



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital de Lima Este-Vitarte



DOCUMENTO TÉCNICO:

PLAN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD - 2025

ROL	A CARGO DE	V° B°	FECHA
ELABORACIÓN	PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD		
ELABORACIÓN	OFICINA DE CALIDAD EN SALUD		
REVISIÓN	OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN		
APROBADO	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA		
	DIRECCIÓN DEL HOSPITAL		

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	FINALIDAD.....	3
III.	OBJETIVOS.....	3
IV.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
V.	BASE LEGAL	4
VI.	CONTENIDO.....	6
6.1.	Definiciones Operativas.....	6
6.2.	Análisis de la Situación Actual	10
6.3.	Articulación Estratégica con los Objetivos y Acciones del PEI y Articulación con Operativa con las Actividades Operativas del POI.....	22
6.4.	Actividades por Objetivos	24
6.5.	Presupuesto	28
6.6.	Financiamiento	30
6.7.	Acciones de Monitoreo, Supervisión y Evaluación del Plan	30
VII.	RESPONSABILIDADES.....	31
VIII.	ANEXOS	31
IX.	BIBLIOGRAFÍA	31

I. INTRODUCCIÓN

El Hospital de Lima Este - Vitarte tiene en consideración que, el proceso de atención de los usuarios implica no sólo atender y resolver sus problemas de salud, sino también conocer las necesidades y demandas de los mismos; asimismo busca que, los procesos de atención a los usuarios en salud, se encuentren basados en un modelo centrado en los usuarios/ciudadanos los cuales merecen y deben ser siempre atendidos con calidad y calidez en concordancia con la normativa vigente en nuestra institución.

De acuerdo con la Ley N°29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, el Sistema de Gestión de la Calidad aprobado con Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA, y en cumplimiento al Decreto Supremo N°002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, Públicas, Privadas y Mixtas; el Hospital de Lima Este - Vitarte presenta el Plan Específico de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS).

En el marco descrito, nuestra institución brinda y promueve servicios accesibles; así como canales de atención para que los usuarios puedan realizar sus consultas y reclamos, recibir información, sugerencias, felicitaciones. Del mismo modo busca brindar asistencia por personal calificado cuando los usuarios así lo requieran.

Para el desarrollo de todas estas actividades conjuntas, se cuenta con la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), la cual atiende las consultas y recepciona los reclamos, con el objetivo de buscar la solución a las inquietudes/malestares de nuestros usuarios y lograr que la experiencia de nuestros usuarios en la institución sea satisfactoria. A su vez, la PAUS propicia la capacitación a los usuarios (internos y externos) en temas sobre deberes y derechos en salud; busca mantener una comunicación fluida y constante con los pacientes a través del uso del Buzón de Sugerencias y el Libro de Felicitaciones.

Dicho todo lo anterior, se pone a disposición de los usuarios, internos y externos, el presente documento, el cual pretende contribuir con una atención personalizada y de calidad, teniendo como consecuencia usuarios informados, satisfechos y, que logren confiar y reconocer la óptima calidad de los servicios que brinda nuestra institución.

II. FINALIDAD

Promover una cultura institucional con calidad y calidez, así como una atención humanizada; acompañada de una correcta atención de sus consultas y la gestión oportuna de sus reclamos, en el marco de la protección de los derechos y cumplimiento de los deberes de los usuarios de los servicios de salud; buscando de esa manera mejorar su experiencia y satisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas.

III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Garantizar una atención humanizada y de calidad, en los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas, a través de las gestiones realizadas y actividades promovidas por la Plataforma de Atención al Usuario en Salud e impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de la información sobre sus necesidades, expectativas, opiniones, consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, según sea el caso.

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
---	--	-----------

3.2. Objetivos Específicos

- OE1. Promover una cultura institucional de calidad en la atención de salud para mejorar la satisfacción del usuario en el marco del respeto de sus derechos en la atención de salud.
- OE2. Desarrollar diversos mecanismos, metodologías y actividades recreativas que permitan la interacción con el usuario y mejorar la percepción sobre la calidad en la atención brindada.
- OE3. Dar cumplimiento al Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas, aprobado mediante Decreto Supremo N°002-2019-SA.
- OE4. Desarrollar acciones de capacitación al personal asistencial y administrativo respecto a los derechos y deberes de los usuarios, proceso de atención de consultas y reclamos en el Libro de Reclamaciones en Salud y humanización de la salud, a través de diversas actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación.
- OE5. Desarrollar acciones de difusión a los usuarios externos, personal asistencial y administrativo respecto a los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud, y del proceso de atención de consultas y reclamos en el Libro de Reclamaciones en Salud, a través de diversas actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación.
- OE6. Interiorizar en el personal asistencial y administrativo el enfoque de interculturalidad a través de acciones de capacitación a través de diversas actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación.
- OE7. Desarrollar diversos mecanismos y metodologías de capacitación que faciliten la difusión de información a los usuarios en temas relacionados a consultas y reclamos en el marco normativo, a través de diversos mecanismos, metodologías y actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación.
- OE8. Promover el uso del Buzón de Sugerencias y Libro de Felicitaciones como un medio de recolección de información directa de los usuarios, a través de diversos mecanismos, metodologías y actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente plan tiene alcance y aplicación sobre todas las unidades orgánicas que conforman el Hospital de Lima Este - Vitarte, para el fortalecimiento de la atención de calidad de los usuarios.

V. BASE LEGAL

- ✓ Ley N° 26842 – Ley General de Salud y su modificatoria.

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
--	--	--------------------------------

- ✓ Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su modificatoria.
- ✓ Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su modificatoria.
- ✓ Ley N° 27815 – Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- ✓ Ley N° 29344 – Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- ✓ Ley N° 30023 – Ley que establece el 13 de agosto de cada año como el Día Nacional de la Salud y del Buen Trato al Paciente.
- ✓ Ley N° 31953 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- ✓ Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- ✓ Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ✓ Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- ✓ Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- ✓ Decreto Supremo N° 031-2014-SA, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD.
- ✓ Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud
- ✓ Decreto Supremo N° 034-2015-SA, que aprueba el Reglamento de Supervisión de la Superintendencia Nacional de Salud aplicable a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de 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”.
- ✓ Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ✓ Decreto Supremo N° 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.
- ✓ Resolución Ministerial N° 1263-2004/MINSA, que aprueba la Directiva N°047-2004-DGSP/MINSA-V.01: “Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de la Estructura de Calidad en los Hospitales del Ministerio de Salud”.
- ✓ Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- ✓ Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública y su modificatoria.
- ✓ Resolución Ministerial N° 896-2017/MINSA, que crea en la “Secretaría General del Ministerio de Salud, la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud”.
- ✓ Resolución Ministerial N° 090-2022/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 326-MINSA/OGPPM-2022, “Directiva Administrativa para la Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud”.

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
---	--	-----------

- ✓ Resolución Ministerial N° 064-2025/MINSA, que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025 - 2030 del Ministerio de Salud.
- ✓ Resolución Ministerial N° 390-2024/MINSA, que amplía el plazo del proceso de fusión por absorción de Unidades Ejecutoras
- ✓ Resolución Ministerial N° 079-2025/MINSA, que amplía el plazo del proceso de fusión por absorción de Unidades Ejecutoras hasta el 30 de junio de 2025.
- ✓ Resolución Viceministerial N° 082-2024-SA/DVMPAS, que aprueba el Manual de Operaciones del Hospital de Lima Este – Vitarte.
- ✓ Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, que aprueba la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL “Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones”.
- ✓ Resolución de Superintendencia N° 133-2019-SUSALUD/S, que modifica la Metodología de Cálculo de Sanciones aplicables a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS), y su Anexo.
- ✓ Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S y sus modificatorias, que aprueba la “Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS” y sus modificatorias.
- ✓ Resolución de Superintendencia N° 006-2021-SUSALUD/S, que aprueba el Reglamento para la Implementación de los establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Ley N°29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado por Decreto Supremo N°027-2015-SA.
- ✓ Resolución de Secretaría de Gestión Pública que aprueba la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- ✓ Resolución Directoral N° 062-2024-DG/HLEV, que aprueba la Directiva Administrativa N° 003-HLEV/OPPM-2024: "Directiva Administrativa para la Elaboración, Aprobación, Modificación y/o Actualización de Documentos Normativos del Hospital de Lima Este - Vitarte".
- ✓ Resolución Directoral N° 432-2024-DG/HLEV, que aprueba el Plan Operativo Institucional Anual 2025 del Hospital de Lima Este – Vitarte.

VI. CONTENIDO

6.1. Definiciones Operativas

6.1.1. Abreviaturas

- **AIS:** Acciones Inmediatas en Salud.
- **CECONAR:** Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud.
- **IAFAS:** Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud.
- **IFIS:** Intendencia de Fiscalización y Sanción.
- **IID:** Intendencia de Investigación y Desarrollo.
- **INA:** Intendencia de Normas y Autorizaciones.
- **IPRESS:** Institución Prestadora de Servicios de Salud.
- **IPROM:** Intendencia de Promoción de Derechos en Salud.
- **IPROT:** Intendencia de Protección de Derechos en Salud.

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
---	--	-----------

- **ISIAFAS:** Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.
- **ISIPRESS:** Intendencia de Supervisión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
- **LRS:** Libro de Reclamaciones en Salud.
- **TUO LPAG:** Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- **PAS:** Procedimiento Administrativo Sancionador.
- **PAUS:** Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
- **SADERECHOS:** Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud.
- **SETI-RECLAMOS:** Sistema Electrónico de Transferencia de Información de Reclamos en Salud administrado por SUSALUD.
- **SAREFIS:** Superintendencia Adjunta de Regulación y Fiscalización.
- **SUSALUD:** Superintendencia Nacional de Salud.
- **UGIPRESS:** Unidad de Gestión de IPRESS.

6.1.2. Definiciones

- **Acciones Inmediatas en Salud:** Son las actuaciones y coordinaciones que realiza SUSALUD ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, cuando la vida o integridad física de un usuario se encuentre en riesgo, con el fin de brindar una respuesta oportuna y acceso a servicios vitales.
- **Asistencia técnica:** Es un proceso de orientación técnica, metodológica e instrumental en la implementación de los mecanismos de atención de consultas y reclamos, en la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, con el objetivo de fortalecer las capacidades institucionales en la difusión y promoción de derechos en salud.
- **Buzón de Sugerencias:** Es un medio interno encaminado a detectar y subsanar posibles disfunciones. Este buzón estará dedicado a recibir las sugerencias que pueda mejorar la calidad de los servicios; en temas de infraestructura, atención y/o gestión administrativa que presta nuestra institución.
- **Casilla electrónica:** Mecanismo de visualización y consulta de notificación electrónica proporcionada por SUSALUD, accesible a través de una clave privada cuyo objetivo es dotar de celeridad y transparencia. El acceso a la casilla electrónica es gratuito.
- **Consulta:** Solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de los servicios de salud, presentada por una persona natural o jurídica a la IAFAS, IPRESS, UGIPRESS o ante SUSALUD, a fin de que sea atendida. SUSALUD encauza las consultas que correspondan ser atendidas por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS según su competencia, debiendo comunicar estas a SUSALUD la respuesta al solicitante. La atención de las consultas no puede exceder del plazo máximo de cinco días hábiles, salvo los casos en que la normativa específica vigente prevea un plazo menor.
- **Denuncia:** Manifestación expresa presentada ante SUSALUD sobre acciones u omisiones de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS respecto a los hechos o actos que pudieran constituir presunta vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
--	--	-----------

o coberturas; o frente la negativa de atención de su reclamo; o disconformidad con el resultado del mismo; o irregularidad en su tramitación por parte de estas. Sin perjuicio de ello, SUSALUD puede intervenir de oficio en caso de tomar conocimiento de hechos o actos que pudieran constituir presunta vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud.

- **Documento de identificación:** Entiéndase como tal al Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte, Registro Único de Contribuyente, o cualquier otro medio físico que permita identificar al usuario.
- **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 de los mismos.
- **Felicitación:** Acción y resultado de felicitar o congratular, homenajear, agasajar, aplaudir o elogiar a una persona ya sea por los méritos, o el esfuerzo que se hace.
- **Informe de intervención:** La IPROT o los Órganos Desconcentrados de SUSALUD, en mérito de una denuncia, emite el informe que contiene las actuaciones y diligencias de intervención.
- **Intención de reclamo:** Es la solicitud del usuario para el registro de un reclamo en el Libro de Reclamaciones en Salud, el cual concluye antes del mismo registro, gracias a la intervención del personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, luego de escuchar, atender, orientar y gestionar la solución de este mismo.
- **Interés público:** Es todo aquello que beneficia a la comunidad en general. Su satisfacción constituye uno de los fines del Estado y justifica la organización administrativa.
- **Intervención:** Son las actuaciones que se realizan con el propósito de identificar los hechos materia de denuncia, realizar las diligencias que se requiera, recabar información y otros, promoviendo que se alcance alguna solución al problema planteado en el marco del derecho a la salud.
- **Libro de Reclamaciones en Salud:** Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo con la normativa vigente.
- **Libro de Felicitaciones:** Es un medio físico, donde los usuarios puedan expresar su satisfacción y/o destacar el trabajo, trato o atención recibida de los colaboradores de nuestra institución, ya sea a título individual o colectivo (servicio o área); resaltando de esta manera la buena gestión y funcionamiento del hospital.
- **Monitoreo:** Es la actividad orientada a validar la calidad, oportunidad, disponibilidad y transparencia de la información generada por la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, así como del

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
---	--	--------------------------------

intercambio o transferencia de información electrónica en las condiciones, formas y plazos establecidos expresamente por SUSALUD.

- **Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS):** La PAUS 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.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita, efectuada ante la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de estas, relacionadas a su atención en salud.
- **Reclamo Fundado:** Declaración de resultado del reclamo cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el reclamante.
- **Reclamo Infundado:** Declaración de resultado del reclamo cuando no se acreditan los hechos que sustenten el mismo.
- **Reclamo Improcedente:** Declaración de resultado del reclamo cuando no corresponde la atención de este mismo por no acreditar la legitimidad para obrar; no existir conexión lógica entre los hechos expuestos y el reclamo; o, carecer de competencia la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS recurrida, salvo las excepciones del artículo 20. El reclamo que se considera que no tiene bases para proceder.
- **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.** Toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la organización.
- **Tercero:** Es la persona natural o jurídica distinta del usuario o tercero legitimado. Comprende también a los medios de comunicación masiva.
- **Tercero legitimado:** Persona natural o jurídica que puede actuar en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios. En caso de intereses colectivos, se acredita un vínculo jurídico con los integrantes del colectivo determinado.
- **Término de la distancia:** Lapso que se concede, cuando el lugar en que se ubica la IAFAS, IPRESS, UGIPRESS o SUSALUD ante la cual debe efectuarse el acto procedimental para la atención de reclamos y denuncias, es diferente de aquél donde domicilia el reclamante o denunciante y que se suma al plazo ordinario fijado en el presente Reglamento. El término de la distancia se aplica conforme al Cuadro General de Términos de la Distancia del Poder Judicial.
- **Trato directo:** Es la negociación directa entre la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS y los usuarios sin la intervención de un tercero, con la finalidad de resolver un conflicto que origina un reclamo o denuncia.
- **Usuario:** Persona natural que requiere o hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS. Asimismo, se considera como usuario a la entidad

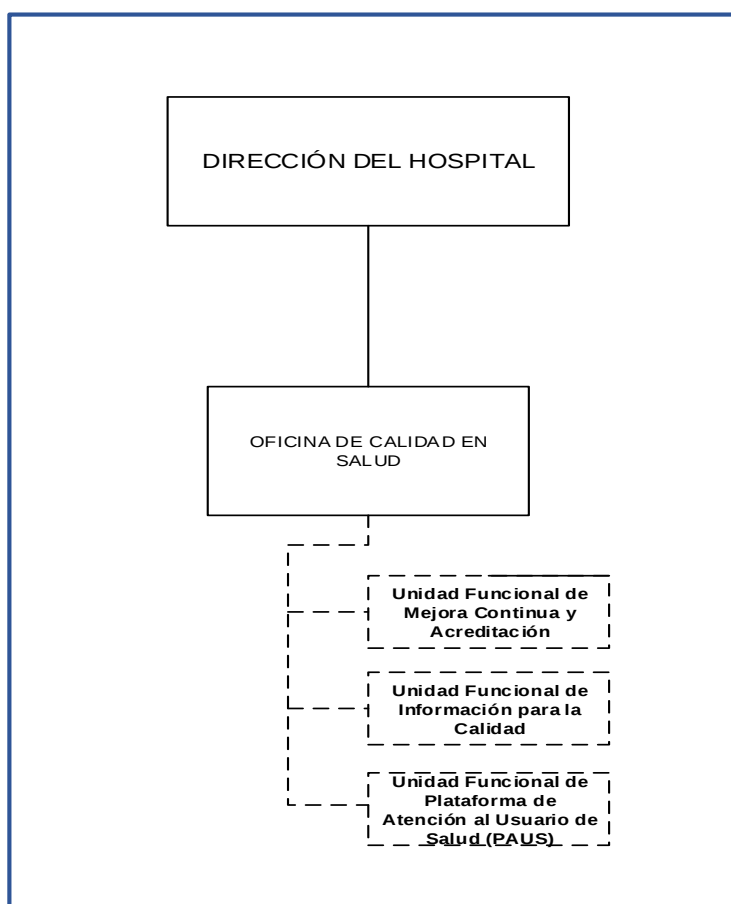
empleadora en la contratación de cobertura de aseguramiento en salud para sus trabajadores frente a una IAFAS. Para efectos del presente Reglamento, cuando se haga referencia al usuario se entiende al representante de este mismo, conforme a lo establecido en el Código Civil y en el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado con Decreto Supremo N° 027-2015-SA.

6.2. Análisis de la Situación Actual

6.2.1. Antecedentes

El Hospital de Lima Este – Vitarte (UE 150) se creó de la fusión por absorción de las Unidades Ejecutoras 050: Hospital Vitarte y la Unidad Ejecutora 148: Hospital Emergencia Ate Vitarte.

La Unidad Funcional de Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) depende de la Oficina de Calidad en Salud, según se muestra:



Fuente: -Manual de Operaciones del Hospital de Lima Este – Vitarte¹
Resolución Directoral N° 408-2024-DG/HLE-V

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) es el espacio físico, recursos y personal responsable de brindar acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, reclamos,

¹Aprobado con Resolución Directoral N° 082-2024-SA/DVMPAS

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
---	--	-----------

sugerencias y otras acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y las Unidades Gestoras de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS), orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud.

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Lima Este - Vitarte vinculada a la Oficina de Calidad en Salud cuenta con apoyo de personal capacitado y calificado, quienes cumplen rigurosamente con atender y dar respuesta a los reclamos realizados por nuestros usuarios, como también cumplen labores de difusión, promoción y protección de los derechos de los usuarios en salud, contribuyendo a disminuir el número de reclamos de forma mediata e inmediata, con el objetivo de reforzar el sistema de gestión de consultas y reclamos de los usuarios en nuestra institución.

Asimismo, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, se basa en un sistema de gestión de los servicios, prestaciones o coberturas que se brinda en las IPRESS, con enfoque centrado en el usuario, en la pre-entrega, entrega y post entrega de la atención o servicio, se brinda orientación en base a los deberes y derechos de los usuarios en salud; se facilita información solicitada por el usuario a su ingreso a la institución y se realiza la recepción, procesamiento y atención de las consultas, reclamos y sugerencias, presentados por el usuario sobre la atención brindada dentro de nuestra institución, dentro del marco normativo vigente.

Para ello, se cuenta con flujogramas, trípticos y afiches a fin de atender de manera más competente los reclamos e implementar acciones de mejora que optimicen la satisfacción de nuestros usuarios.

Actualmente, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud cuenta con un ambiente físico idóneo para la atención y recepción de las consultas y reclamos, según lo establecido en el marco normativo vigente, así como a las observaciones que ha realizado la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.

Se ha procedido a:

- ✓ Señalizar el ambiente destinado para la atención y recepción de las consultas y reclamos e indicar su horario de atención en un lugar visible.
- ✓ Contar con banners y afiches que contengan el flujograma y los plazos del proceso de atención de consulta y reclamos, ubicados en lugares visibles y de fácil acceso al público.
- ✓ Contar con banners, letreros, afiches y cualquier otro medio de difusión sobre los derechos y deberes de los usuarios en salud.
- ✓ Contar con banners, letreros, afiches y cualquier otro medio de difusión del Libro de Reclamaciones en Salud según lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 002-2019-SA.

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
--	--	--------------------------------

- ✓ Contar con banners, letreros, afiches y cualquier otro medio de difusión con el instructivo del correcto llenado del Libro de Reclamaciones en Salud.
- ✓ Solicitar actualización de los flujogramas y manual de procedimientos de atención a todas las unidades ejecutoras que tenga atención directa con los usuarios externos.

Asimismo, se deberá:

- ✓ Implementar el módulo de la PAUS en el Servicio de Emergencia, el mismo que debe cumplir lo establecido en el marco normativo vigente.

El modelo de la **Plataforma de Atención al Usuario en Salud** brinda un enfoque integral y orientado en el usuario, siendo sus **funciones principales**:

- ✓ Acogida al usuario: Se brindará acogida al usuario que ingresa al hospital y requiere la atención por la PAUS o su personal, brindando atención personalizada, a través de un trato cordial, facilitándole información y orientación necesaria para realizar su consulta, sugerencia o gestionando su reclamo; procurando la mayor satisfacción de nuestros usuarios durante su permanencia en el hospital.
- ✓ Acompañamiento del usuario: Se evaluará la necesidad de brindar acompañamiento físico de acuerdo con 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 necesaria para asegurar el cumplimiento de lo solicitado por el usuario.
- ✓ Orientación e información al usuario: Ante las necesidades de los usuarios, las cuales son variadas, se requiere contar con áreas implementadas para que el usuario pueda ingresar sus requerimientos, y la presencia del personal capacitado para orientar al usuario de manera permanente, o a través de señalización externa e interna, sobre el flujo de atención de reclamos, consultas y sugerencias que el usuario requiera. Asimismo, el personal de la PAUS desarrollará, a través de diversos mecanismos, metodologías y actividades recreativas, charlas de capacitación, información y orientación para su conocimiento, mejor interiorización y aceptación.
- ✓ Brindar atención y seguimiento de reclamos del usuario: Se pondrá a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones en Salud físico y virtual, durante el horario de atención del hospital, cumpliendo con los procesos y plazos de atención según la normativa vigente. Se exhibirá en lugar visible y de fácil acceso al público, el aviso del Libro de Reclamaciones en Salud, conforme el anexo del D.S. N° 002-2019-SA. Se adoptarán medidas para el acceso de las personas con discapacidad al Libro de Reclamaciones en Salud.

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: "Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025"	Año: 2025
---	--	--------------------------------

- ✓ La retroalimentación periódica de las necesidades de los usuarios a las áreas y/o servicios competentes, así como, mantener una estrecha vinculación entre la Plataforma de Atención al Usuario en Salud y estas, con una comunicación bidireccional y eficiente, facilitando la óptima atención de los usuarios.
- ✓ Los servicios que se brindan a través de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, tendrán un horario de atención que será publicado en un lugar visible.
- ✓ La Plataforma de Atención al Usuario en Salud llevará un registro completo de las consultas de los usuarios, así como de los reclamos mitigados y sugerencias, dando como resultado la implementación de acciones preventivas, correctivas y estadísticas valiosas de la opinión del usuario respecto a los diversos servicios que se brindan en la institución.
- ✓ Recepción de sugerencias y felicitaciones de los usuarios: Se brindará un formato de registro de sugerencias y felicitaciones, cuando el usuario lo solicite; el cual a su vez se encontrará junto a los buzones de sugerencias. Este documento será proporcionado por el personal de la PAUS, si se agotaran los formatos en los buzones; y deberá ser depositado en el buzón más cercano o custodiado por el personal de la PAUS.
- ✓ Desarrollar acciones de difusión al usuario: Las actividades desarrolladas serán respecto a los deberes y derechos de los usuarios, procesos de atención de consultas y reclamos por la PAUS, y otros que la institución considere, dentro de la normativa vigente. Se contará como mínimo con un afiche que contenga el listado de derechos de los usuarios de los servicios de salud, en un lugar visible y de fácil acceso al público, conforme al Anexo del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, aprobado por Decreto Supremo N°027-2015-SA. Asimismo, el personal de la PAUS desarrollará, a través de diversos mecanismos, metodologías y actividades recreativas, charlas de capacitación, información y orientación para su conocimiento, mejor interiorización y aceptación.
- ✓ Se contará con paquete de información al usuario en salud, la cual constará de: información física como dípticos, volantes, afiches u otros; así como información virtual, a la cual se tendrá acceso en la página web oficial de la institución. Dicha información abordará temas como deberes y derechos de los usuarios de salud, así como el procedimiento de atención de consultas y reclamos. Asimismo, el personal de la PAUS desarrollará, a través de diversos mecanismos, metodologías y actividades recreativas, charlas de capacitación, información y orientación para su conocimiento, mejor interiorización y aceptación.
- ✓ Desarrollar acciones de capacitación al personal de la institución: Las actividades desarrolladas serán respecto a los deberes y derechos de los usuarios, procesos de atención de consultas y reclamos por la PAUS, dentro de la normativa vigente. Se realizará la retroalimentación periódica de los resultados de las atenciones

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
---	--	---------------------------------

brindadas en la PAUS, valiosas para la implementación de intervenciones preventivas y/o correctivas que promuevan la mejora continua. Asimismo, el personal de la PAUS desarrollará, a través de diversos mecanismos, metodologías y actividades recreativas, charlas de capacitación, información y orientación para su conocimiento, mejor interiorización y aceptación.

Las **funciones del Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud** se detallan a continuación:

- ✓ Velar por el cumplimiento de las funciones asignadas a la Plataforma de atención al Usuario en Salud.
- ✓ Supervisar y/o coordinar el proceso de atención de las consultas y reclamos en el hospital.
- ✓ Velar por la custodia del acervo documental de los expedientes de reclamos, los cuales deberán contener toda la documentación que sustenta la atención y seguimiento brindado en cada caso en particular, hasta la respuesta entregada al usuario. El registro debe encontrarse a disposición de SUSALUD para el ejercicio de su acción de vigilancia.
- ✓ Presentar oportunamente, a solicitud de SUSALUD, información respecto a los reclamos presentados y la situación de estos mismos, en la periodicidad y por los medios que ésta establezca.
- ✓ Informar a los usuarios sobre el derecho que les asiste para acudir ante SUSALUD, cuando no se encuentren conformes con la respuesta proporcionada por la institución.
- ✓ Coordinar acciones de capacitación para el personal de la PAUS, fortaleciendo sus competencias relacionadas al cumplimiento de sus funciones.
- ✓ Difundir las funciones de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, tanto al usuario externo como interno.
- ✓ Dirigir y orientar el enfoque de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud hacia los procesos de mejora continua.
- ✓ Elaborar los informes mensuales, trimestrales y semestrales, según corresponda, sobre las atenciones de consultas, reclamos y buzón de sugerencias, indicando las recomendaciones a seguir para los procesos de mejora continua en las distintas áreas y/o servicios.
- ✓ Elaborar un plan de trabajo de actividades y/o tareas que se deban ejecutar referente a la atención del usuario externo en la PAUS.
- ✓ Realizar el seguimiento de atenciones a usuarios que hayan presentado denuncia ante SUSALUD.
- ✓ Planificar actividades de promoción y difusión sobre derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud, tanto a los usuarios externos e internos, y custodiar el registro de los asistentes capacitados.

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
--	--	-----------

Las **funciones del Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud** se detallan a continuación:

- ✓ Conocer y manejar 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.
- ✓ Verificar diariamente la presencia de reclamos en el Libro de Reclamaciones en Salud, a fin de iniciar el trámite correspondiente.
- ✓ Desarrollar acciones de difusión a los usuarios sobre el Libro de Reclamaciones en Salud; así como el proceso de atención de este mismo.
- ✓ Capacitar al personal de la PAUS sobre el correcto llenado del Libro de Reclamaciones en Salud, con el fin de lograr una mejor investigación sobre cada caso.
- ✓ Brindar información sobre la gratuidad de la atención de consultas o reclamos, así como los flujos y procesos de la atención del reclamo.
- ✓ Realizar el registro y seguimiento a los procesos de atención del reclamo, controlando los tiempos de respuesta de estos mismos.
- ✓ Realizar el análisis y consolidación de la información, de acuerdo con los descargos y/o testimonios recolectados durante el proceso de investigación de cada uno de los reclamos presentados por nuestros usuarios.
- ✓ Elaborar la carta de respuesta emitida al usuario que presentó su reclamo y remitirla a la jefatura del Área de Calidad, junto con el informe de la investigación.
- ✓ Remitir a la jefatura de la Oficina de Calidad en Salud el informe correspondiente con el consolidado de los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud.
- ✓ Elaborar la trama de reclamos y medidas, para el envío correspondiente a través del Seti-Reclamos.
- ✓ Elaborar las sugerencias a las diversas áreas y/o servicios, en base a la estadística de reclamos consolidados, los cuales deberán ser considerados para adoptar medidas e implementar mejoras en los procesos de atención.

El **procedimiento de atención en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)** se detalla a continuación:

- ✓ Se brindará la información solicitada por el usuario al momento en que se acerque al ambiente de la PAUS.
- ✓ Si el personal de informes detecta que el usuario requiere de asesoría sobre alguna intención de reclamo o manifiesta su malestar por la atención o servicios brindados, lo derivará con el personal de la PAUS.

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: "Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025"	Año: 2025
---	---	-----------

- ✓ Personal de la PAUS recibe al usuario que requiere orientación y/o información de los procesos de atención sobre consultas o intenciones de reclamos, brindando respuesta o tomando acciones iniciales que permitan dar soluciones al usuario.
- ✓ Se evalúa si requiere acompañamiento y/o asistencia para continuar con su atención dentro de las instalaciones, de requerirlo, se asigna un personal para dichos fines.
- ✓ Se brinda información complementaria a su consulta y se brinda horarios y flujos de atención de la PAUS en caso de requerir algún apoyo adicional.
- ✓ Se registra la atención de la consulta en el sistema establecido, con el fin de registrar preguntas frecuentes y poder brindar respuestas uniformes a las mismas, este proceso será registrado por el personal de la PAUS.

El procedimiento de atención de consultas y reclamos en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) se detalla a continuación:

a) Consultas

- ✓ El personal que atiende en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), recibe al usuario, quien puede presentar su consulta sobre las atenciones brindadas, procesos de atención u otros que considere.
- ✓ Personal de la PAUS brinda información y/o coordina con la oficina, departamento, servicio y/o área involucrada para dar respuesta al usuario.
- ✓ Dicha consulta puede absolverse de inmediato o dentro del plazo de 05 días hábiles, de acuerdo con la normativa vigente.
- ✓ El personal de la PAUS culmina proporcionando la información solicitada.

b) Admisión y registro del reclamo:

- ✓ El personal que atiende en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud recibe al usuario o tercero legitimado quien tiene derecho a presentar su reclamo ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas en la institución.
- ✓ El registro del reclamo deberá realizarse en forma completa orientando al usuario en el llenado de todos los campos de la hoja de reclamación, con información coherente y adjuntado documentación pertinente que respalde el reclamo, cuando cuente con ella, no siendo obligatoria.
- ✓ En caso de que el usuario se encuentre hospitalizado o tenga limitación en su movilidad, el responsable de la PAUS dispondrá las medidas necesarias y asignará un personal idóneo que pueda facilitar el acceso al Libro de Reclamaciones en Salud.

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: "Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025"	Año: 2025
---	---	-----------

- ✓ Se asignará a cada reclamo un número correlativo, éste es proporcionado al usuario o tercero legitimado al momento de la presentación de este mismo, para los fines de seguimiento respectivo por parte del reclamante y para el reporte a la SUSALUD.
- ✓ El personal responsable del Libro de Reclamaciones en Salud evaluará el reclamo admitido en cuanto a su severidad, complejidad, impacto e identificará posibles acciones inmediatas.
- ✓ Luego se procederá a derivar el reclamo a la oficina, departamento, servicio y/o área involucrada para el descargo respectivo, a través de la Jefatura de la Oficina de Calidad en Salud, con lo cual, se da inicio al trámite de la reclamación.
- ✓ En caso se llegue a un acuerdo, se configura la conclusión anticipada del mismo, la cual se puede dar en cualquiera de las etapas.
- ✓ 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 encuentre abierta, se establece el plazo para el cierre de la misma, en base a los treinta (30) días hábiles establecidos en la normativa.

c) Evaluación e investigación:

- ✓ El personal responsable del Libro de Reclamaciones en Salud solicitará, a través de las oficinas, departamentos, servicios y/o áreas, a los directamente involucrados que informen sobre su participación en los hechos que dieron lugar al reclamo presentado.
- ✓ Al mismo tiempo se solicitará información adicional al personal que pueda haber presenciado los hechos que motivaron el reclamo del usuario.
- ✓ La información que presenten los involucrados, tendrá la respuesta a todas las incógnitas del por qué se originó la reclamación, al mismo tiempo pueden proponer en sus descargos las estrategias que permitan disminuir o corregir la situación que propició el reclamo.
- ✓ El personal involucrado, remitirá a su jefe inmediato, la información solicitada en un periodo de tiempo que no exceda los 05 días hábiles, siempre considerando no exceder el tiempo estimado de respuesta al usuario. Se emitirá recordatorio a lo solicitado que no exceda los 02 días hábiles, quedando el tiempo de gestión bajo responsabilidad de la oficina, departamento, servicio y/o área. De no responder en dicho lapso de tiempo se enviará documento a la Dirección para la respuesta de la oficina, departamento, servicio y/o área a la brevedad.

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
---	--	-----------

d) Resultado y notificación del reclamo:

- ✓ El personal responsable del Libro de Reclamaciones en Salud elaborará un informe que consolide la información generada por los involucrados, consignando:
 - Canal de ingreso del reclamo.
 - Identificación del usuario afectado y de quien presente el reclamo.
 - Descripción del reclamo.
 - Análisis de los hechos que sustentan el reclamo, conteniendo las investigaciones realizadas por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, así como las actuaciones probatorias practicadas, de ser el caso.
 - Conclusiones, donde se emite pronunciamiento motivado respecto a los hechos que sustentan el reclamo, declarándolo: fundado, infundado o improcedente.
- ✓ Cuando el reclamo resulte fundado se agregará en el informe; las medidas a adoptar para la solución del reclamo y las medidas correctivas que puedan aplicarse para mejorar los procesos de la institución.
- ✓ En el último párrafo de la carta de respuesta emitida al usuario se deberá consignar el siguiente texto: “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 SALUD”.
- ✓ Una vez que se le haya dado respuesta al reclamante sobre su disconformidad, se procede a cerrar el reclamo en el Libro de Reclamación en Salud.
- ✓ Si el reclamante rechaza la respuesta brindada por el hospital, puede acudir ante la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD, y proceder con la denuncia respectiva por la insatisfacción, sobre la respuesta emitida.

e) Archivo y custodia del expediente:

- ✓ Se contará con archivo del expediente físico de cada reclamo, conteniendo la hoja de inicio al reclamo, hasta el cargo de la respuesta final dirigida al usuario, además de los documentos generados en el proceso de atención del reclamo.
- ✓ El responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud archivará los expedientes de reclamos contando con un acervo documental (físico y/o virtual) y lo mantendrá en custodia por un periodo mínimo de cuatro (4) años desde su conclusión de acuerdo con DS N°002-2019-SA.

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
--	--	-----------

El **procedimiento de atención del Buzón de Sugerencias y Libro de Felicitaciones** se detalla a continuación:

a) Recepción de la sugerencia:

- ✓ La Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) contarán con los formatos de sugerencias, el cual será otorgado por el personal, al usuario que lo solicite.
- ✓ Luego de la recepción y registro de la sugerencia los usuarios podrán depositar dicho formato en el buzón de sugerencias más cercano, o podrá ser entregado al personal de la PAUS para su custodia.
- ✓ Se contarán con buzones instalados en diversas áreas del hospital, como: hospitalización, cuidados críticos, emergencia, sala de espera, consulta externa, etc.
- ✓ Mensualmente se dará apertura al buzón y se dará lectura a los formatos recibidos, en el buzón de sugerencias. Dicha función se llevará a cabo por el jefe de la Oficina de Calidad en Salud, responsable de la PAUS, y la secretaria de la oficina respectiva.

b) Lectura y clasificación de la sugerencia:

- ✓ El responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud realizará un registro físico o virtual, consignando la oficina, departamento, servicio, área y/o personal aludido en el formato, contabilizando dichos formatos por un trimestre, para la generación de los informes respectivos.
- ✓ La Oficina de Calidad en Salud evaluará las sugerencias de acuerdo con la factibilidad, importancia y otros criterios que considere relevantes.
- ✓ Se elaborará un informe trimestral con las sugerencias remitidas.
- ✓ Dicho informe se remitirá a la oficina, departamento, servicio y/o área involucrada, para su consideración e implementación de acciones de mejora; en caso de ser éstos factibles nos remitirán un informe con las acciones o medidas de mejora, de acuerdo con la factibilidad de la sugerencia.
- ✓ Se conservará durante 1 año dichos formatos físicos, siendo estos custodiados por la jefatura de la Oficina de Calidad en Salud y el personal Responsable de la PAUS.

c) Recepción y manejo de la felicitación:

- ✓ En la Plataforma de Atención al Usuario en Salud se contará con un Libro de Felicitaciones, el cual contiene el formato de registro, consignando la identificación del usuario, fecha, persona/oficina/departamento/servicio /área a felicitar, descripción del motivo de la felicitación y la firma del usuario.
- ✓ La Oficina de Calidad en Salud consolidará las felicitaciones, elaborando un listado con los datos del personal, oficina, departamento, servicio y/o área reconocida por el usuario, y se colocarán los números de felicitaciones obtenidos, los cuales serán acumulados durante un trimestre.

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: "Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025"	Año: 2025
--	---	-----------

- ✓ Se generará un informe a la Dirección del Hospital para las felicitaciones institucionales, quedando a potestad de dirección algún otro mecanismo que desee añadir para el reconocimiento respectivo.
- ✓ La Oficina de Calidad en Salud, en coordinación con la Dirección del Hospital y la Oficina de Gestión de Recursos Humanos se evaluará la posibilidad de emitir un documento de reconocimiento al personal/oficina /departamento/servicio/área destacándolo como "Servicio y/o Agente Humanizador en la Salud de los Pacientes del Hospital de Lima Este - Vitarte.

El procedimiento de remisión de información ante denuncias derivadas por la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, se detalla a continuación:

a) Recepción y Admisión

- ✓ El personal que atiende en Mesa de Partes del Hospital, recepciona y coloca número de expediente a la denuncia, la cual se digitaliza y se registra en el Sistema de Gestión Documental, siendo derivada a la Dirección del Hospital.
- ✓ La Dirección del Hospital de Lima Este – Vitarte, toma conocimiento de la denuncia, derivando la información a la Oficina de Calidad en Salud, y esta última la remite a la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
- ✓ Una vez recepcionado el Oficio de SUSALUD, se cuenta con 10 días hábiles para la remisión de información.

b) Evaluación y Solicitud de Información:

- ✓ El Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud y del Libro de Reclamaciones en Salud, evaluará la información requerida por la SUSALUD en cuanto a su complejidad e identificará posibles acciones inmediatas, si fuera el caso.
- ✓ Luego se procederá a solicitar a la oficina, unidad, departamento, servicio y/o área involucrada información relevante, con conocimiento de la Oficina de Calidad en Salud, estableciendo los plazos para la remisión de información (03 días hábiles).

c) Recopilación de la Información:

- ✓ La información que presenten los involucrados, deberá responder a todo lo solicitado por la SUSALUD, al mismo tiempo se puede añadir información relevante que permita esclarecer los hechos materia de la denuncia.
- ✓ El personal involucrado remitirá a su jefe inmediato la información solicitada. La jefatura deberá remitir la información dentro del plazo establecido previamente (03 días hábiles)
- ✓ Si la oficina, unidad, departamento, servicio y/o área involucrada, no responde en el plazo establecido de tiempo se enviará documento a la Dirección del Hospital para que se

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
---	---	-----------

proceda con respuesta la brevedad como MUY URGENTE (plazo de 24 horas), quedando el tiempo de gestión bajo responsabilidad de la oficina, unidad, departamento, servicio y/o área.

d) Elaboración de Informe:

- ✓ El personal responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud y del Libro de Reclamaciones en Salud, elaborará un informe que consolide la información solicitada por la SUSALUD.
- ✓ Se elaborará el proyecto de oficio y se remitirá toda la información a la Oficina de Calidad en Salud, para su posterior remisión a la Dirección del hospital, a través del Sistema de Gestión Documental.

e) Archivo y custodia del expediente:

- ✓ Se contará con archivo del expediente físico de la denuncia, derivada por la SUSALUD, así como los descargos remitidos por la oficina, unidad, departamento, servicio y/o área involucrada en la denuncia
- ✓ Se contará con la Nota Informativa derivada por la Oficina de Calidad en Salud a la Dirección del Hospital; y de ser posible, el cargo de la respuesta final dirigida a la SUSALUD.
- ✓ El responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud y del Libro de Reclamaciones en Salud, archivará los expedientes de las denuncias contando con un acervo documental (físico y/o virtual) y lo mantendrá en custodia por un periodo mínimo de cuatro (4) años desde su conclusión de acuerdo con DS N°002-2019-SA.

6.2.2. Problemas

Algunos problemas que la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) tiene para poder realizar las actividades son:

1. No se cuenta con el Módulo de la PAUS en el Servicio de Emergencia, según lo establecido en el marco normativo vigente
2. Insuficiente personal de apoyo para poder cumplir con los estándares de calidad que la Plataforma de Atención al Usuario en Salud requiere para atender, dar respuesta a los reclamos, difundir, promocionar y proteger los derechos de los usuarios en salud, así como brindar la información necesaria a los mismos.
3. Demora en el cumplimiento del envío de las respuestas de los descargos a los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud, en los tiempos indicados, por parte de las áreas involucradas.
4. No se cuenta con el Libro de Felicitaciones Físico y/o Virtual.
5. No se cuenta con materiales diversos para brindar charlas a los usuarios.

	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
--	--	--------------------------------

6.2.3. Causas de los problemas

Se han podido identificar algunas causas a los problemas identificados, los cuales procedemos a detallar:

1. El incumplimiento en la emisión de los descargos a los reclamos registrados, se debe en la mayoría de los casos a: demoras en la entrega de la historia clínica, disponibilidad del personal asistencial o administrativo.
2. Limitado presupuesto para la atención de los requerimientos solicitados por la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS).

6.2.4. Población o entidades objetivo

La población objetivo son los usuarios de los servicios de salud del Hospital de Lima Este – Vitarte.

6.2.5. Alternativas de solución

A continuación, se detallan algunas alternativas de solución:

1. Se realizarán reuniones de coordinación con la Oficina de Calidad en Salud, la Dirección y las jefaturas para presentarles la problemática de la PAUS, así como de las consecuencias y posibles sanciones por la SUSALUD, en relación a la demora en el envío de los descargos respectivos frente a los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones en Salud, y de esa manera podamos cumplir con la normativa vigente y dar pronta respuesta a los reclamos.
2. Se realizarán reuniones con la Oficina de Calidad en Salud, Dirección, Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y la Oficina de Administración para poder incrementar el presupuesto de la Oficina de Calidad en Salud – Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) o en su defecto gestionar el apoyo con los requerimientos solicitados a través de otras gestiones administrativas.

6.3. Articulación Estratégica con los Objetivos y Acciones del PEI y Articulación con Operativa con las Actividades Operativas del POI

A continuación, se detalla la vinculación de las actividades a los objetivos estratégicos y las acciones estratégicas del MINSA articulados al POI del Hospital de Lima Este - Vitarte:

Matriz de Vinculación de los Objetivos Estratégicos y Acciones Estratégicas con los Resultados Esperados de la Oficina de Calidad en Salud

Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividad Operativa
OEI.04. Fortalecer la rectoría y la gobernanza sobre el sistema de salud y la gestión institucional para el desempeño eficiente, ético e íntegro en el marco de la modernización de la gestión pública	AEI.04.02 Gestión orientada a resultados al servicio de la población con procesos optimizados y procedimientos administrativos simplificados	Garantizar una atención humanizada y de calidad, en los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas, a través de las gestiones realizadas y actividades promovidas por la Plataforma de Atención al Usuario en Salud e impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de la información sobre sus necesidades, expectativas, opiniones, consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, según sea el caso	OE1. Promover una cultura institucional de calidad en la atención de salud para mejorar la satisfacción del usuario en el marco del respeto de sus derechos en la atención de salud.	AOI00174600706. Acciones de Plataforma de Atención al Usuario en Salud
			OE2. Desarrollar diversos mecanismos, metodologías y actividades recreativas que permitan la interacción con el usuario y mejorar la percepción sobre la calidad en la atención brindada.	
			OE3. Dar cumplimiento al Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas, aprobado mediante Decreto Supremo N°002-2019-SA.	
			OE4. Desarrollar acciones de capacitación al personal asistencial y administrativo respecto a los derechos y deberes de los usuarios, proceso de atención de consultas y reclamos en el Libro de Reclamaciones en Salud y humanización de la salud, a través de diversas actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación.	
			OE5. Desarrollar acciones de difusión a los usuarios externos, personal asistencial y administrativo respecto a los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud, y del proceso de atención de consultas y reclamos en el Libro de Reclamaciones en Salud, a través de diversas actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación.	
			OE6. Interiorizar en el personal asistencial y administrativo el enfoque de interculturalidad a través de acciones de capacitación a través de diversas actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación.	
			OE7. Desarrollar diversos mecanismos y metodologías de capacitación que faciliten la difusión de información a los usuarios en temas relacionados a consultas y reclamos en el marco normativo, así como en relación a las efemérides del MINSA, a través de diversos mecanismos, metodologías y actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación.	
			OE8. Promover el uso del Buzón de Sugerencias y Libro de Felicitaciones como un medio de recolección de información directa de los usuarios, a través de diversos mecanismos, metodologías y actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación.	

6.4. Actividades por Objetivos

6.4.1. Descripción operativa

N°	Objetivo Estratégico Institucional	Acción Estratégica Institucional	Centro de Costo	Categoría	Producto	Actividad Presupuestal	Finalidad	Actividad Operativa	Unidad de Medida
1	OEI.04. Fortalecer la rectoría y la gobernanza sobre el sistema de salud y la gestión institucional para el desempeño eficiente, ético e íntegro en el marco de la modernización de la gestión pública	AEI.04.02. Gestión orientada a resultados al servicio de la población con procesos optimizados y procedimientos administrativos simplificados	01.05. Oficina de Calidad en Salud	9001. Acciones Centrales	3999999. Sin producto	5000003. Gestión Administrativa	0007981. Acciones del Sistema de Gestión de la Calidad	AOI00174600706. Acciones de Plataforma de Atención al Usuario en Salud	00001.Acción

Actividad Operativa	Unidad de Medida	Total	META FÍSICA PROGRAMADA											
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
AOI00174600706. Acciones de Plataforma de Atención al Usuario en Salud	Acción	27	1	2	4	1	1	4	1	2	4	1	1	5

	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
---	--	---------------------------------

6.4.2. Costeo de las actividades por actividad

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) en el marco de los Criterios de Programación que rigen las actividades establecidas por la Oficina de Gestión de la Calidad de la Dirección de Redes Integradas de Salud – Lima Este (DIRIS LE), así como las actividades institucionales, realizará las siguientes actividades:

A. PLANIFICACIÓN PARA LA CALIDAD EN SALUD, ALINEADA A LAS POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS SECTORIALES:

- Elaboración, aprobación e informe final del Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
- Monitoreo y seguimiento de las actividades del Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

B. GARANTÍA DE CULTURA DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA:

- Elaboración del informe del Libro de Reclamaciones en Salud, que incluye un consolidado del número de reclamos del establecimiento de salud.
- Elaboración del informe de medios de escucha: Buzón de Sugerencias.
- Capacitación en Deberes y Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud, humanización en la atención y buen trato.

En el **ANEXO 1**, se visualiza la matriz de Programación de Metas Físicas y Presupuestales de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS).

6.4.3. Cronograma de actividades

N° / OEI	Actividades	U.M.	Meta	Cronograma											
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
OE1. Promover una cultura institucional de calidad en la atención de salud para mejorar la satisfacción del usuario en el marco del respeto de sus derechos en la atención de salud.															
1	Capacitación al personal administrativo y asistencial	Capacitación	1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OE2. Desarrollar diversas mecanismos, metodologías y actividades lúdicas que permitan la interacción con el usuario y mejorar la percepción sobre la calidad en la atención brindada.															
1	Capacitación al personal administrativo y asistencial	Capacitación	1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OE3. Dar cumplimiento al Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas, aprobado mediante Decreto Supremo N°002-2019-SA.															
1	Capacitación al personal administrativo y asistencial	Capacitación	1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OE4. Desarrollar acciones de capacitación al personal asistencial y administrativo respecto a los derechos y deberes de los usuarios, proceso de atención de consultas y reclamos en el Libro de Reclamaciones en Salud y humanización de la salud, a través de diversas actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación															
1	Capacitación al personal administrativo y asistencial	Capacitación	1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OE5. Desarrollar acciones de difusión a los usuarios externos, personal asistencial y administrativo respecto a los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud, y del proceso de atención de consultas y reclamos en el Libro de Reclamaciones en Salud, a través de diversas actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación.															
1	Se realizara requerimiento de trípticos, banners, letreros y afiches	Informe	1	X											
2	Seguimiento de requerimiento de trípticos, banners, letreros y afiches	Informe	4			X			X			X			X
3	Difusión de trípticos, banners, letreros y afiches relacionados a los deberes y derechos de las personas usuarias de los servicios de salud	Informe	12	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OE6. Interiorizar en el personal asistencial y administrativo el enfoque de interculturalidad a través de acciones de capacitación a través de diversas actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación															
1	Capacitación a través de talleres y charlas al personal administrativo y asistencial	Capacitación	1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OE7. Desarrollar diversos mecanismos y metodologías de capacitación que faciliten la difusión de información a los usuarios en temas relacionados a consultas y reclamos en el marco normativo a través de diversos mecanismos, metodologías y actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación.															
1	Se realizara el requerimiento de trípticos, banners, letreros y afiches	Informe	1	X											

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
---	---	-----------

N° / OEI	Actividades	U.M.	Meta	Cronograma											
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
2	Seguimiento de requerimiento de trípticos, banners, letreros y afiches	Informe	4			X			X			X			X
3	Difusión de trípticos, banners, letreros y afiches relacionados a consultas y reclamos	Informe	12	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OE8. Promover el uso del Buzón de Sugerencias y Libro de Felicitaciones como un medio de recolección de información directa de los usuarios, a través de diversos mecanismos, metodologías y actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación.															
1	Requerimiento del Libro de Felicitaciones físico y/o virtual	Informe	1	X											
2	Seguimiento de requerimiento Libro de Sugerencias físico y/o virtual	Informe	4			X			X			X			X

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: "Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025"	Año: 2025
--	--	------------------

6.4.4. Responsables para el desarrollo de cada actividad

Los responsables para el desarrollo de cada actividad es la Unidad Funcional de Plataforma de Atención al Usuario en Salud de la Oficina de Calidad en Salud.

6.5. Presupuesto

Para la ejecución del Plan de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Lima Este - Vitarte, se estima un presupuesto anual de **S/ 300.00**, según se especifica en el siguiente cuadro, el mismo que estará sujeto a disponibilidad presupuestal:

CATEGORÍA PRESUPUESTAL		9001. Acciones Centrales				
PRODUCTO		3999999. Sin Producto				
ACTIVIDAD PRESUPUESTAL		5000003. Gestión Administrativa				
OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		OEI.04. Fortalecer la rectoría y la gobernanza sobre el sistema de salud y la gestión institucional para el desempeño eficiente, ético e íntegro en el marco de la modernización de la gestión pública				
CLASIFICADOR	NOMBRE DEL CLASIFICADOR	DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS, INSUMOS Y MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD MENSUAL	PRECIO UNITARIO S/	PRECIO TOTAL S/
2.3.11.1.1	ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA CONSUMO HUMANO	AGUA DE MESA SIN GAS X 20 Lts	UNIDAD	1	9.8	9.8
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	ARCHIVADOR DE CARTON CON PALANCA LOMO ANCHO TAMAÑO OFICIO	UNIDAD	1	4.12	4.12
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE 1/2 in X 72 yd	UNIDAD	1	1.12	1.12
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	TIJERA DE METAL DE 8 in CON MANGO DE PLASTICO	UNIDAD	1	2.83	2.83
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	PERFORADOR DE 2 ESPIGAS PARA 25 HOJAS APROX.	UNIDAD	1	9.1	9.1
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	BOLIGRAFO (LAPICERO) DE TINTA SECA PUNTA MEDIA COLOR AZUL	EMP X 50	1	5	5
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	BOLIGRAFO (LAPICERO) DE TINTA SECA PUNTA MEDIA COLOR NEGRO	EMP X 50	1	1	1
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	BOLIGRAFO (LAPICERO) DE TINTA SECA PUNTA MEDIA COLOR ROJO	EMP X 50	1	5	5
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	PLUMON RESALTADOR PUNTA MEDIANA BISELADA	UNIDAD	1	1.06	1.06
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	PLUMON DE TINTA INDELEBLE PUNTA FINA COLOR AZUL	UNIDAD	1	1	1
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	PLUMON RESALTADOR PUNTA GRUESA BISELADA VERDE	UNIDAD	1	1.55	1.55
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	NOTAS AUTOADHESIVAS 7.5 X 7.5 CM COLORES VARIOS	UNIDAD	1	1.7	1.7
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	PAPEL BOND 80 G TAMAÑO A4	EMP X 500	1	15	15
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	CLIP DE METAL CHICO Nº 1 X 100	UNIDAD	1	3	3
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	CLIP MARIPOSA DE METAL Nº 2 X 12	UNIDAD	1	3	3
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	CHINCHE CON CABEZA DORADA X 200	UNIDAD	1	2	2
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	GRAPA 26/6 X 5000	UNIDAD	1	1.5	1.5
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	LIBRO DE RECLAMACIONES TAMAÑO A4 AUTOCOPIATIVO	UNIDAD	1	87	87

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
--	--	------------------

CATEGORÍA PRESUPUESTAL		9001. Acciones Centrales				
PRODUCTO		3999999. Sin Producto				
ACTIVIDAD PRESUPUESTAL		5000003. Gestión Administrativa				
OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		OEI.04. Fortalecer la rectoría y la gobernanza sobre el sistema de salud y la gestión institucional para el desempeño eficiente, ético e íntegro en el marco de la modernización de la gestión pública				
CLASIFICADOR	NOMBRE DEL CLASIFICADOR	DESCRIPCIÓN DE LOS RECURSOS, INSUMOS Y MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD MENSUAL	PRECIO UNITARIO S/	PRECIO TOTAL S/
		(ORIGINAL + 2 COPIAS) X 100 JUEGOS				
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	LIBRO DE REGISTRO DE FELICITACIONES X 100 HOJAS	UNIDAD	1	87	87
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	FOLDER DE PLASTICO TAMAÑO A4 CON TAPA TRANSPARENTE	UNIDAD	1	2.34	2.34
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	FORRO DE PLASTICO TRANSPARENTE TAMAÑO OFICIO X 5 m	UNIDAD	1	3.39	3.39
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	FOLDER MANILA TAMAÑO A4	EMP X 50	1	6.25	6.25
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	SOBRE MANILA TAMAÑO A4	EMP X 50	1	6.62	6.62
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	BORRADOR BLANCO PARA LAPIZ TAMAÑO GRANDE	UNIDAD	1	0.41	0.41
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	LAPIZ NEGRO GRADO 2B CON BORRADOR	UNIDAD	1	0.17	0.17
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	CORRECTOR LIQUIDO TIPO LAPICERO	UNIDAD	1	1.07	1.07
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	ENGRAPADOR DE METAL TIPO ALICATE	UNIDAD	1	10	10
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	REGLA DE PLASTICO 30 cm	UNIDAD	1	0.47	0.47
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	TAJADOR DE METAL	UNIDAD	1	0.5	0.5
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	SUJETADOR PARA PAPEL (TIPO FASTENER) DE METAL X 50	UNIDAD	1	6	6
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	TABLERO ACRILICO TAMAÑO A4 CON SUJETADOR DE METAL TIPO GANCHO	UNIDAD	1	1	1
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	TINTA PARA TAMPON X 30 ml APROX. COLOR ROJO	UNIDAD	1	3	3
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	TINTA PARA ALMOHADILLA DE SELLOS AUTOENTINTABLES X 28 ML AZUL	UNIDAD	1	4	4
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	TAMPON HUELLERO DACTILAR	UNIDAD	1	5	5
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	GOMA EN BARRA X 20 G APROX.	UNIDAD	1	4	4
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	PLUMON PARA PIZARRA ACRILICA PUNTA DELGADA	UNIDAD	1	1	1
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	PLUMON PARA PIZARRA ACRILICA PUNTA GRUESA	UNIDAD	1	1	1
2.3.15.1.2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	PLUMON PARA PIZARRA ACRILICA PUNTA MEDIANA	UNIDAD	1	2	2

 HLEV HOSPITAL DE LIMA ESTE - VITARTE	Documento Técnico: "Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025"	Año: 2025
--	--	------------------

CATEGORÍA PRESUPUESTAL		9001. Acciones Centrales
PRODUCTO		3999999. Sin Producto
ACTIVIDAD PRESUPUESTAL		5000003. Gestión Administrativa
OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		OEI.04. Fortalecer la rectoría y la gobernanza sobre el sistema de salud y la gestión institucional para el desempeño eficiente, ético e íntegro en el marco de la modernización de la gestión pública
CLASIFICADO R	NOM. CLASIFICADOR	VALOR TOTAL S/
2.3. 1 1. 1 1	ALIMENTOS Y BEBIDAS PARA CONSUMO HUMANO	9.80
2.3. 1 5. 1 2	PAPELERIA EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA	290.20
TOTAL		300.00

6.6. Financiamiento

El presente Plan requiere de un presupuesto ascendente a S/ 300.00, el mismo que deberá ser financiado con los recursos presupuestales asignados al Centro de Costo de la Oficina de Calidad en Salud, que acorde al POI 2025, cuentan con recursos asignados en la Fuente de Financiamiento Recursos Ordinarios.

6.7. Acciones de Monitoreo, Supervisión y Evaluación del Plan

- ✓ Se elaborarán informes mensuales y trimestrales, según corresponda, sobre las atenciones de consultas, reclamos - denuncias y buzón de sugerencias.
- ✓ Se verificará diariamente la presencia de reclamos en el Libro de Reclamaciones en Salud.
- ✓ Se realizarán reuniones trimestrales con el personal de la PAUS para ver el avance del cumplimiento del Plan.
- ✓ Se verificará el envío oportuno del SETI-RECLAMOS.
- ✓ Se elaborarán informes de acciones de mejora en atención a los reclamos de los usuarios y propuestas del personal de la PAUS.
- ✓ Se realizarán reuniones de coordinación con la Oficina de Calidad en Salud, la Dirección del Hospital y las jefaturas para presentarles la problemática de la PAUS, así como de las consecuencias y posibles sanciones por la SUSALUD, en relación a la demora en el envío de los descargos respectivos frente a los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones en Salud, y de esa manera podamos cumplir con la normativa vigente y dar pronta respuesta a los reclamos.
- ✓ Se realizarán reuniones con la Oficina de Calidad en Salud, Dirección del Hospital, Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y la Oficina de Administración para poder incrementar el presupuesto de la Oficina de Calidad en Salud – Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) o en su defecto gestionar el apoyo con los requerimientos solicitados a través de otras gestiones administrativas.

	Documento Técnico: “Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025”	Año: 2025
--	--	--------------------------------

VII. RESPONSABILIDADES

- La Oficina de Calidad en Salud y el personal que labora en el Hospital de Lima Este - Vitarte es responsable del cumplimiento permanente de lo dispuesto en el presente Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
- Las jefaturas de departamentos, servicios, oficinas, áreas y otros son responsables de implementar las actividades según corresponda y remitir la información respectiva a la Oficina de Calidad en Salud.
- Es importante mencionar que el Equipo Técnico de la Oficina de Calidad en Salud es responsable del Plan, y de realizar la formulación, ejecución, monitoreo y seguimiento del mismo.

VIII. ANEXOS

- Anexo 01. Matriz de Programación de Metas Físicas y Presupuestales de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)
- Anexo 02. Matriz de Indicadores de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)
- Anexo 03. Flujograma de Atención de Reclamos del Libro de Reclamaciones en Salud
- Anexo 04. Instructivo para el Llenado de la Hoja del Libro de Reclamaciones en Salud
- Anexo 05. Procedimiento de Atención de Consultas y Reclamos
- Anexo 06. Flujograma del Buzón de Sugerencias
- Anexo 07. Formato de Sugerencias – Felicitaciones
- Anexo 08. Hoja del Libro de Felicitaciones
- Anexo 09. Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud
- Anexo 10. Deberes de los Usuarios de los Servicios de Salud
- Anexo 11. Tabla de Clasificación de Causas de Reclamos

IX. BIBLIOGRAFÍA

No aplica

Anexo 01. Matriz de Programación de Metas Físicas y Presupuestales de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)

Unidad Orgánica:	Oficina de Calidad en Salud
-------------------------	------------------------------------

Estructura Programática Operativa				Estructura Programática del Presupuesto					
Objetivo General del Plan: Garantizar una atención humanizada y de calidad, en los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas, a través de las gestiones realizadas y actividades promovidas por la Plataforma de Atención al Usuario en Salud e impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de la información sobre sus necesidades, expectativas, opiniones, consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, según sea el caso									
Objetivos Específicos	Actividad	Unidad de Medida	Programación de Metas Anual 2025	Programación Presupuestal (S/)					
				Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Genérica de gasto	Total de Presupuesto 2025	Responsable
OE1. Promover una cultura institucional de calidad en la atención de salud para mejorar la satisfacción del usuario en el marco del respeto de sus derechos en la atención de salud.	Capacitación al personal administrativo y asistencial	Capacitación	1	9001. Acciones Centrales	3999999. Sin Producto	5000003. Gestión Administrativa	2.3	25.00	Oficina de Calidad en Salud Plataforma de Atención al Usuario en Salud
OE2. Desarrollar diversos mecanismos, metodologías y actividades recreativas que permitan la interacción con el usuario y mejorar la percepción sobre la calidad en la atención brindada	Capacitación al personal administrativo y asistencial	Capacitación	1					25.00	
OE3. Dar cumplimiento al Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas, aprobado mediante Decreto Supremo N°002-2019-SA	Capacitación al personal administrativo y asistencial	Informe / Capacitación	1					25.00	

Unidad Orgánica: Oficina de Calidad en Salud

Estructura Programática Operativa				Estructura Programática del Presupuesto					
Objetivo General del Plan: Garantizar una atención humanizada y de calidad, en los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas, a través de las gestiones realizadas y actividades promovidas por la Plataforma de Atención al Usuario en Salud e impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de la información sobre sus necesidades, expectativas, opiniones, consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, según sea el caso									
Objetivos Específicos	Actividad	Unidad de Medida	Programación de Metas Anual 2025	Programación Presupuestal (S/)					
				Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Genérica de gasto	Total de Presupuesto 2025	Responsable
OE4. Desarrollar acciones de capacitación al personal asistencial y administrativo respecto a los derechos y deberes de los usuarios, proceso de atención de consultas y reclamos en el Libro de Reclamaciones en Salud y humanización de la salud, a través de diversas actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación.	Capacitación al personal administrativo y asistencial	Capacitación	1					50.00	
OE5. Desarrollar acciones de difusión a los usuarios externos, personal asistencial y administrativo respecto a los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud, y del proceso de atención de consultas y reclamos en el Libro de Reclamaciones en Salud, a través de diversas actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación	Requerimiento de trípticos, banners, letreros y afiches	Informe	1					25.00	
	Seguimiento de requerimiento de trípticos, banners, letreros y afiches								
	Difusión de trípticos, banners, letreros y afiches								
OE6. Interiorizar en el personal asistencial y administrativo el enfoque de interculturalidad a través de acciones de capacitación	Capacitación al personal administrativo y asistencial	Capacitación	1					25.00	

Unidad Orgánica: Oficina de Calidad en Salud

Estructura Programática Operativa				Estructura Programática del Presupuesto									
Objetivo General del Plan: Garantizar una atención humanizada y de calidad, en los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas, a través de las gestiones realizadas y actividades promovidas por la Plataforma de Atención al Usuario en Salud e impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de la información sobre sus necesidades, expectativas, opiniones, consultas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, según sea el caso													
Objetivos Específicos	Actividad	Unidad de Medida	Programación de Metas Anual 2025	Programación Presupuestal (S/)									
				Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Genérica de gasto	Total de Presupuesto 2025	Responsable				
a través de diversas actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación													
OE7. Desarrollar diversos mecanismos y metodologías de capacitación que faciliten la difusión de información a los usuarios en temas relacionados a consultas y reclamos en el marco normativo, a través de diversos mecanismos, metodologías y actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación.	Requerimiento de trípticos, banners, letreros y afiches	Informe	1										75.00
	Seguimiento de requerimiento de trípticos, banners, letreros y afiches												
	Difusión de trípticos, banners, letreros y afiches												
OE8. Promover el uso del Buzón de Sugerencias y Libro de Felicitaciones como un medio de recolección de información directa de los usuarios, a través de diversos mecanismos, metodologías y actividades recreativas para su mejor interiorización y aceptación.	Requerimiento del Libro de Felicitaciones	Informe	1										50.00
	Seguimiento de requerimiento Libro de Sugerencias												
Total Presupuesto S/								300.00					

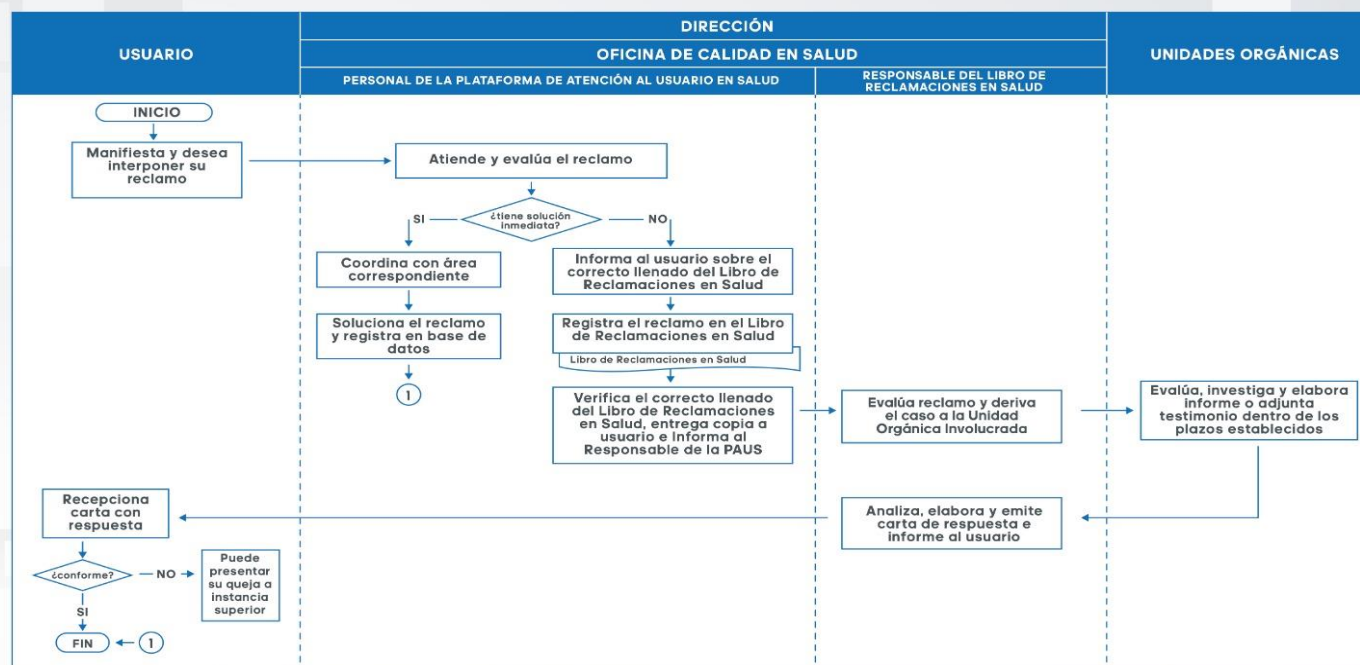
Anexo 02. Matriz de Indicadores de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)

Respecto a los reclamos presentados se buscará cumplir con ellos dentro de los plazos establecidos según normativa vigente; del mismo modo se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADOS ESPERADOS	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FUENTE DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO CON LOS PLAZOS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD	$\frac{\text{Número de reclamos atendidos en el plazo de 30 días hábiles}}{\text{Total de reclamos (LRS + reclamos derivados)}} \times 100$	Ascendente	Trimestral	Informe	Equipo de la Oficina de Calidad en Salud
		$\frac{\text{Número de reclamos atendidos fuera del plazo de 30 días hábiles}}{\text{Total de reclamos (LRS + reclamos derivados)}} \times 100$	Descendente	Trimestral	Informe	
		$\frac{\text{Número de reclamos pendientes en el plazo de 30 días hábiles}}{\text{Total de reclamos (LRS + reclamos derivados)}} \times 100$	Mantener	Trimestral	Informe	
		$\frac{\text{Número de reclamos pendientes fuera del plazo de 30 días hábiles}}{\text{Total de reclamos (LRS + reclamos derivados)}} \times 100$	Descendente	Trimestral	Informe	
2	PORCENTAJE DE RECLAMOS CULMINADOS EN TRATO DIRECTO	$\frac{\text{Número de reclamos culminados en trato directo}}{\text{Total de reclamos}} \times 100$	Ascendente	Trimestral	Informe	Plataforma de Atención al Usuario Salud
3	PORCENTAJE DE DENUNCIAS DERIVADAS DE SUSALUD, CON RESPUESTAS EN EL PLAZO	$\frac{\text{Número de denuncias con respuesta dentro del plazo de 10 días hábiles}}{\text{Total de denuncias remitidas}} \times 100$	Ascendente	Trimestral	Informe	
		$\frac{\text{Número de denuncias con respuesta fuera del plazo de 10 días hábiles}}{\text{Total de denuncias remitidas}} \times 100$	Descendente	Trimestral	Informe	

Anexo 03. Flujograma de Atención de Reclamos del Libro de Reclamaciones en Salud

Flujograma de atención de reclamos del Libro de Reclamaciones en Salud



Anexo 04. Instructivo para el Llenado de la Hoja del Libro de Reclamaciones En Salud



Instructivo para el llenado de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones en Salud

- ❖ Los siguientes datos deberán ser registrados por las IPRESS, IAFAS o UGIPRESS:

Logo de las IPRESS, IAFAS o UGIPRESS

Nombre o razón social de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS

Dirección del Establecimiento

N° Hoja de Reclamación consignando el código de la IPRESS, IAFAS o UGIPRESS registrado en SUSALUD y una numeración correlativa comenzando desde el número (00000000001).

En caso el espacio para el detalle del reclamo no sea suficiente, y el reclamante llene al reverso de la Hoja de Reclamación, se deberá sacar copia de dicho detalle y adjuntar a cada hoja autocopiativa.

Detalle de la solución del reclamo a través de Trato Directo.

Firma del responsable del Libro de Reclamaciones en Salud en caso de solución del reclamo por Trato Directo. (Libro de Reclamaciones en Salud Físico).

- ❖ Los siguientes cambios deben ser llenados por el reclamante:

Fecha: En este reglón se dejará constancia la fecha de presentación del Reclamo.

Identificación del Usuario, se identifica el usuario afectado o tercero legitimado.

Identificación de quien presenta el Reclamo, pudiendo ser el usuario, su representante o tercero legitimado.

Detalle del Reclamo, detallar los hechos que motivan el reclamo, así como se precise si adjunta algún documento de sustento. En caso no se suficiente el espacio para el llenado del detalle del reclamo podrá continuar al reverso de la Hoja de Reclamación.

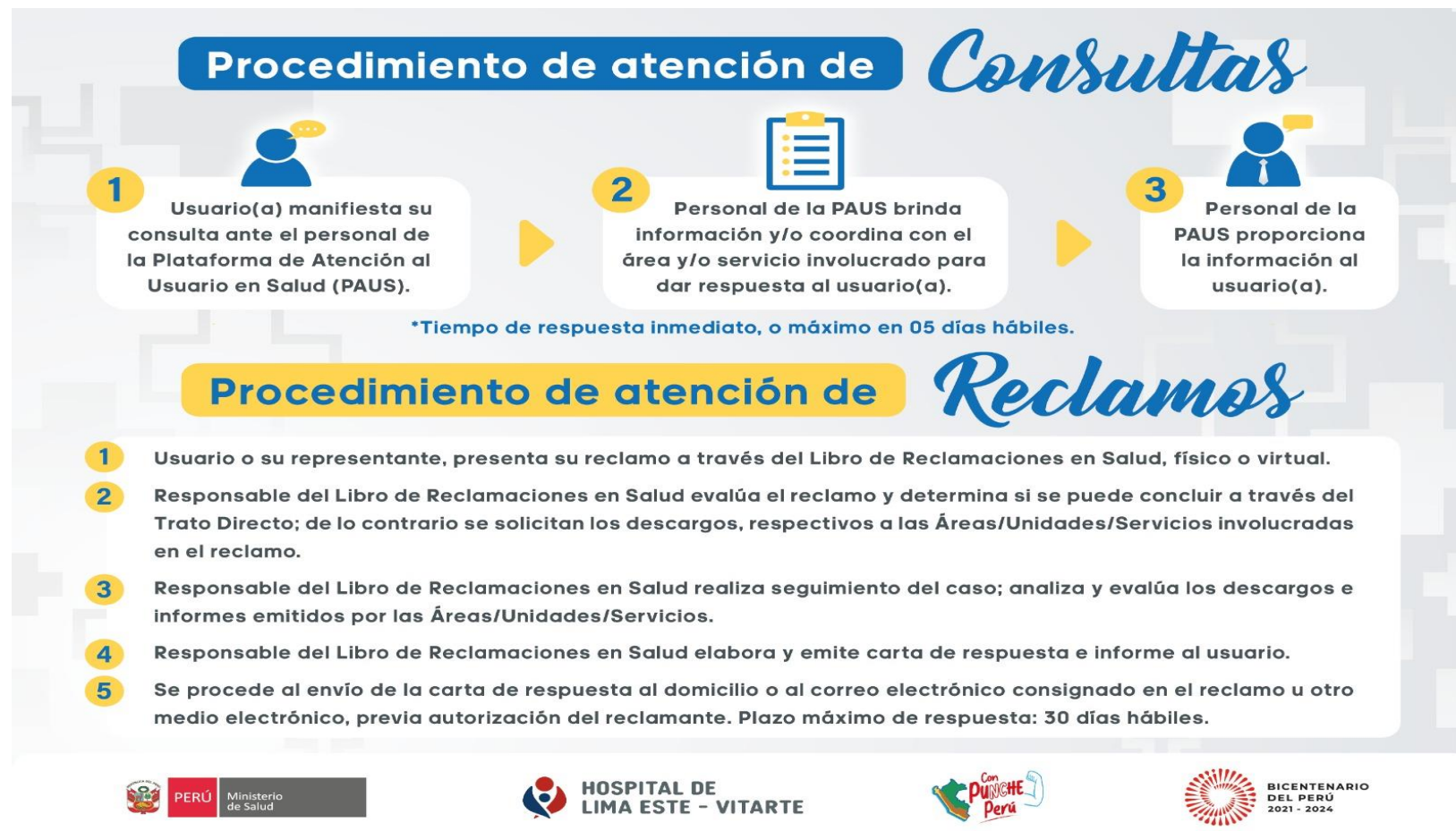
Autorización de comunicación del resultado del reclamo al correo electrónico consignado, si la respuesta es afirmativa deberá de marcar en el espacio correspondiente con una X, Ejemplo: SI (X); en caso la respuesta sea negativa deberá de marcar el espacio correspondiente con una X, Ejemplo: NO (X).

Firma del Reclamante que deje constancia de la presentación del reclamo, en caso de persona iletrado consignar la huella digital. (Libro de Reclamaciones en Salud Físico).

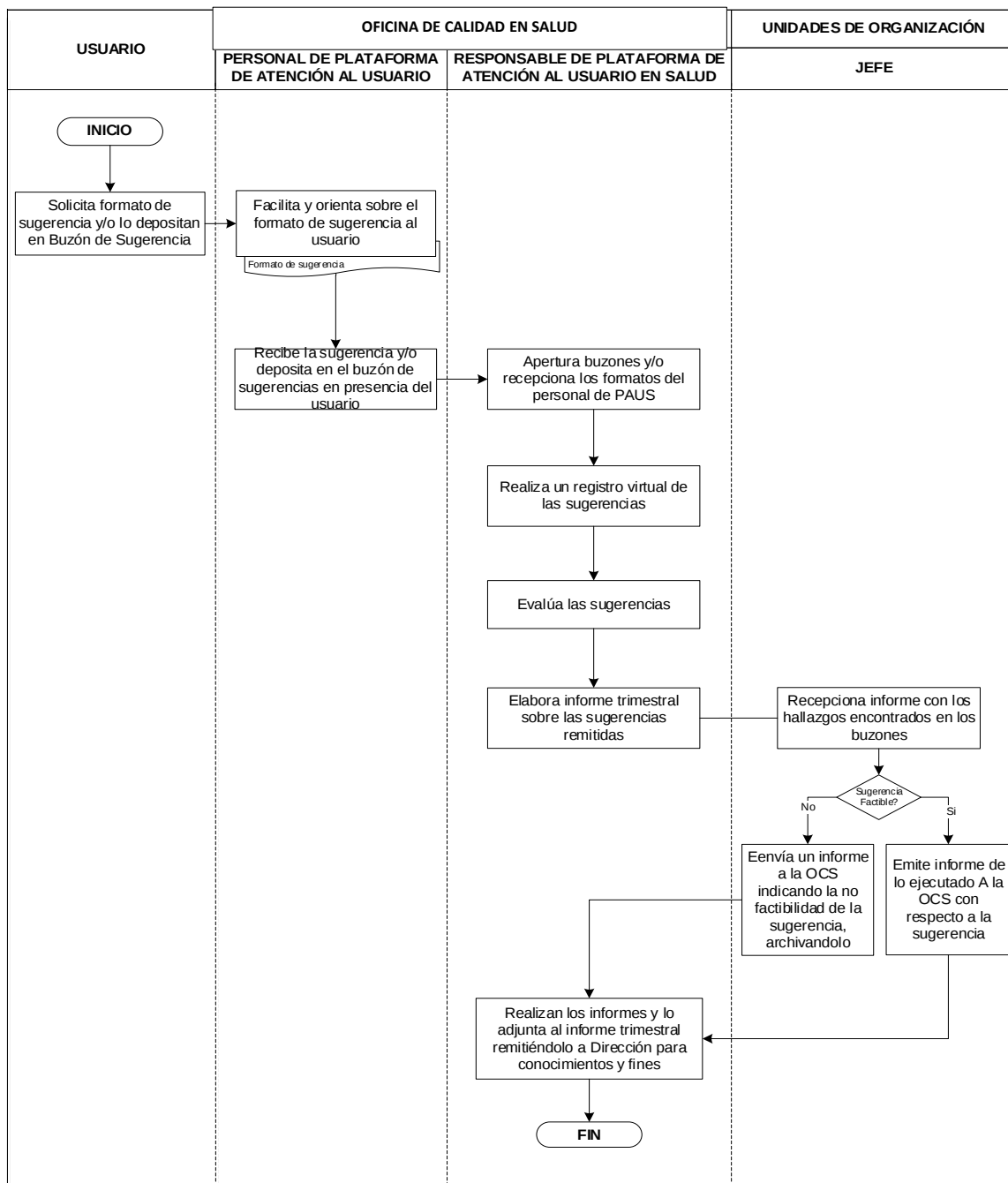
En el caso del Libro de Reclamaciones en Salud Virtual no es exigible la firma del reclamante. Su presentación está acreditada con el número de su Documento Nacional de Identificación (DNI), Carné de Extranjería (C.E.), Pasaporte o Registro Único de Contribuyente (RUC).

Firma del Reclamante que deje constancia de la conformidad con la solución del reclamo a través del Trato Directo, y en caso de ser persona iletrada el responsable del Libro de Reclamaciones en Salud orientara al usuario para la consignación de la huella digital. (Libro de Reclamaciones en Salud Físico).

Anexo 05. Procedimiento de Atención de Consultas y Reclamos



Anexo 06. Flujograma del Buzón de Sugerencias



Anexo 07. Formato de Sugerencias – Felicitaciones



SUGERENCIAS - FELICITACIONES

FECHA:		HORA:	
SUGERENCIA		FELICITACIÓN	

POR FAVOR LLENE LOS DATOS SOLICITADOS:

NOMBRES Y APELLIDOS (Usuario):

OFICINA, DEPARTAMENTO, SERVICIO O ÁREA DE ATENCIÓN:

EXPONER BREVEMENTE SU COMENTARIO:

Gracias por darnos un minuto de su tiempo para hacernos saber su sugerencia acerca de los servicios que se brindan en nuestra institución; ya que serán de valiosa ayuda para mejorar su atención.

Sírvase depositar el formato en el Buzón de Sugerencias

¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo 09. Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud

Conoce tus *Derechos* en Salud

Acceso a los servicios de salud

Tienes derecho a recibir atención médica adecuada y oportuna, así como atención por emergencia sin que te exijan antes documento o pago alguno.



Acceso a la información

Tienes derecho a recibir información clara y comprensible sobre los servicios, traslados y reglamentos del establecimiento de salud; así como conocer el nombre del médico y personal que te atiende.



A la atención y recuperación en salud

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



Al consentimiento informado

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



Protección a los derechos en salud

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



Anexo 10. Deberes de los Usuarios de los Servicios de Salud

Conoce tus *Deberes* en Salud



Trate con respeto y dignidad a todo personal que colabora en el establecimiento de salud.

Constitución Política del Perú
Título I Capítulo I



Cumpla con las indicaciones del equipo de profesionales que lo atienden.

Ley General de Salud 26842
Título Primero Artículo 16°



Brinde toda la información necesaria de forma precisa y veraz a los profesionales que lo atienden.

Ley General de Salud 26842
Título Cuarto



Respete el turno de atención y tenga en cuenta que hay normas de atención preferencial.

Ley 27408. Modificada de Ley
28683 Atención Preferencial



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

Ley 29414. Establece los Derechos de las personas Usuarias de los Servicios de Salud



Utilice las Instalaciones del establecimiento de salud de forma adecuada.

Decreto Supremo 013
Reglamento de Establecimientos de salud y SMA Artículo 12°



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

NT 029-MINSA/DCSP
Auditoría de la Calidad de Atención en Salud



Colabore con el cumplimiento de las normas y disposiciones del establecimiento de salud.

Decreto Supremo 013
Reglamento de Establecimientos de salud y SMA Artículo 14°



Cumpla oportunamente con sus citas para no interferir con el flujo de atención.

Ley General de Salud 26842
Título Primero Artículo 16°



Utilice adecuadamente las vías o canales para sus consultas, reclamos y/o sugerencias, en el establecimiento de salud.

Ley 29571
Código de Protección y Defensa del Consumidor

Anexo 11. Tabla de Clasificación de Causas de Reclamos

CLASIFICADOR DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE IPRESS O UGIPRESS					
N°	DERECHOS EN SALUD	CAUSA ESPECÍFICA	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN CORTA	CÓDIGO
1	Acceso a los Servicios de Salud	Emitir recetas farmacológicas sin la denominación genérica internacional, datos erróneos, o incompleta	Se considera aquellos reclamos relacionados a la entrega de recetas emitidas por el profesional de salud, sin consignar el nombre genérico del medicamento, con letra ilegible, incompleta, entre otros.	Receta con medicamentos de marca y/o incompleta y/o ilegible.	1101
2	Acceso a los Servicios de Salud	Dispensar medicamentos y/o dispositivos médicos de manera insatisfactoria	Se considera aquellos reclamos relacionados a: • Error en el tipo de productos entregados. • Error en la calidad de productos entregados. • Entrega de productos vencidos, contaminados o deteriorados. • Entrega de productos falsificados y/o sin registro sanitario, entre otros. • Negar o entregar en forma incompleta al usuario la previsión de medicamentos o dispositivos médicos.	• No estoy satisfecho con los medicamentos entregados. • No me entregaron los medicamentos. • Me entregaron de forma incompleta mis medicamentos.	1102
3	Acceso a los Servicios de Salud	Direccionar al usuario a comprar medicamentos o dispositivos médicos fuera del establecimiento de salud	Inducir al usuario a comprar determinados medicamentos o dispositivos médicos fuera de la IPRESS a pesar de estas cubiertos o contar con stock en el establecimiento.	Me dicen que compre afuera.	1103
4	Acceso a los Servicios de Salud	Direccionar al usuario a realizarse procedimientos médicos o quirúrgicos fuera del establecimiento de salud	Inducir al usuario a realizarse procedimientos médicos o quirúrgicos fuera del establecimiento, pese a estar cubiertos o disponibles en la IPRESS.	Me dijeron que me realice el procedimiento afuera.	1104
5	Acceso a los Servicios de Salud	Negar o condicionar al usuario a realizarse procedimientos de apoyo al diagnóstico	Negar al usuario a realizarse procedimientos de apoyo al diagnóstico.	No quiere realizarme el procedimiento médico.	1105
6	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar en el otorgamiento de citas o en la atención para consulta externa	Se consideran las insatisfacciones generadas por: • Falta de citas. • Disponibilidad de citas para atención en consulta externa en un plazo alejado. • Tiempo de espera para la atención que excede al tiempo establecido por la institución.	• No hay citas para la especialidad. • No puedo conseguir cita para consulta externa en fecha próxima. • Demora en atenderme.	1106
7	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar para la Hospitalización	No pase a Hospitalización o programación Hospitalaria por falta de cupo, incluye UCI.	No hay cama disponible.	1107
8	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar en el otorgamiento de prestaciones de salud durante la hospitalización	Demora para el otorgamiento de prestaciones o realización de procedimientos en el área de hospitalización, se considera cuando: • Demora en la visita médica. • Demora en la aplicación de medicación. • Demora en el cambio de ropa de cama. • Demora en el aseo del usuario. • Demora en la realización de procedimientos en hospitalización: curación de heridas, retiro de puntos, cambio de apósitos, retiro o cambio de sondas, etc. No se incluye la demora de toma de exámenes auxiliares.	No estoy satisfecho con el servicio dado en hospitalización.	1108
9	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar en la atención de emergencia de acuerdo a la prioridad	Demora para el otorgamiento de prestaciones o realización de procedimientos en el servicio de emergencia, de acuerdo a la prioridad del caso, se considera: • Demora en la atención de triaje. • Demora en la atención en tópico de emergencia. • Demora para el traslado del usuario a observación de emergencia. • Demora en la atención en el área de observación, sala de dilatación o sala de parto. • Entre otras atenciones.	Demora en la atención de emergencia.	1109

CLASIFICADOR DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE IPRESS O UGIPRESS					
CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE IPRESS					
N°	DERECHOS EN SALUD	CAUSA ESPECÍFICA	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN CORTA	CÓDIGO
10	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar en la atención de paciente obstétrica	Demora para el otorgamiento de prestaciones a paciente obstétrica, se considera: • Demora en la atención de triaje. • Demora en la atención en tóxico. • Demora en la atención en el área de observación, sala de dilatación o sala de parto. • Demora en la realización de cesaría indicada por el médico tratante. • Otros tipos de demora.	Demora en la atención de emergencia a paciente obstétrica.	1110
11	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar en el otorgamiento o reprogramación de cupo para procedimiento quirúrgico	Demora, en un plazo alejado en el otorgamiento o reprogramación de un cupo para realización de procedimiento quirúrgico.	Demora en programarme cirugía	1111
12	Acceso a los Servicios de Salud	Negar la atención con situaciones de emergencia	Negar la atención en situaciones de emergencia y/o partos (Incluye servicios que se presentan en emergencia según nivel de categorización, medicamentos y/o dispositivos médicos) o condicionar la atención a la presentación de documento de identidad, firma de pagarés, etc.	Negar la atención de Emergencia	1112
13	Acceso a los Servicios de Salud	Encontrar IPRESS y/o unidades prestadoras de servicios de salud cerradas en horarios de atención o no presencia del personal responsable de la atención	Falta de disponibilidad de servicios o prestaciones, según disposiciones ofertadas (días y horarios) por parte de la IPRESS. Se incluyen la falta o ausencia de personal de salud programado en todos los servicios que retrasa o impide la atención oportuna del usuarios.	IPRESS cerrada o ausencia del personal de salud responsable de la atención.	1113
14	Acceso a los Servicios de Salud	No acceso a la historia clínica	Se consideran aquellos reclamos relacionados a no brindar atención al usuario por no encontrarse disponible la historia clínica, sea por extravió o por omisión, por desconocimiento del código de la HC personal o familiar.	No acceso a la historia clínica.	1114
15	Acceso a los Servicios de Salud	Reclamos relacionados a la infraestructura de la institución	Reclamos relacionados al estado y conservación de las instalaciones de la institución. Se incluyen: • Aseo del establecimiento. • Mantenimiento de puertas, ventanas, pisos, paredes o techos. • Mantenimiento de equipamiento no biomédico (sillas, mesas, o similares, de uso en la IPRESS). • Otras similares o definidas en norma expresa.	• Deficiente. • Infraestructura. • Falta de Aseo. • Falta de mantenimiento.	1115
16	Acceso a los Servicios de Salud	No cumplir o no acceder a hacer el procedimiento de referencia o contra referencia del usuario	Incumplimiento de la normativa vigente sobre referencia o contra referencia de los usuarios, a fin de dar continuidad de la atención de salud, lo que incluye negativa o demora en las gestiones.	• Referencia y Contrarreferencia. • Demora. • Negativa. • Error.	1116
17	Acceso a los Servicios de Salud	Demorar en la toma o entrega de resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico	Retraso en la toma o entrega de resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico, en cualquiera de los servicios (consulta externa, hospitalización, UCI, etc.), por cualquier causa. Incluye exámenes de laboratorio, anatomía patológica, rayos X, ecografía, tomografía, mamografía, densitometría ósea, resonancia magnética, entre otros.	Demora en la toma o entrega de resultado.	1117
18	Acceso a los Servicios de Salud	Cobrar indebidamente	Reclamos relacionados a cobros no acordados, adicionales o referentes a los pactados inicialmente entre la IPRESS y el usuario.	Me cobraron o hicieron pagar dinero que no corresponde.	1118
19	Acceso a los Servicios de Salud	No cuentan con ventanilla preferencial	No implementación de ventanilla para la atención preferencial del adulto mayor, gestantes y personas con discapacidad.	No cuenta con ventanilla preferencial.	1119
20	Acceso a los Servicios de Salud	Incumplimiento en la programación de citas	• Acudir a una cita médica que ha sido reprogramada para otra fecha sin comunicación previa al paciente. • Acudir a una cita médica y el profesional de la salud no acudió a laborar. • Otros motivos ajenos al paciente, que impiden el otorgamiento de la cita en fecha programada.	Reprogramación de cita sin comunicación previa al paciente.	1120
21	Acceso a los Servicios de Salud	Incumplimiento en la programación de las intervenciones quirúrgicas	Reprogramación de la fecha de intervención quirúrgica por motivos ajenos al paciente.	Reprogramación de intervención quirúrgica.	1121

CLASIFICADOR DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE IPRESS O UGIPRESS					
CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE IPRESS					
N°	DERECHOS EN SALUD	CAUSA ESPECÍFICA	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN CORTA	CÓDIGO
22	Acceso a información	No brindar información de los procesos administrativos de la IPRESS	Falta o entrega insatisfactoria de información sobre: • Normas, reglamentos o condiciones administrativas vinculadas a la atención. • Gastos cubiertos en la prestación de salud, así como las condiciones del Plan de Atención en Salud, cuando el usuario o personal administrativo lo solicite. • Entre otros.	No me dieron información clara sobre: • Asuntos administrativos • Tratamientos. • Gastos no cubiertos. • El médico tratante • Mis derechos.	1201
23	Acceso a información	No recibir de su médico y/o personal de salud tratante, información comprensible sobre su estado de salud o tratamiento	Se considera a aquellos reclamos en que el profesional de salud informa de manera insatisfactoria o se rehúsa a brindar información al usuario acerca del estado de salud y/o del tratamiento que viene recibiendo.	• Personal Médico. • Información insatisfactoria. • Información no clara. • No brinda información.	1203
24	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir de su médico y/o personal de salud trato amable y respetuoso	Se considera a aquellos reclamos en que el profesional de salud brinda un trato contra la moral, buenas costumbres y/o dignidad de la persona.	No recibí un trato amable	1302
25	Atención y Recuperación de la Salud	No recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso	Se considera a aquellos reclamos en que el personal administrativo brinda un trato contra la moral, buenas costumbres y/o dignidad de la persona.	No recibí un trato amable	1303
26	Atención y Recuperación de la Salud	No brindar el procedimiento médico o quirúrgico adecuado	Realizar procedimientos médicos o quirúrgicos de manera errónea, no acorde a protocolos y guías.	Mala atención médica.	1304
27	Atención y Recuperación de la Salud	No brindar un trato acorde a la cultura, condición y generó del usuario	No ser atendido con respecto, no acorde a sus modos de vida, conocimientos y costumbres propios de su lugar de origen, o con la identidad de género, ni respetar condición de discapacidad o atención preferente durante la prestación de salud.	Trato discriminatorio.	1305
28	Atención y Recuperación de la Salud	Presunto error en los resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico	Presunción de error en los resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico por cualquier causa. Se incluyen todos los exámenes auxiliares.	No estoy satisfecho con mis resultados.	1306
29	Atención y Recuperación de la Salud	No brindar atención con pleno respeto a su privacidad, con presencia de terceros no autorizados por el usuario	Se considera aquellos cambios reclamos donde la IPRESS vulnera o expone al usuario, considerando la presencia de terceros durante su atención y sin su consentimiento.	Privacidad de la atención.	1307
30	Atención y Recuperación de la Salud	Retener al usuario de alta o al cadáver por motivo de deuda, previo acuerdo de pagos o trámites administrativos	Se consideran aquellos reclamos relacionados a la demora en el proceso de alta o entrega de cadáver debido a trámites administrativos o económicos.	Demora en el alta del paciente y la retención del cadáver.	1309
31	Atención y Recuperación de la Salud	No brindar atención con respeto a la dignidad del usuario	Se consideran aquellos reclamos relacionados a actos impropios de naturaleza sexual.	Trato impropio.	1310
32	Consentimiento Informado	No solicitar al usuario o su representante legal el consentimiento informado por escrito de acuerdo a los requerimientos de la normatividad vigente	No cumplir con recabar del usuario el consentimiento informado de acuerdo a lo dispuesto por la norma vigente. Se considera obligatorio recabar el consentimiento informado en los siguientes casos: • Procedimientos riesgosos o procedimientos quirúrgicos que pongan en riesgo la salud del usuario. • Exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes. • Para la inclusión en ensayos de investigación clínica. • Para negarse a recibir o continuar tratamiento. • Para recibir cuidados paliativos. • Entre otros.	No me explicaron sobre el procedimiento que me iban a realizar ni pidieron mi autorización.	1401
33	Protección de Derechos	Negar o demorar en brindar al usuario el acceso a su historia clínica y a otros registros clínicos solicitados y no garantizar su carácter reservado.	Se consideran aquellos reclamos donde la IPRESS no permite o demora al usuario en acceder a su historia clínica u otros registros clínicos como la constancia de discapacidad y otros documentos relacionados a su atención, así como resguardar la privacidad de la información.	Acceso a la HC y los otros registros clínicos.	1501

CLASIFICADOR DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE IPRESS O UGIPRESS					
CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE IPRESS					
N°	DERECHOS EN SALUD	CAUSA ESPECÍFICA	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN CORTA	CÓDIGO
34	Protección de Derechos	No realizar la gestión del reclamo de forma oportuna y adecuada.	Se consideran aquellos reclamos donde la IPRESS: • No brinda información al usuario sobre la gestión del reclamo en el plazo establecido según normativa. • No traslada oportunamente el reclamo a la instancia con competencia. • No tramita el reclamo dentro de los plazos establecidos. • Demora o negativa en brindar el libro de reclamaciones. • Entre otros.	Gestión del reclamo: • No me dan información. • Obstaculizar. • Demorar en el plazo establecido.	1502
35	Protección de Derechos	No contar con Plataforma de Atención al Usuario en Salud de acuerdo a la normatividad vigente.	No contar con una Plataforma de Atención al Usuario en Salud para la atención de consultas y reclamos de acuerdo a la normatividad vigente.	No tiene PAUS.	1504
36	Otros	Otros relativos a la atención de salud en la IPRESS.	Otros reclamos referido a la atención en la IPRESS o UGIPRESS.	Otros reclamo no identificado.	2001