Mayor información: reclamaciones.samu@minsa.gob.pe

El presente formulario es para las atenciones realizadas por la IPRESS SAMU del MINSA que se realizan a nivel de Lima Metropolitana. Para la atención del reclamo debe completar el formulario y enviarlo mediante correo electrónico a: reclamaciones.samu@minsa.gob.pe

Horarios: de Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm (Plataforma de Atención al Usuario en Salud)
4:00 pm a 8:00 am (Emergencia)

Sábados, Domingo, Feriados las 24 horas del día (Emergencia)

El libro de reclamaciones es solicitado en el servicio de emergencia con el vigilante de turno



De no encontrarse de acuerdo, o disconforme con el resultado del reclamo, o ante la negativa de atención o irregularidad en su tramitación, puede acudir en denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD; o hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje - CECONAR de SUSALUD".

Estos procedimientos son rápidos, gratuitos y de cumplimiento obligatorio.

Si el usuario presenta discapacidad, responsable del PAUS, brindará todas las facilidades de atención

PAUS: Plataforma de Atención al Usuario de Salud
IRR: Informe de Resultado de Reclamos





PERÚ

Ministerio de Salud

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS EN ORIENTACIÓN DEL E.S. II-1 HOSPITAL CHULUCANAS



Usuario realiza consulta

PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS)

¿Tiene información?

NO

ESTABLECE COMUNICACIÓN CON EL ÁREA DE CONSULTA, OBTIENE RESPUESTA

SI

BRINDA RESPUESTA

REGISTRA ATENCIÓN

USUARIO ATENDIDO



PERÚ

Ministerio de Salud

FORMATO DE SATISFACCIÓN EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD DEL E.S. II-1 HOSPITAL CHULUCANAS

¿QUÉ LE PARECIÓ LA ATENCIÓN EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS) DEL HOSPITAL CHULUCANAS?

FECHA: _____

EDAD: _____

SEXO: (M) (F) (O)

USUARIO

NUEVO: _____

CONTINUADOR: _____

REINGRESO: _____



MARCA CON UN (X) COMO SE SINTIÓ:

SATISFECHO:

INSATISFECHO:



ALGUNA SUGERENCIA QUE NOS PUEDA BRINDAR PARA SEGUIR MEJORANDO:

Blank lines for suggestions

