



RESOLUCION DIRECTORAL

Huaycán, 06 JUN 2025

VISTO:

El Expediente N° 25-006033-001, que contiene el Informe Técnico N° 003-2025-ETGC-D/HH del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad, la Nota Informativa N° 67-2025-UPE-HH de la Unidad de Planeamiento Estratégico y el Informe Legal N° 057-2025-ETAL-DE-HH del Equipo de Trabajo de Asesoría Legal, y;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de Salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA, se aprobó el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, el mismo que tiene por objeto establecer 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, el artículo 9° del citado Reglamento señala que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo están obligados a garantizar la calidad y seguridad de la atención que ofrecen a sus pacientes, a proporcionarles los mayores beneficios posibles en su salud, a protegerlos integralmente contra riesgos innecesarios y satisfacer sus necesidades y expectativas en lo que corresponda;

Que, con Decreto Supremo N° 027-2015-SA se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, norma que tiene por objeto precisar 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 la información y consentimiento informado;

Que, asimismo la citada norma 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 N° 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 Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprobó 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, la cual tiene por finalidad establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006-MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", 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; así también establece como uno de sus componentes, la Garantía y Mejoramiento de la Calidad, siendo una de las principales procesos la Seguridad del Paciente con herramientas prácticas para hacer más seguro los procesos de atención, protegiendo al paciente de riesgos evitables;

Que, con Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, se aprobó las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", con el objetivo de establecer las disposiciones relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los documentos normativos, que expide el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectoras;

Que, a través de la Resolución Directoral N° 030-2018-D-HH-MINSA, de fecha 28 de febrero de 2018, se aprobó la "Directiva Administrativa N° 002-HH-MINSA/AP-UPE V.01" denominada "Lineamientos para la elaboración de los Planes de Trabajo en el Hospital de Huaycán", el cual tiene como objetivo establecer los lineamientos para la elaboración de los planes de Trabajo en cumplimiento de los objetivos institucionales permitiendo la mejora continua;

Que, con Resolución Directoral N° 72-2024-D-HH-MINSA, de fecha 08 de abril del 2024, se aprobó el "Plan de Trabajo Plataforma de Atención al Usuario en Salud-PAUS 2024" del Hospital de Huaycán;

Que, mediante Informe Técnico N° 003-2025-ETGC-D/HH, de fecha 03 de junio del 2025, la Coordinadora del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad remite a la Dirección el sustento técnico, así como el "Plan Anual de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - (PAUS) 2025" del Hospital de Huaycán, para su aprobación mediante el acto resolutorio correspondiente, con eficacia anticipada al 03 de enero del 2025;

Que, el citado Plan tiene como objetivo general contribuir en la calidad de la atención en los servicios de salud, a través del manejo óptimo de las orientaciones, consultas, reclamos, sugerencias y la solución inmediata de la insatisfacción de los usuarios externos del Hospital de Huaycán;

Que, con Nota Informativa N° 67-2025-UPE-HH, de fecha 26 de mayo del 2025, el Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico ha emitido pronunciamiento favorable en atención al Informe Técnico N° 0014-2025-ETPL-UPE/HH del Equipo de Trabajo de Planeamiento, ya que contempla los aspectos necesarios a la estructura establecida de acuerdo a la "Directiva Administrativa N° 002-HH-MINSA/AP-UPE V.01" denominada "Lineamientos para la elaboración de los Planes de Trabajo en el Hospital de Huaycán";



Que, asimismo, señala que respecto a la factibilidad de financiar el citado Plan, se efectuará mediante saldos disponibles en el Programa Presupuestal N° 00142;

Que, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnicos administrativos a nivel institucional, resulta pertinente atender lo solicitado por el Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad y, en consecuencia, emitir el correspondiente acto resolutivo, aprobando el: "Plan Anual de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - (PAUS) 2025" del Hospital de Huaycán;

Que, en el numeral 17.1 del artículo 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que: "La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, solo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción";

Con las visaciones de la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico, la Coordinadora del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad y el Coordinador del Equipo de Trabajo de Asesoría Legal;

De conformidad con la Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital Huaycán y en uso de las atribuciones delegadas mediante Resolución Ministerial N° 089-2025/MINSA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – APROBAR con eficacia anticipada al 03 de enero del 2025, el "PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD - (PAUS) 2025" del Hospital De Huaycán, por las consideraciones expuestas en la presente resolución, que en adjunto forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. – DISPONER que el Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad sea responsable de velar por la supervisión y monitoreo de la implementación del Plan aprobado en el artículo primero de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que el Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional se encargue de publicar la presente resolución en la página Institucional del Hospital de Huaycán, el mismo día de su aprobación.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

NPHQ/ICC/MFML/LEOV/kmbh

Distribución:

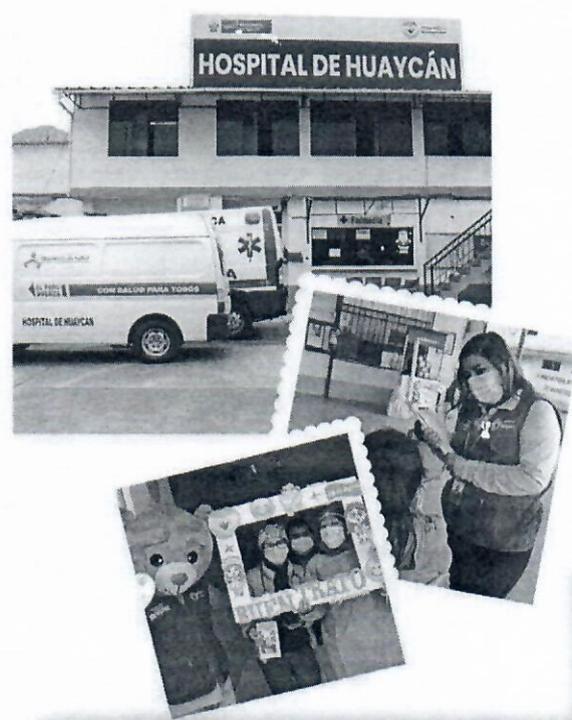
- () Dirección
- () Unidad de Planeamiento Estratégico
- () Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad
- () E.T Asesoría Legal
- () E.T Comunicaciones
- () Archivo



 **MINISTERIO DE SALUD**
HOSPITAL DE HUAYCAN

M.C. NIGOEN PERCY HUAMANI QUISPE
CMP. 41632
DIRECTOR

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



HOSPITAL DE HUAYCÁN
E.T. GESTIÓN DE LA CALIDAD
2025



Director Ejecutivo

M.C. Nigoen Percy Huamani Quispe

Coordinadora del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad

Lic. Enf. Irma Condor Campos

Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud

Lic. Enf. Irma Condor Campos

Elaborado por:

Lic. Valeria Alexandra Pacheco López





II. DATOS GENERALES

- a) ENTIDAD : MINISTERIO DE SALUD
b) DEPENDENCIA : HOSPITAL DE HUAYCAN
c) LUGAR : Av. José Carlos Mariátegui S/N
Zona "B"
d) CENTRO DE COSTA : Dirección
e) EQUIPO DE TRABAJO : Gestión de la Calidad
f) CATEGORIA PRESUPUESTAL : 9001. ACCIONES CENTRALES
g) PRODUCTO PRESUPUESTAL : 3999999. SIN PRODUCTO
h) ACTIVIDAD PRESUPUESTAL : 5000003 GESTION ADMINISTRATIVA
i) SUB FINALIDAD/TAREA PRE : 0007981. ACCIONES DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD
j) TIEMPO DE DURACIÓN : PERIODO 2025
k) JEFE DE UNIDAD ORGÁNICA : M.C NIGOEN PERCY HUAMANI
QUISPE
l) COORDINADORA DEL E.T. : LIC. IRMA CONDOR CAMPOS
m) RESPONSABLES : EQUIPO DE TRABAJO DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD / PAUS





PLAN ANUAL DE TRABAJO PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD - PAUS

III. INTRODUCCIÓN

El Hospital de Huaycán tiene como misión garantizar al paciente el servicio oportuno, eficiente y efectivo de todos los servicios que ofrece el hospital en un modelo de atención orientado a la atención de transparencia y anticorrupción, es por ello que la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, se implementó en el año 2020, con la finalidad de crear una cultura institucional de calidad en la atención de salud, acorde a nuestra misión, para mejorar la atención al usuario, dentro del respeto de sus derechos en la atención en salud.

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

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

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

En definitiva, el Plan anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Huaycán 2025 es un compromiso con la calidad de la atención y satisfacción de nuestros usuarios, que nos permite ser un hospital competitivo y comprometido con la salud y el bienestar de los usuarios externos.





IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas Usuarías de los Servicio de Salud.
- Ley N°29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueban 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 - IPRESS y unidades de gestión de instituciones prestadoras de servicios de salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas
- Decreto Supremo N°031-2014-SA "Reglamento de infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD"
- Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM: Decreto Supremo Que Establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM: Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el "Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, que aprueba la Norma Técnica N.º 050-MINSA/DGSP-V.02: "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/D, 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"
- Resolución Directoral N° 00138-2005-DISA IV LE, DG-DESP-OAJ del 16 de marzo 2005, otorga la categoría II-1, "Hospital de Baja Complejidad Huaycán.
- Resolución Directoral N' 030-2018-D-HH-MINSA que aprueba la "Directiva Administrativa N° 002-HH-MINSA/AP-UPE V.01" denominado "Lineamientos Para la Elaboración de los Planes de Trabajo en el Hospital de Huaycán.





V. MARCO TEÓRICO

5.1. Aspectos Técnicos Conceptuales (Definiciones Operativas)

Para los efectos del presente Reglamento son de aplicación los siguiente acrónimos y definiciones operacionales.

a. Listado de Acrónimos

SUSALUD	:	Superintendencia Nacional de Salud
IAFAS	:	Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud
IPRESS	:	Institución Prestadora de Servicios de Salud
ISISAFAS	:	Intendencia de Supervisión de IAFAS
IPROM	:	Intendencia de Promoción de Derechos de Salud
IPROT	:	Intendencia de Protección de Derechos de Salud
PAUS	:	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
SUSALUD	:	Superintendencia Nacional de Salud
SETI-RECLAMOS	:	Sistema Electrónico de Transferencia de información de Reclamos en Salud administrativo por SUSALUD.
UGRIPRESS	:	Unidad de Gestión de IPRESS

b. Definiciones operacionales

- **Atención en salud:** Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnósticos, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.
- **Acoger:** Recibir con un sentimiento positivo manifestación especial la aparición de personas o de hechos.





- **Acompañar:** Conducción del usuario de los servicios de salud al área solicitada.
- **Asegurado:** Toda persona que se encuentra afiliado o inscrito a un seguro de Salud, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.
- **Enfoque al Usuario:** Es el enfoque de Calidad y Mejora Continua que adoptan las organizaciones o instituciones de salud (IAFAS, UGIPRESS O IPRESS), donde despliegan estrategias orientadas a la búsqueda de información de las necesidades, requerimientos y expectativas del usuario, para desarrollar productos o servicios orientados a satisfacerlo.
- **Canales de representación:** Los reclamos de los usuarios podrán ser presentados en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, presencial para el llenado de la Ficha de Reclamo en Salud, de la IPRESS o UGIPRESS o por vía telefónica o por vía electrónica.
- **Código de Registro de Reclamos:** El código de registro conformado por el código de la IAFAS, UGIPRESS o IPRESS que reporta, fecha de presentación del reclamo y número correlativo del reclamo.
- **Consulta:** Solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de salud, presentado por una persona natural o jurídica en la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, o ante SUSALUD, a fin que sea atendida.
- **Deberes:** Son aquellas obligaciones que las personas deben asumir frente a otras personas o instituciones. Los deberes son recíprocos a los derechos: así como se recibe una facultad, así también es una necesidad moral ejercer una conducta que asegure el cumplimiento del derecho.
- **Derechos en salud:** Conjunto de principios y normas que promueven el acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como, al acceso a la información y el consentimiento informado.
- **Denuncia:** Manifestación expresada presentada ante SUSALUD, sobre acciones u omisiones de la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, respecto a los hechos o actos que pudieran construir presunta vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas; o frente a la negativa de atención de su reclamo; 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.

- **Enfoque intercultural:** Es una herramienta de análisis que propone del reconocimiento de las diferentes culturas sin discriminar ni excluir, buscando generar una relación recíproca en los distintos grupos étnico-culturales que cohabitan en un determinado espacio.
- **Gestión de consultas:** Procesos de orientación a la ciudadanía relacionados con las actividades a través de las cuales la entidad brinda orientación o información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en Hospital de Huaycán. La orientación o información puede estar relacionada con los flujos de atención, trámites, horarios, prestación de servicios, etc.
- **Gestión de Incidentes:** Proceso en la cual se lleva a cabo el registro de los incidentes ocurridos durante las prestaciones de salud presentados por los usuarios y que no requieren el registro en el libro de Reclamaciones.
- **Gestión de reclamos:** Procesos que se llevan a cabo para dar respuesta al reclamo, facilitando la solución inmediata o mediata en el tiempo establecidos por SUSALUD.
- **Gestión de sugerencias:** Proceso que se llevan a cabo para el análisis de las sugerencias vertidas por el usuario a través del buzón de sugerencias y el traslado de las recomendaciones a las áreas competentes para la mejora de la sugerencia.
- **Incidente:** Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por la persona.
- **Libro de Reclamaciones en Salud:** Documento de naturaleza física o virtual donde el usuario o tercero legitimado pueda interponer su reclamo, debido a una insatisfacción o disconformidad en su atención y que debe contener la información solicitada de la identidad tanto del usuario afectado como del que presenta el reclamo de ser el caso
- **Fundado:** Declaración de resultado de reclamo cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el usuario reclamante.
- **Improcedente:** Declaración de resultado de reclamo cuando no corresponde la atención del mismo por incumplimiento de aspectos de forma, no acreditar legitimidad para obrar o no existir conexión lógica entre los hechos expuestos en el reclamo.





- **Infundado:** Declaración de resultado de reclamo cuando no se acredita los hechos que los sustenta.
- **Manual técnico de SETI-RECLAMOS:** Son las especificaciones técnicas para la construcción de los archivos planos que la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS deberán utilizar con la finalidad de remitir a SUSALUD la información de reclamos por presunta vulneración de derechos en salud.
- **Mejora Continua:** Acción de optar por una forma consciente de mejora del desempeño en forma progresiva y que incluye a toda la organización. La mejora continua del proceso de tratamiento de quejas y reclamos y de la calidad de servicio que se brindan debería ser un objeto de permanente atención de la organización o institución de salud (IAFAS o IPRESS).
- **Plataforma de atención al Usuario en Salud (PAUS):** Tiene como función atender y gestionar la consulta y reclamos presentados por los usuarios, orientada a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, difundir los derechos y deberes de los usuarios.
- **Orientar:** Brindar información a los usuarios de los servicios de salud que lo requieren respecto de los servicios que brinda el hospital y el lugar donde se brindan.
- **Orientador:** Servidor del hospital encargado de brindar acogida, acompañamiento y orientar al usuario externo acerca de nuestra cartera de servicios.
- **Reclamo:** Es la manifestación escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, ante la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de estas, relacionadas en su atención en salud.
- **SETI-RECLAMOS:** Es la plataforma dispuesta por SUSALUD para que la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS remitan información relacionada a los reclamos presentados por un usuario o tercero legitimado a estas por presunta vulneración del derecho en salud.
- **Sugerencia:** Es todo aporte o iniciativa que no suponga una reclamación, formulada por la ciudadanía en forma individual o colectiva, a fin de contribuir en la mejora de la prestación de los servicios públicos de salud.
- **Tercero legitimado:** persona natural o jurídica que puede actuar en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios. En caso de interés colectivo, se acredita un vínculo jurídico con los integrantes del colectivo determinado.





- **Trato directo:** Medio alternativo de solución de controversias, en el cual a iniciativa e impulso de las partes y mediante su participación directa buscan una solución a la insatisfacción que genere el reclamo o queja.
- **Usuario en Salud:** Persona natural, que requiere o hace de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por la IAFAS, IPRESS o UGIPRES. Asimismo, se considera como usuario a la entidad empleadora en la contratación de cobertura de aseguramiento en salud para sus trabajadores frente a una IAFAS. Para efectos del presente Reglamento, cuando se haga referencia al usuario se entiende al representante del mismo, conforme a lo establecido en el Código Civil y el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de salud, aprobado con Decreto Supremo N° 027-2015-SA.
- **Usuario externo:** Es todo usuario de salud que recibe una atención del personal de salud del Hospital de Huaycán.
- **Usuario interno:** Personal del Hospital de Huaycán que interviene en la atención del usuario externo.

VI. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

6.1. Antecedentes

El Hospital de Huaycán, es una institución de categoría II-1 cuya misión es contribuir a mejorar la salud de la población con calidad y de manera oportuna en un ambiente saludable contribuyendo al desarrollo sostenido del país. En ese sentido, busca promover continuas mejoras, con el fin de brindar una mejor calidad de atención al usuario externo.

En el año 2014 la Superintendencia Nacional de Salud (SUNASA), hoy SUSALUD, establecía como obligación de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), contar con una PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAUS) para gestionar los reclamos o sugerencias, propiciando la prevención de conflicto; así como de informar sobre los procesos de atención asistenciales, administrativos y de apoyo.

En cumplimiento de esta normativa, en el año 2020, el Hospital de Huaycán, implementó la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), a cargo de la Oficina de Gestión de la Calidad, la cual estaba conformado por dos (02) integrantes uno por cada día, la cantidad de miembros ha ido aumentando progresivamente cada





año, cantidad que fue necesario incrementar según demanda de la atención de salud.

El incremento en la demanda de los servicios de salud por usuarios nuevos y continuadores exige implementar mecanismos que garanticen la calidad de atención, considerando la complejidad de los procesos de atención algunos no definidos, constante reprogramación de citas, modificaciones improvisadas de ambientes para atención de consultas. Según perfil epidemiológico se evidencia el incremento de la población adulto/a mayor que en su mayoría acuden al establecimiento de salud sin compañía. Así mismo se viene incrementando la demanda de servicios de salud de usuarios con discapacidad e incapacidad que requieren un trato diferenciado en el proceso de atención. Las consecuencias de usuario insatisfechos por el proceso de atención conllevan a usuarios emocionalmente molestos, indignados y con una carga de estrés alto.

Es por ello, que se dispuso de una plataforma de atención al usuario en el Servicio de Emergencia de lunes a sábado de 06:00 hrs. a 18:00 hrs. Asimismo, el PAUS pone al servicio del público usuario del Hospital de Huaycán, el Libro de Reclamación, las 24 horas del día.

Actualmente, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud cuenta con ocho (08) orientadores y gestores de incidentes, distribuidos en cinco puntos estratégicos de alta concentración de usuarios de los servicios de salud: Consultorios Externos, Zona de Admisión, Zona de Emergencia, Laboratorio, Rayos X y Hospitalización. Además, el módulo de reclamo, ubicado en la Zona de Emergencia, cuenta con dos (02) monitores, quienes se destacan por su fuerte identificación institucional. Estos profesionales desempeñan un papel crucial en la sostenibilidad del sistema de promoción y protección de derechos de los usuarios, resolviendo reclamos tanto de manera inmediata como mediada.

Durante el periodo de enero a diciembre de 2024, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Huaycán brindó orientación y atención en consultas, registrando un total de 782,221 atenciones, 1,160 gestión de interposición de buenos oficios y gestiono 89 reclamos todos resueltos, asimismo se recepcionó 35 registros a través de los buzones de sugerencias del Hospital de Huaycán. En cuanto a las charlas sobre los deberes y derechos, la PAUS llevó a cabo sesiones informativas dirigidas a aproximadamente 520 usuarios externos.





6.2. Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> El responsable de la PAUS y el responsable del Libro de Reclamaciones cuentan con Resolución Directoral. Personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud está capacitado para la defensa de los derechos del usuario externo. El personal de la PAUS tiene compromiso para desempeñar sus funciones en la defensa de los derechos de los usuarios externos. 	<ul style="list-style-type: none"> Los reclamos son oportunidades para mejorar los servicios de la salud de la institución. Los hallazgos de sugerencias de los usuarios externos en los buzones de sugerencias es una muestra de las necesidades que deben ser considerados para la mejora continua. Las atenciones en la PAUS mediante la cual se conoce las necesidades de los usuarios.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> El ambiente de PAUS no está condicionado para la atención a los usuarios externos. La PAUS cuenta con equipo de cómputo desactualizado El personal de PAUS no cuenta con CallCenter para atención a usuarios. Falta de apoyo por parte de las jefaturas para brindar facilidades en la resolución de reclamos de manera oportuna. 	<ul style="list-style-type: none"> Población con desconocimiento de la realidad hospitalaria y del sistema de salud. Afluencia de pacientes que vienen para recibir atención médica son adulto mayores y discapacitados. Los usuarios externos pueden expresar sus insatisfacciones respecto a los accesos de los servicios de salud.

VII. FUNDAMENTACION O JUSTIFICACION

El Hospital de Huaycán tiene como finalidad crear una cultura institucional de calidad en la atención acorde a nuestra misión, para mejorar la satisfacción del usuario, en el marco respecto de sus derechos en atención en salud. Asimismo, establecer las pautas de funcionamiento de la PAUS, para reducir la insatisfacción.

VIII. OBJETIVOS

8.1. Objetivo General

Contribuir en la calidad de la atención en los servicios de salud, a través del manejo óptimo de las orientaciones, consultas, reclamos, sugerencias y la solución inmediata de la insatisfacción de los usuarios externos del Hospital de Huaycán.





8.2. Objetivos Específicos

- 8.2.1. Planificar las actividades para el buen funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
- 8.2.2. Promover la protección de los derechos en salud y el cumplimiento de los deberes de los usuarios
- 8.2.3. Fortalecer competencias para la atención en la Plataforma de Atención del Usuario de Salud (PAUS).
- 8.2.4. Desarrollar acciones para garantizar la calidad de atención.
- 8.2.5. Fortalecer la Gestión de Sugerencias para brindar un servicio de calidad.

8.3. Actividades por Objetivo

8.3.1. Descripción Operativa:

Objetivo Específico 1:

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

Actividades:

- Elaborar el Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, para el año 2025
- Continuar con la implementación del Decreto Supremo N° 002-2019-SA
- Evaluar los resultados del Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud

Objetivo Específico 2:

Promover la protección de los derechos en salud y el cumplimiento de los deberes de los usuarios.

Actividades:

- Realizar la promoción del buen trato al paciente.
- Medición del Buen Trato a los usuarios
- Difundir los Deberes y Derechos en salud

Objetivo Específico 3:

Fortalecer competencias para la atención en la Plataforma de Atención del Usuario de Salud (PAUS).

Actividades:

- Capacitación en la gestión de quejas y reclamos a gestores PAUS





- Reuniones técnicas de problematización y planteamiento de acciones de mejora.

Objetivo Específico 4:

Desarrollar acciones para garantizar la calidad de atención.

Actividades:

- Digitalización y análisis de las atenciones de la Plataforma de Atención al Usuario de Salud (PAUS).
- Gestionar los reclamos y monitorizar las acciones de mejora.
- Medición de la calidad de atención.

Objetivo Específico 5:

Fortalecer la Gestión de Sugerencias para brindar un servicio de calidad.

Actividades:

- Gestionar las sugerencias válidas y monitorizar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas.
- Designar responsable del Buzón de Sugerencias.

IX. POBLACIÓN OBJETIVO

La población está constituida por los usuarios externos del Hospital de Huaycán atendidos en los servicios de salud según la cartera de servicios en Hospitalización, Emergencia y Consulta Externa.

9.1. Ámbito de Aplicación

El presente Plan es aplicación obligatoria en todos los servicios y/o unidades orgánicas que constituye el Hospital de Huaycán para el fortalecimiento de atención en calidad, promoviendo la protección de los Derechos en Salud de los usuarios que acuden a la institución.

X. RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS

10.1. Recursos Humanos

- Coordinador(a) del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad.
- Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
- Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud.
- Responsable del Buzón de Sugerencias.
- Orientador y Gestor de Consultas e Incidencias de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.





10.2. Horario de Atención

a) Plataforma de Atención al Usuario en Salud:

- Atención de 12 horas de lunes a sábado: 06:00 a.m. hasta 18:00 p.m. ubicados en 04 zonas por turno.

b) Libro de Reclamaciones:

- De lunes a sábado de 06:00 am a 06:00 pm (en la PAUS) / 06:00 pm a 06:00 am (ventanilla de admisión de emergencia)
- Los domingos y feriados, durante todo el día se encuentra en la ventanilla de admisión de emergencia.

10.3. Recursos Materiales y Financieros

a) Bienes en almacén:

N°	BIENES	Classificador	Unidad	Precio unitario	Cantidad	Precio total
1	PAPEL BOND 80 g TAMAÑO A4	2.3. 1 5. 1 2	PAQUETE X 500	S/ 14.00	6	S/ 84.00
2	BOLIGRAFO (LAPICERO) DE TINTA SECA PUNTA FINA COLOR AZUL	2.3. 1 5. 1 2	UNIDAD	S/ 1.00	20	S/ 20.00
3	BOLIGRAFO (LAPICERO) DE TINTA SECA PUNTA FINA COLOR NEGRO	2.3. 1 5. 1 2	UNIDAD	S/ 1.00	20	S/ 20.00
4	LAPIZ NEGRO GRADO 2B CON BORRADOR	2.3. 1 5. 1 2	UNIDAD	S/ 1.00	60	S/ 60.00
5	NOTA AUTOADHESIVA 3 X 3 CUBO X 5 COLORES X 500 HOJAS	2.3. 1 5. 1 2	UNIDAD	S/ 12.00	4	S/ 48.00
6	GRAPAS 26/6 X 5000 UND	2.3. 1 5. 1 2	CAJA	S/ 5.00	4	S/ 20.00
Monto Total						S/ 252.00

b) Requerimiento de bienes y servicios por adquirir:

N°	Bienes / Servicios	Classificador	Unidad	Precio Unitario	Cantidad	Precio Total	Especificaciones Del Producto
1	TRIPTICOS A FULL COLOR	23.27.11.99	MILLAR	S/ 120.00	2	S/ 240.00	Trípticos a full color
2	GIGANTOGRAFIA EN BANNER	2.3. 1 5. 1 2	UNIDAD	S/ 80.00	2	S/ 160.00	Gigantografía en Banner 1.5 MT X 1 MT
3	CHALECO DRILL UNISEX	2.3. 1 2. 1 1	UNIDAD	S/ 50.00	10	S/ 500.00	Chaleco Drill Unisex
4	CAMISETA DE ALGODÓN MANGA LARGA UNISEX	2.3. 1 2. 1 1	UNIDAD	S/ 40.00	10	S/ 400.00	Camiseta De Algodón Manga Larga Unisex





5	CAMISETA DE ALGODÓN MANGA CORTA UNISEX	2.3. 1 2. 1 1	UNIDAD	S/ 45.00	10	S/ 450.00	Camiseta De Algodón Corta Unisex
6	GORRO DE DRILL UNISEX	2.3. 1 2. 1 1	UNIDAD	S/ 25.00	10	S/ 250.00	Gorro de Drill Unisex
7	AGUA DE MESA SIN GAS X 625 ML	2.3.1 1. 1 1	UNIDAD	S/ 2.00	150	S/ 300.00	Agua de mesa sin gas x 625 ml
8	ROSQUITA DE MANTECA CON AJONJOLI 85 g APROX.	2.3. 1 1. 1 1	UNIDAD	S/ 3.00	150	S/ 450.00	Rosquita de manteca con ajonjolí 85 g aprox.
Monto total						S/2,750 .00	

c) Total de bienes y servicios:

N°	ESPECÍFICAS	MONTO
1	BIENES EN ALMACEN	S/ 252.00
2	PRODUCTOS DE ADQUISICIÓN POR ABASTECIMIENTO	S/2,750 .00
MONTO TOTAL		S/3,002 .00





XI. PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Objetivo General: Contribuir en la calidad de la atención en los servicios de salud, a través del manejo óptimo de las orientaciones, consultas, reclamos, sugerencias y la solución inmediata de la insatisfacción de los usuarios externos del Hospital de Huaycán.

Objetivos Específicos	Actividades	Tareas	Unidad de Medida	Meta	Cronograma												Responsable	
					I TRIMESTRE		II TRIMESTRE			III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE					
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic		
Planificar las actividades para el buen funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	Elaborar el Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, para el año 2025	Redactar el Plan Anual de trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	Plan	1		1											Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad y Resp. de la PAUS	
		Aprobar el Plan Anual de trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	Resolución	1	1													Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad y Resp. de la PAUS
	Continuar con la implementación del Decreto Supremo N° 0022019-SA	Realizar el requerimiento de banner y folletería para la difusión deberes y derechos del usuario en salud	Informe	1			1											Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad y Resp. de la PAUS
		Solicitar la confección de chalecos y polos para el personal de la PAUS.	Informe	1			1											Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad y Resp. de la PAUS
Promover la atención de salud con enfoque de trato humanizado en el contexto de los deberes y derechos del usuario	Realizar la promoción del buen trato al paciente.	Realizar la campaña por el "Día Nacional del Buen Trato al Paciente".	Informe	1									1				Equipo PAUS	
		Realizar encuestas a los usuarios sobre el buen trato recibido durante su atención	Informe	2					1						1			Equipo PAUS
	Medición del Buen Trato a los usuarios	Realizar sesiones educativas sobre deberes y derechos en salud a los usuarios externos.	Usuario informado	200	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Equipo PAUS
		Realizar capacitación a los trabajadores sobre trato humanizado en la prestación de los servicios de salud	Trabajador capacitado	200											1			Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad
Fortalecer competencias para la atención en la Plataforma de Atención del Usuario de Salud (PAUS).	Capacitación en la gestión de quejas y reclamos a gestores PAUS	Realizar capacitaciones en la gestión de quejas y reclamos a gestores PAUS	Informe	1												1	Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad y Resp. de la PAUS	
	Reuniones técnicas de problematización y planteamiento de acciones de mejora.	Realizar reuniones mensual con el personal PAUS	Acta	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad y Resp. de la PAUS	
Desarrollar acciones para garantizar la calidad de atención	Digitalización y análisis de las atenciones de la Plataforma de Atención al Usuario de Salud (PAUS)	Realizar informe de las atenciones de la Plataforma de Atención al Usuario de Salud (PAUS)	Informe	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Resp. de la PAUS y Equipo PAUS	
	Gestionar los reclamos y monitorizar las acciones de mejora	Elaboración de informe consolidado de reclamos registrados	Informe	4			1			1				1			1	Resp. de la PAUS
		Monitoreo y evaluación de acciones de mejora de reclamos registrados	Informe	4			1			1				1			1	Resp. de la PAUS
		Registro de reclamos en aplicativo SETI-RECLAMOS	Informe	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Resp. de la PAUS
	Medición de la calidad de atención.	Realizar encuestas de satisfacción del usuario durante la admisión y alta del paciente, durante la atención del parto y atención centro quirúrgico	Informe	3				1	1	1								Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad y Resp. de la PAUS
		Realizar encuestas de Satisfacción del Usuario Externo (SERVQUAL)	Informe	2				1							1			Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad y Resp. de la PAUS
Realizar medición de Tiempo de Espera		Informe	4			1			1					1		1	Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad y Resp. de la PAUS	
Fortalecer la Gestión de Sugerencias para brindar un servicio de calidad	Designar responsable del Buzón de Sugerencias	Solicitar la designación del responsable del Buzón de Sugerencias	Resolución	1	1												Dirección Ejecutiva	
	Gestionar las sugerencias válidas y monitorizar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas.	Elaborar acta de apertura del Buzón de Sugerencias	Acta	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Resp. del Buzón de Sugerencias
		Elaborar informe de monitoreo de implementación de acciones de mejora de quejas y sugerencias	Informe	4			1			1					1			1





XII. RESPONSABILIDAD

▪ Dirección

- Director General como máxima autoridad del Hospital de Huaycán.

▪ Coordinador(a) del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad

- Es el encargado del seguimiento y evaluación del plan anual de trabajo.

▪ Responsables de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)

- Es la responsable de la elaboración y ejecución del presente plan de trabajo.

XII. ANEXOS

12.1. Anexo N° 01: Derechos en Salud

Conoce tus Derechos en Salud 113 SALUD opción 7

Son 5 grupos de 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 ningún documento o pago alguno.
- Acceso a la información**
Tienes derecho a recibir información clara y comprensible sobre los servicios, tratados y reglamentos del establecimiento de salud, así como conocer el nombre del médico y personal que te atiende.
- A la atención y recuperación de la 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, pruebas o intervenciones riesgosas, salvo en caso de emergencia.
- Protección a los derechos en salud**
Tienes derecho a ser escuchado, recibir respuesta a tus consultas, demandas y a tener acceso a tu historia clínica.

Reglamento de la Ley n.° 29414
visítanos: www.gob.pe/susalud

CIUDAD AVESALUD 950-118-750

INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE SALUD: liberación de acceso al servicio de salud para cualquier persona.





12.2. Anexo N° 02: Deberes en Salud

DEBERES en Salud

LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN

- Trate con respeto y dignidad a todo personal que colabore 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 28842 Título Primera Artículo 16°
- Brinda toda la información necesaria de forma precisa y veraz a los profesionales que lo atienden.**
Ley General de Salud 28842 Título Cuarto
- Respete el turno de atención y tenga en cuenta que hay normas de atención preferencial.**
Ley 27808 Modificada por Ley 28682 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 28414 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 SIA Artículo 12°
- Siga el flujo de atención establecido en el establecimiento de salud.**
MTC 018-2014-MTC/0009 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 SIA Artículo 14°
- Cumpla oportunamente con sus citas para no interferir con el flujo de atención.**
Ley General de Salud 28842 Título Primera Artículo 16°
- Utilice adecuadamente los vías o canales para sus consultas, reclamos y/o sugerencias en el establecimiento de salud.**
Ley 28371 Código de Procedimientos y Deberes del Consumidor

12.3. Anexo N° 03: Ubicación y Horario de atención de Libro de Reclamación



UBICACIÓN Y HORARIO DE ATENCIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD

UBICACIÓN	DÍAS	HORARIO
Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS	Lunes a Sábado	De 6 am. a 6 pm.
Ventanilla de Emergencia (Admisión)	Lunes a Sábado Domingos - Feriados	De 6 am. a 6 pm. 24 horas

