REPUBLICA DEL PERU

GOBIERNO REGIONAL PIURA
HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0548 -2025-GOB.REG.PIURA-DRSP-HAS-4300201661

Sullana, 28 de mayo del 2025

VISTO:

Nota Informativa N° 318-2025-HAS/430020165, de fecha 28 de mayo del 2025, proveído correlativo N°2421; de fecha 28 de mayo del 2025, y;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al documento del Visto, la Nota Informativa N° 318-2025-HAS/430020165, de fecha 28 de mayo del 2025, la jefatura de la Oficina de Gestión de Calidad, solicita a la Dirección Ejecutiva para la aprobación y proyección de Acto Resolutivo, del Proyecto de Mejora: "Mejoramiento del acceso a la información del usuario en salud, como clave para la atención humanizada en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana";

Que, los numerales I, II y VI de Título Preliminar de la Ley 26842, Ley General de salud, de fecha quince de julio del mil novecientos noventa y siete, dispone que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, y que la protección de la salud es de interés público, Por lo tanto es responsabilidad del Estado regularla vigilarla y promoverla, así mismo, establece que es de interés público la provisión de servicio de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea, y, es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", aprobado bajo Resolución Ministerial Nº 519-2006-MINSA, de fecha 02 de junio del 2006, cuya finalidad es contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo;

Que, mediante el Artículo 1° del Título Primero en el Decreto Supremo Nº 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, de fecha 25 de junio del 2006, las Disposiciones Generales.- El presente Reglamento establece los requisitos y condiciones para la operación y funcionamiento de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, orientados a garantizar la calidad de sus prestaciones, así como los mecanismos para la verificación, control y evaluación de su cumplimiento;

Que, asimismo Resolución Ministerial Nº 727-2009/MINSA Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud", de fecha 31 de octubre del 2009, su finalidad es contribuir a la mejora de la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicio de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional;

Que, de acuerdo a la Ley Nº 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, de fecha 02 de octubre del 2009, establece el Sistema nacional de protección de los derechos de los usuarios en los servicios de salud, donde los establecimientos de salud y los órganos de los gobiernos Nacional, regional y local son responsables de organizar instancias de carácter independiente, autónomo y confidencial que garanticen equidad y justicia para la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, las cuales deben articularse al Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud;

Que, mediante la Resolución Ministerial Nº 095-2012-MINSA, de fecha 09 de febrero del 2012, se aprobó la Guía Técnica "Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad" cuya finalidad es de contribuir a la implementación del sistema de gestión de la calidad en salud y sus actividades dirigidas a la mejora continua de los procesos a través de la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad;

Que, mediante Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, de fecha 04 de julio del 2013, se aprobó un nuevo régimen con la finalidad de que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor servicio civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran;

Que, en el artículo 13° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 312-2015/GRP-CR, de fecha 16 de mayo del 2015, establece que la Oficina de Gestión de la Calidad es la Unidad orgánica encargada de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al paciente, con la participación activa del personal. Además tiene asignado sus funciones y de acuerdo establece en el inciso c) Implementar las estrategias metodología e instrumentos de la calidad y mejora continúa en los servicios;

Que, mediante el Reglamento de la Ley Nº 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado por Decreto Supremo Nº 027-2015-SA, de fecha 13 de agosto del 2015, tiene por objeto reglamentar la Ley Nº 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, precisando el alcance de los derechos al acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud que comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como, al acceso a

REPUBLICA DEL PERU

GOBIERNO REGIONAL PIURA
HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0548 -2025-GOB.REG.PIURA-DRSP-HAS-4300201661

Sullana, 28 de mayo del 2025

la información y consentimiento informado. Asimismo se encarga a la Superintendencia Nacional de Salud, velar por la aplicación del presente Reglamento; y se elabora la lista de derechos de las personas usuarias contenidos en la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, y sus modificatorias y conexas, junto con los mecanismos para su divulgación en las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS públicas, privadas y mixtas;

Que, con Resolución Directoral N°0547-2025-GOB.REG.PIURA-DRSP-HAS-4300201661, de fecha 28 de mayo del el Equipo de Mejora del Proyecto "Mejoramiento del acceso a la información del usuario en salud, como clave para la atención humanizada en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana"

Que, en mérito al documento emitido por la jefatura de la Oficina de Gestión de Calidad del Hospital de Apoyo II-2-Sullana, la Dirección Ejecutiva con proveído correlativo N°2421; de fecha 28 de mayo del 2025, autoriza la aprobación y proyección de Acto Resolutivo, del Proyecto de Mejora: "Mejoramiento del acceso a la información del usuario en salud, como clave para la atención humanizada en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana";

Estando informado la Dirección ejecutiva, con las visaciones de la Oficina de Planeamiento Estratégico, Asesoría Legal y Oficina de Administración, y;

En uso de las Atribuciones y Facultades conferidas al Director Ejecutivo del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 312-2015/GRP-CR, de fecha 16 de mayo del 2015, y de conformidad con la Resolución Ejecutiva Regional N° 0486-2024/GOBIERNO REGIONAL PIURA.GR, de fecha 19 de septiembre del 2024, que resuelve designar al médico **IVAN OSWALDO CALDERÓN CASTILLO**, en el cargo de Director Ejecutivo del Hospital de Apoyo II-2 Sullana;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- APROBAR, el Proyecto de Mejora: "Mejoramiento del acceso a la información del usuario en salud, como clave para la atención humanizada en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana", el mismo que en documento adjunto forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°. – DISPONER, a la Oficina de Gestión de Calidad del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, el cumplimiento de las funciones de acuerdo a las normas vigentes según a lo resuelto en el artículo 1° de la presente resolución.

ARTICULO 3°.- NOTIFICAR, la presente Resolución a la Dirección Ejecutiva, Oficina de Planeamiento Estratégico, Oficina de Control Institucional, Asesoría Legal, Oficina de Administración, Oficina de Gestión de Calidad e interesados.

ARTICULO 4.- DISPONER, que la Oficina Funcional de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones publique la presente Resolución Directoral en el portal Web del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE.

DIRECCION REGIONAL PIURA
HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA
PIURA
Dr. Iván Oswaldo Calderón Castillo
DIRECTOR EJECUTIVO
CMP. 048879 - RNE. 028425

IOCC/JGRC/jacv

2420

PERÚ | Ministerio de Salud | Hospital De Apoyo II-2 Sullana

HOSPITAL APOYO II-2 SULLANA

Tu Salud es Nuestra Prioridad

PROYECTO DE MEJORA:

"MEJORAMIENTO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL USUARIO EN SALUD, COMO CLAVE PARA LA ATENCIÓN HUMANIZADA EN EL HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA"

Elaborado por la Equipo de Mejora de la Plataforma de Atención al Usuario.

Oficina de Gestión de la Calidad
e-Mail: hospitalsullana@hospitalsullana.gob.pe
www.hospitalsullana.gob.pe

PROYECTO DE MEJORA

"MEJORAMIENTO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL USUARIO EN SALUD, COMO CLAVE PARA LA ATENCIÓN HUMANIZADA EN EL HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA"

ÍNDICE

I. TITULO DEL PROYECTO DE MEJORA 2
II. EQUIPO DE MEJORA 2
III. DEPENDENCIA 2
IV. POBLACIÓN OBJETIVO 2
V. LUGAR DE EJECUCIÓN 3
VI. DURACIÓN 3
VII. ANTECEDENTES 3
VIII. JUSTIFICACIÓN 5
IX. OBJETIVOS 6
9.1. Objetivo General: 6
9.2. Objetivos Específicos: 6
X. METODOLOGÍA 6
10.1. Identificación de la Oportunidad de Mejora 6
10.2. Planteamiento del Problema 7
10.3. Determinación de las Causas 8
XI. Resultados Esperados 9
11.1. Resultados de Orientación hacia el Usuario Interno / Externo 9
11.2. Resultados Financieros 9
11.3. Resultados de la Eficiencia Organizacional 9
XII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 10
XIII. PROPUESTA DE FINANCIACIÓN 12

PROYECTO DE MEJORA

"MEJORAMIENTO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL USUARIO EN SALUD, COMO CLAVE PARA LA ATENCIÓN HUMANIZADA EN EL HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA"

I. TITULO DEL PROYECTO DE MEJORA

Mejoramiento del acceso a la información del usuario en salud, como clave para la atención humanizada en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

II. EQUIPO DE MEJORA

NOMBRES Y APELLIDOS	FUNCIONES	OFICINA/ÁREA DE ORGANIZACIÓN
Abg. Rosa Elizbet Juárez Herrera.	Identificación del problema, planteamiento de solución, ejecución y evaluación del Proyecto de Mejora.	Plataforma de Atención al Usuario.
Tec. Adm. Jorge David Ramos Moncada		
Lic. Adm. Pilar Villalta Espinoza.	Asistencia técnica durante planificación, ejecución y evaluación del Proyecto de Mejora.	Oficina de Gestión de la Calidad.
Bach. Adm. Leydy Estefany Risco Saldarriaga.		

III. DEPENDENCIA

Plataforma de Atención al Usuario y otras dependencias del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

IV. POBLACIÓN OBJETIVO

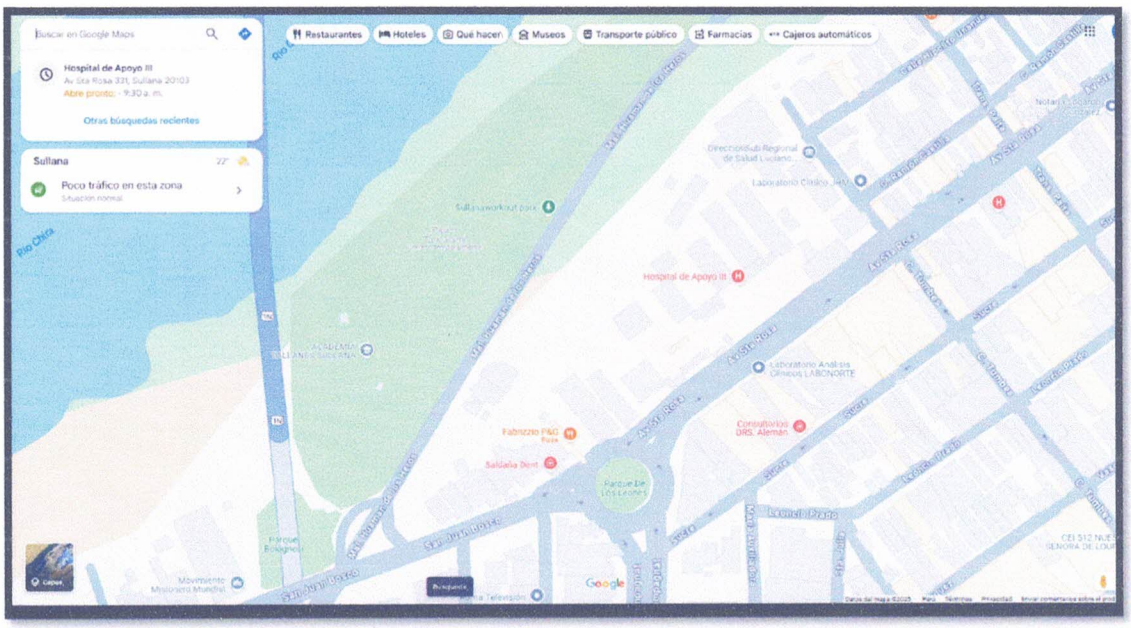
Usuarios externos que realizan consultas en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud y en otras instancias encargadas de brindar informes, en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

PROYECTO DE MEJORA

"MEJORAMIENTO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL USUARIO EN SALUD, COMO CLAVE PARA LA ATENCIÓN HUMANIZADA EN EL HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA"

V. LUGAR DE EJECUCIÓN

Imagen N°01



Fuente: Google Maps

VI. DURACIÓN

Desde su implantación con proyección a ser permanente.

VII. ANTECEDENTES

El Hospital de Apoyo II-2 Sullana, es una entidad adscrita al Gobierno Regional de Piura siendo categorizados como Hospital de Tipo II-2, el cual se encuentra ubicado en la Av. Santa Rosa S/N.

Somos un establecimiento referencial de las regiones Piura y Tumbes, en el ámbito binacional de la cuenca Catamayo-Chira, que promociona la salud, previene los riesgos, protege del daño con énfasis en la recuperación de la salud y la rehabilitación de la persona, la familia, la comunidad y el medio ambiente, desde su concepción hasta su muerte natural, con accesibilidad plena.

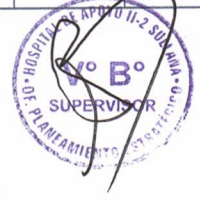
En los últimos seis (06) meses, que contemplan los meses de Octubre 2024 a Marzo del 2025, se puede observar como el número tanto de atenciones va en incremento, tal y como se observa en la siguiente tabla:

PROYECTO DE MEJORA

"MEJORAMIENTO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL USUARIO EN SALUD, COMO CLAVE PARA LA ATENCIÓN HUMANIZADA EN EL HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA"

Tabla N°01: Número de Atenciones de Consulta Externa del HAS – Octubre 2024 a Marzo 2025 (06 meses)

SERVICIOS	2024			2025		
	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR
TOTAL ATENC. MED	**5475**	**4371**	**5749**	**6.424**	**6.781**	**7.132**
MEDICINA	**2311**	**1847**	**2313**	**2.856**	**2.761**	**2.958**
Medicina Interna	124	128	200	197	207	260
Medicina Oncológica	153	148	183	250	236	227
Neumología	122	76	107	126	98	119
Cardiología	464	297	460	552	547	629
Gastroenterología	259	271	189	355	299	384
Endocrinología	321	228	243	319	335	269
Hematología	188	128	177	183	168	218
Dermatología	28	34	71	103	66	79
Neurología	337	311	420	388	402	417
Nefrología	206	166	202	351	347	319
Medicina Física (profesional Medico)	88	14	22	3	2	4
Enfermedades Infecciosas y Tropicales	21	46	39	29	54	33
CIRUGÍA	**1748**	**1478**	**1953**	**2.097**	**2.569**	**2.727**
Cirugía General	363	160	295	330	347	382
Cirugía Pediátrica	0	37	115	186	175	161
Cirugía Torácica y Cardiovascular	65	86	51	84	78	84
Cirugía Oncológica	80	123	109	93	83	66
Neurocirugía	80	33	52	78	75	146
Traumatología	153	110	210	201	208	195
Otorrinolaringología	119	79	84	47	156	171
Oftalmología	483	528	679	548	797	874
Urología	256	194	199	372	359	370
Anestesiología	149	128	159	158	291	278
PEDIATRIA	**242**	**147**	**245**	**286**	**311**	**326**
Pediatría General	195	118	211	250	267	282
Neonatología	47	29	34	36	46	44
GINECO-OBSTETRICIA	**932**	**752**	**993**	**1.185**	**1.14**	**1.121**
Ginecología	366	268	326	358	352	370



Obstetricia	407	359	400	442	431	455
Ecografía Gineco-Obstetricia	159	125	267	385	357	296

Fuente: HISMINSA
Elaboración: Área de Registros Médicos y Estadística

Este incremento de atenciones en Consulta Externa genera a su vez que más personas deseen tener acceso a la información que proporciona el HAS con respecto a sus servicios y también referidos a su salud o la de algún familiar.

Así mismo, como Hospital tiene el deber de velar por los derechos en salud de las personas usuarias de los servicios de salud, según la Ley N°29414 que promueven el acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como, al acceso a la información y el consentimiento informado.

La Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), en su página web el 18 de enero de 2023 informó que, desde enero a diciembre del 2022, brindó 143,145 atenciones a los usuarios de los servicios de salud. De esta cifra, el 92.96% (132,715) estaban referidas a casos vinculados a establecimiento de salud públicos, es decir; pertenecientes al Ministerio de Salud, EsSalud y a los gobiernos regionales, mientras el saldo (10,057) al sector privado de la salud: las clínicas. La superintendencia informó que más de la mitad de esas atenciones (73,983) se referían a consultas y el 48.31% (69,152) fueron denuncias que presentaron los usuarios de los servicios ante una presunta vulneración de sus derechos en salud. Entre las denuncias más frecuentes se encuentran las dificultades al acceso de servicios de salud (44.72%), demora en la prestación de los servicios de salud (20.41%) y la inadecuada información sobre las condiciones del servicio (9.60%).

VIII. JUSTIFICACIÓN

Uno de los principales problemas que enfrenta la Plataforma de Atención al Usuario en Salud- PAUS es el incremento de las consultas presenciales tanto en el módulo de Informes de consulta externa como en el área de emergencia; los usuarios sienten la necesidad de acudir a solicitar información en forma presencial indicando que no obtienen respuesta a través de las líneas telefónicas del área de informes. Esto genera que los usuarios incurran en gasto de traslado hacia el hospital, esperas prolongadas en el área de informes, exposición a algún peligro por sus condiciones de salud, estrés, insatisfacción, etc.

Así mismo, entre las primeras horas de atención en módulo de informes se evidencia una

alta demanda de pacientes y/o familiares que se acercan solo a realizar una consulta. Es por eso la necesidad del servicio en realizar acciones de mejora a favor de los pacientes para brindarles una atención de calidad y no vulnerarle el derecho al acceso a la información.

IX. OBJETIVOS

9.1. Objetivo General:

- Mejorar el acceso a la información al usuario en salud atendido en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

9.2. Objetivos Específicos:

- Fortalecer las capacidades de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
- Mejorar la información publicada en los ambientes del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.
- Reforzar la información al usuario interno respecto a la información que otorga al usuario en salud.

X. METODOLOGÍA

10.1. Identificación de la Oportunidad de Mejora

- **Listado de Problemas:**
  Mediante lluvia de ideas el Equipo de Mejora de la Plataforma de Atención al Usuario pone en conocimiento los problemas y/u oportunidades de mejora identificados durante su operación diaria, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N°01: Lista de Problemas identificados por la Plataforma de Atención al Usuario

N°	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
1	Acceso limitado de los usuarios a la información y orientación
2	Pérdidas de citas de pacientes
3	Aumento de Lista de espera de interconsultas
4	Aumento de la Lista de Espera Quirúrgica
5	Inadecuado ordenamiento de la Historias Clínica físicas

Fuente: Equipo de Mejora de la Plataforma de Atención al Usuario

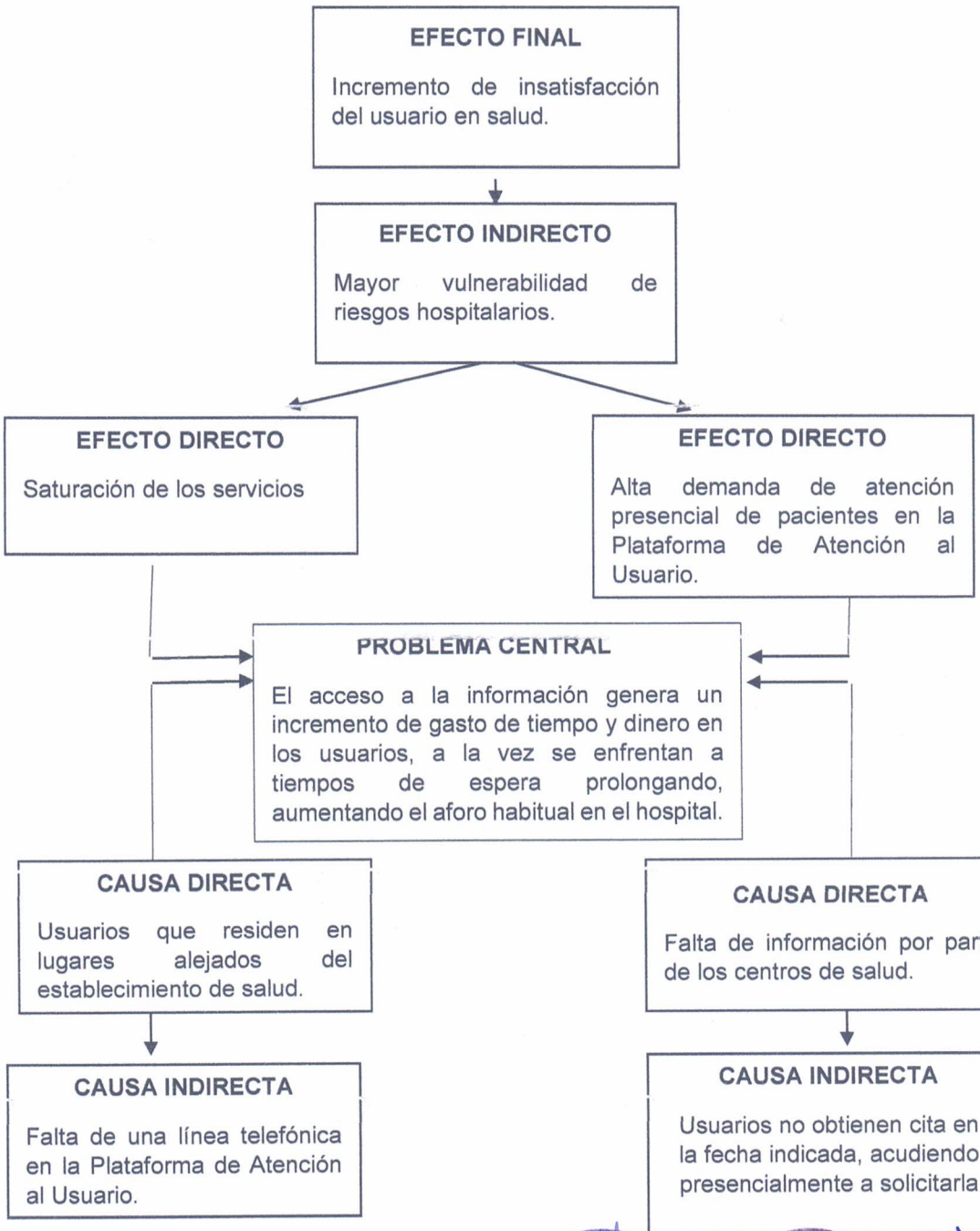
Elaborado por: Oficina de Gestión de la Calidad – Eje de Mejora Continua

10.2. Planteamiento del Problema

Durante el periodo de enero a agosto 2024 se observó que los pacientes que requieren de una información con respecto al estado de su cita, estado de su referencia , solicitud de informe médico o alguna información en referencia, a ello se acercan presencialmente al módulo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Apoyo II-2 Sullana; generando un incremento del aforo habitual en esa área y haciendo que el paciente incurra en gastos de tiempo y dinero al acudir al hospital solo para pedir una información específica; bien se sabe que uno de los derechos del usuario en salud es el "acceso a la información", por eso la Plataforma de Atención al Usuario se ve en la necesidad de implementar el canal de atención Central Telefónica y los medios de comunicación para brindar una información de calidad.

10.3. Determinación de las Causas

ÁRBOL DE CAUSA – EFECTO



XI. Resultados Esperados

11.1. Resultados de Orientación hacia el Usuario Interno / Externo

- Contribuir con cuidar la salud y bienestar del usuario externo otorgándole la información de los servicios brindados por el Hospital a través de diversos canales de atención.
- Cumplir con el otorgamiento de la información solicitada por los usuarios durante su atención en los diversos servicios asistenciales y administrativos del Hospital de Apoyo II-2 Sullana en cumplimiento de sus derechos en salud.

11.2. Resultados Financieros

- Se previenen posibles multas y/o sanciones por quejas o denuncias por parte de los pacientes o familiares en cuanto a sus derechos en salud.

11.3. Resultados de la Eficiencia Organizacional

- Se busca una mejor organización en los módulos de información del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.
- Se busca mejorar el acceso de la información a los usuarios externos que solicitan información en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

XII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

OBJETIVO ESPECÍFICOS	ACCIÓN DE MEJORA	TAREAS ESPECÍFICAS	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PLAZO				RESPONSABLE
				I TRI	II TRI	III TRI	IV TRI	
Objetivo Específico 01: Fortalecer las capacidades de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud	Implementación de la Central Telefónica con dos módulos de atención a cargo de la PAUS	Habilitación de los ambientes físicos para la atención	Correo Institucional a la Jefatura de su Oficina		X			Jefatura de la Plataforma de Atención al Usuario
		Asignación de dos equipos de cómputo con anexos	Correo Institucional a la Jefatura de su Oficina		X			Jefatura de la Plataforma de Atención al Usuario
		Programación de personal orientador de PAUS en Central Telefónica	Correo Institucional a la Jefatura de su Oficina				X	Jefatura de la Plataforma de Atención al Usuario
		Información de los datos obtenidos	Informe a la Jefatura de su Oficina				X	Equipo de Mejora de la Plataforma de Atención al Usuario
	Actualización del sistema informático de Gestión de Consultas y Reclamos atendidos por la PAUS	Coordinación de la operatividad del sistema.	Correo Institucional				X	Jefatura de la Plataforma de Atención al Usuario / Jefatura de la Unidad de Estadística e Informática
		Validación del sistema y creación de los usuarios.	Correo Institucional				X	Jefatura de la Plataforma de Atención al Usuario
		Aplicación del sistema en periodo de prueba.	Informe a la Jefatura de su Oficina				X	Equipo de Mejora de la Plataforma de Atención al Usuario

PROYECTO DE MEJORA

"MEJORAMIENTO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL USUARIO EN SALUD, COMO CLAVE PARA LA ATENCIÓN HUMANIZADA EN EL HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA"

OBJETIVO ESPECÍFICOS	ACCIÓN DE MEJORA	TAREAS ESPECÍFICAS	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PLAZO				RESPONSABLE
				I TRI	II TRI	III TRI	IV TRI	
Objetivo Específico 02: Mejorar la información publicada en los ambientes del HAS	Actualización de la información publicada en los exteriores del HAS	Reunión de Coordinación	Acta de Reunión		X			Equipo de Mejora del Plataforma de Atención al Usuario / Jefatura del Departamento de Consulta externa / Jefatura de la Oficina de Imagen Institucional.
		Solicitar la elaboración del diseño del flujo de atención en Consulta Externa con un lenguaje amigable para el usuario externa de acuerdo al MAPRO de Atención Ambulatoria.	Correo Institucional			X		Jefatura del Departamento de Consultorio Externo
		Elaboración del Diseño	Correo Institucional			X		Jefatura de la Oficina de Imagen Institucional
		Validación del diseño de la información solicitada	Correo Institucional			X		Jefatura de la Oficina de Imagen Institucional / Jefatura del Departamento de Consultorios Externos
		Gestionar la elaboración del panel informativo	Nota de Requerimiento			X		Jefatura de la Plataforma de Atención al Usuario
		Evaluación de la información de los paneles actuales	Acta de Reunión			X		Equipo de Mejora de la Plataforma de Atención al Usuario / Jefatura de la Oficina de Imagen Institucional.
		Implementación de los paneles informativos	Reporte Fotográfico			X		Jefatura de la Oficina de Imagen Institucional
Objetivo Específico 03: Reforzar la información al usuario interno respecto a la información que otorga al usuario en salud.	Sensibilización al usuario interno de la institución en el flujo de información a los usuarios en salud	Coordinación para definir los temas relacionado al acceso a la información otorgada al usuario.	Acta de Reunión			X		Equipo de Mejora de la Plataforma de al Usuario / representante de la OGC
		Coordinación sobre la producción del video a realizar	Correo Institucional			X		Jefatura de la plataforma de Atención al Usuario / Jefatura de la Oficina de Imagen Institucional
		Validación del guion del video	Acta de Reunión			X		Jefatura de la Plataforma de Atención al Usuario / Jefatura de la Oficina de Imagen Institucional
		Producción y edición del Video	Correo Institucional			X		Jefatura de la Oficina de Imagen Institucional
		Difusión del video realizado al personal interno	Correo Institucional			X		Jefatura de la Unidad de Comunicaciones

XIII. PROPUESTA DE FINANCIACIÓN

El presente Proyecto de Mejora, se desarrollará con los recursos administrativos del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.