



EXPEDIENTE N° 001047-2025-039831

Jaen, 23 de febrero de 2026

RESOLUCION DIRECTORAL N° D119-2026-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE



Firmado digitalmente por CABELLOS  
ALTAMIRANO Felipe Javier FAU  
20230089630 soft  
Hospital Jaén - DE - Dir.  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 23/02/2026 03:56 p.m.

**VISTOS:**

El Expediente N° 001047-2026-039831, y Proveído N° D1117-2026-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE, relacionado con la aprobación del "Plan de Capacitación sobre Derechos y Deberes del Usuario en Salud y Mecanismos para la Atención de Reclamos y Sugerencias 2026", y;

**CONSIDERANDO:**

Que, los artículos 1 y 9 de la Constitución Política del Perú establecen que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado; y que el Estado determina la política nacional de salud. El Poder Ejecutivo norma y supervisa su aplicación, siendo responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora para facilitar a todo el acceso equitativo a los servicios de salud;

Que, en el artículo I y II del Título Preliminar de la Ley N.º 26842 - Ley General de Salud, señala que la salud es condición indispensable para el desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo; por lo que, la protección de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, mediante Ley N° 29414 - Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuaras de los Servicios de Salud, se modificó diversos artículos de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, entre ellos el artículo 15, referido a los derechos de las personas usuarias en los servicios de salud, *estableciendo los derechos relacionados al acceso a los servicios de salud, el acceso a la información adecuada y oportuna en calidad de paciente, a la atención y recuperación de la salud con pleno respeto a la dignidad e intimidad, y al consentimiento informado, libre y voluntario para el procedimiento o tratamiento en salud, no excluyendo a los demás derechos reconocidos en otras leyes, o los que la Constitución Política del Estado garantiza;*



Firmado digitalmente por  
SOLANO VILLARREAL Walter  
Gaston FAU 20230089630 soft  
Hospital Jaén - OPPE - Jef.  
Motivo: Doy V°B°  
Fecha: 23/02/2026 11:05 a. m.

Asimismo, en el Reglamento de la Ley 29414, aprobado mediante Decreto Supremo N° 027-2015-SA, en su artículo 29° precisa que *"en caso de surgir controversias entre las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS y la persona usuaria de los servicios de salud, aquellas deberán generar mecanismos ágiles y oportunos de solución mediante el trato directo o el uso de mecanismos alternativos de solución de controversias, sin perjuicio del acceso a la vía jurisdiccional"*;



Firmado digitalmente por  
CABELLOS ALTAMIRANO  
Felipe Javier FAU 20230089630  
soft  
Hospital Jaén - DE - Dir.  
Motivo: Doy V°B°  
Fecha: 20/02/2026 05:11 p.m.

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, de fecha 05 de julio del 2021, se aprueba las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, la cual tiene como objetivo general "Establecer disposiciones generales relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los Documentos Normativos, que expide el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectora; así como, establecer la aplicación de etapas estandarizadas, transparentes y explícitas para la emisión de documentos normativos del Ministerio de Salud";



Firmado digitalmente por  
CORDOVA BRIONES Ennid  
FAU 20230089630 soft  
Hospital Jaén - UGC - Jef. (e)  
Motivo: Doy V°B° Por Encargo  
Fecha: 20/02/2026 04:56 p. m.

Que, el numeral 6.1.4 literal a) de la citada norma; señala que se consideran documentos técnicos entre otros a, planes de diversa naturaleza; y lo define como aquella publicación que contiene



Firmado digitalmente por  
CORONEL SANDOVAL Margot  
Anahy FAU 20230089630 soft  
Hospital Jaén - UAJ - Jef. (e)  
Motivo: Doy V°B°  
Fecha: 20/02/2026 03:38 p. m.

Av. Pakamuros Nro. 1289

(076)431400

[www.gob.pe/hospitaljaen](http://www.gob.pe/hospitaljaen)



información sistematizada o contenidos sobre un determinado aspecto sanitario o administrativo, o que fija posición sobre él. (...).

En ese sentido, se hace necesario mediante el presente acto resolutivo, aprobar el Plan de Capacitación sobre Derechos y Deberes del Usuario de Salud y Mecanismos para la Atención de Reclamos y Sugerencias 2026 del Hospital General de Jaén, con el objetivo general de promover al desarrollo de las capacidades y actitudes del usuario interno y externo sobre los derechos y deberes en salud, así mismo fortalecer el conocimiento, valoración y difusión de los mismos en el Hospital General de Jaén;

Por las consideraciones anotadas, contado con los vistos correspondientes; la Dirección del Hospital General de Jaén, facultado mediante Resolución Ejecutiva Regional Sectorial N° D112-2026-GR.CAJ/DIRESA-DR-SSGE;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR** el "Plan de Capacitación sobre Derechos y Deberes del Usuario en Salud y Mecanismos para la Atención de Reclamos y Sugerencias 2026 del Hospital General de Jaén", que como anexo a folios veinticuatro (24), forma parte de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO: RECOMENDAR** a la Unidad de Gestión de Calidad, realice las acciones correspondientes en el marco de su competencia, a fin de dar cumplimiento al plan aprobado en el artículo precedente.

**ARTÍCULO TERCERO: DISPONER** que el responsable de la administración y actualización del Portal de Transparencia para que publique la presente Resolución en el portal web Institucional del Hospital General de Jaén, <https://www.gob.pe/hospitaljaen>.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE**

**FELIPE JAVIER CABELLOS ALTAMIRANO**

Director

DIRECCIÓN EJECUTIVA





“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”

## PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO EN SALUD Y MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS 2026.



JAÉN, 2026



Firmado digitalmente por  
CORDOVA BRIONES Ennid  
FAU 20230089630 soft  
Hospital Jaén - UGC - Jefa (e)  
Motivo: Viso en señal de  
conformidad  
Fecha: 18/02/2026 10:05 a. m.



**GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL GENERAL JAÉN  
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD**

---



**“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”**

**Director Ejecutivo**

M.C. Felipe Javier Cabellos Altamirano

**Jefe de la Unidad Gestión de Calidad**

Lic. Enf. Gasdali Lucerito García Calle

**Equipo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.**

Lic. Meylin Arnao Guerrero.

Lic. Shirley Pamela Buenaño Purisaca.

Lic. Jessica María Chávez Juárez.

Econ. Hernán Jared García Hernández.

Lic. José Euler Oblitas Díaz.



## ÍNDICE

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>II.</b>	<b>FINALIDAD</b> .....	<b>5</b>
<b>III.</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>5</b>
	<b>3.1. OBJETIVO GENERAL</b> .....	<b>5</b>
	<b>3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	<b>5</b>
<b>IV.</b>	<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>V.</b>	<b>BASE LEGAL</b> .....	<b>6</b>
<b>VI.</b>	<b>CONTENIDO</b> .....	<b>6</b>
	<b>6.1. ASPECTOS TÉCNICOS CONCEPTUALES (DEFINICIONES OPERATIVAS)</b> .....	<b>6</b>
	<b>6.2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ASPECTO SANITARIO</b> ....	<b>9</b>
	<b>6.2.1. ANTECEDENTES</b> .....	<b>9</b>
	<b>6.2.2. PROBLEMA</b> .....	<b>10</b>
	<b>6.2.3. CAUSAS DEL PROBLEMA</b> .....	<b>10</b>
	<b>6.2.4. POBLACIÓN OBJETIVO</b> .....	<b>10</b>
	<b>6.2.5. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN</b> .....	<b>10</b>
	<b>6.3. ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA</b> .....	<b>11</b>
	<b>6.4. ACTIVIDADES POR OBJETIVOS</b> .....	<b>11</b>
	<b>6.4.1 Descripción operativa: Unidad de medida, metas y responsables</b> .....	<b>11</b>
	<b>6.4.2. Costeo de Actividades por Tarea.</b> .....	<b>13</b>
	<b>6.4.3. Cronograma de actividades.</b> .....	<b>15</b>
	<b>6.4.4. Responsable para el desarrollo de cada actividad</b> .....	<b>17</b>
	<b>6.5. PRESUPUESTO</b> .....	<b>18</b>
	<b>6.6. FINANCIAMIENTO</b> .....	<b>18</b>
	<b>6.7. ACCIONES DE MONITOREO, SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN</b> .....	<b>19</b>
<b>VII.</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>20</b>
<b>VIII.</b>	<b>ANEXOS:</b> .....	<b>20</b>



Firmado digitalmente por  
SOLANO VILLARREAL Walter  
Gaston FAU 20230089630 soft  
Hospital Jaén - OPPE - Jefe  
Motivo: Viso en señal de  
conformidad  
Fecha: 18/02/2026 04:59 p. m.

## I. INTRODUCCIÓN

Mediante la Ley 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, establece los derechos relacionados al acceso de los servicios de salud, el acceso a la información adecuada y oportuna en calidad de paciente, a la atención y recuperación de la salud con pleno respeto a la dignidad e intimidad y al consentimiento informado, libre y voluntario para el procedimiento o tratamiento en salud, no excluyendo a los demás derechos reconocidos en otras leyes, o los que la Constitución Política del Estado garantiza.

De acuerdo al DS N° 002-2019-SA- Decreto Supremo que aprueba el reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondo de Aseguramiento en Salud-IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas.

Con Resolución Ejecutiva Regional N° D188-2025-GR.CAJ/GR, el Gobierno Regional de Cajamarca, aprueba el Plan Operativo Institucional Multianual 2026–2028 del Pliego 445, registrando como Objetivo Estratégico Institucional (OEI.01) “Mejorar el acceso equitativo a servicios de salud integral, continuos, inclusivos y de calidad a la población.”, con la Actividad Estratégica Institucional (AEI.01.01) “Atención de salud de calidad, según niveles de prestación e intervención a la población del departamento de Cajamarca”.

A partir del año 2021 el Hospital General de Jaén, desarrolla mediante la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) actividades de difusión de los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud, con la finalidad de generar una cultura y empoderamiento del usuario externo, así mismo el plan tiene como propósito fundamental fortalecer las capacidades y actitudes del usuario interno y externo del Hospital General de Jaén sobre los derechos y deberes de las personas usuarios de los servicios de salud, mediante estrategias que generen conocimiento, valoración, y difusión de los mismos; posicionando así al Hospital General de Jaén como la institución que promueve y protege los derechos y deberes en salud; y su personal con conocimiento en mecanismos de atención de reclamos y sugerencias.

Por lo expuesto, se presenta el plan de capacitación sobre derechos y deberes del usuario en salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias, dirigido al personal involucrado en los servicios de atención al usuario (interno y externo), con la finalidad de fortalecer las competencias al personal y ciudadanía en general sobre los procedimientos de atención y aplicación de la normatividad vigente con respecto a la atención del usuario en el Hospital General de Jaén en el año 2026.

## II. FINALIDAD

Fortalecer las competencias de los usuarios internos y externos del Hospital General de Jaén, sobre los procedimientos de atención y aplicación de la normatividad vigente con respecto a los derechos y deberes en salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias.

## III. OBJETIVOS

### 3.1. OBJETIVO GENERAL

Promover al desarrollo de las capacidades y actitudes del usuario interno y externo sobre los derechos y deberes en salud, así mismo fortalecer el conocimiento, valoración y difusión de los mismos en el Hospital General de Jaén.

### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.2.1 Planificar, organizar y aplicar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias en búsqueda del bienestar del usuario externo, desde un enfoque participativo e inclusivo en el HGJ.

3.2.2. Fortalecer las competencias del usuario interno sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias, con la finalidad de mejorar el trato al usuario del HGJ.

3.2.3. Promocionar y difundir los derechos y deberes en salud orientado al usuario externo del HGJ, con la finalidad que permita el empoderamiento del usuario en los servicios de salud.

3.2.4. Fortalecer la participación en campañas extramurales para difundir los derechos y deberes en salud en coordinación con organizaciones civiles y pueblos originarios, para contribuir con el enfoque de interculturalidad del HGJ.

## IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias es de aplicación y cumplimiento en todos los servicios del Hospital General de Jaén, tanto en usuarios internos y externos.

“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”

## V. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, “Ley General de Salud”.
- Ley N° 27658, “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”.
- Ley N° 29344, “Ley Marco de Aseguramiento Universal”.
- Ley N° 29414, “Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud”.
- 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.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba el reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las Instituciones Prestadoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Institucionales Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
- Decreto Supremo N° 031-2014.SA, aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud- SUSALUD.
- Resolución Ministerial N° 792-2006/MINSA, aprueba el Documento Técnico: “Enfoque de Derechos Humanos, Equidad de Género e Interculturalidad”.

## VI. CONTENIDO

### 6.1. ASPECTOS TÉCNICOS CONCEPTUALES (DEFINICIONES OPERATIVAS)

**Acciones de Promoción:** Conjunto de tareas orientadas a incrementar las habilidades y capacidades de las personas usuarias de los servicios de salud para que puedan satisfacer sus necesidades, resolver sus situaciones problemáticas y movilizar los recursos personales y sociales necesarios para poder mejorar el control de la propia vida.

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

**Calidad de la Atención de Salud:** Es el nivel de logro de las metas intrínsecas del sistema de salud para el mejoramiento y en respuesta a las legítimas expectativas de la población.

**Calidad:** Conjunto de características que posee un producto o servicio y que satisfacen los requisitos técnicos y expectativas de los usuarios.

**Capacitación:** Proceso diseñado para mejorar el desempeño de los Recursos Humanos en Salud, a través del cierre de brechas o desarrollo de competencias o conocimientos. El cual debe coincidir con el perfil laboral del servidor o de los Objetivos Estratégicos de la entidad.

**Competencias:** Características personales que se manifiestan como comportamientos visibles para un desempeño laboral exitoso; el cual incluye conocimientos, habilidades y



“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”

actitudes de manera integrada, que son los factores diferenciadores en una determinada organización y entorno.

**Compromiso:** involucrar a las personas y las comunidades en el diseño, la planificación y la prestación de servicios de salud, por ejemplo, permítales tomar decisiones sobre la atención y las opciones de tratamiento o participar en la toma de decisiones estratégicas sobre cómo se gastan los recursos de salud.

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

**Deber:** Obligación que afecta a cada persona de obrar según los principios de la moral, la justicia o su propia conciencia.

**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.

**Entorno hospitalario:** Un medio ambiente que describe un espacio que no expone al paciente y al personal sanitario al riesgo de adquirir una nueva enfermedad.

**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.

**IAFAS:** Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud, entidades o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas jurídicas que tienen como objetivo la captación y gestión de fondos para el aseguramiento de las prestaciones de salud incluidas en los planes de aseguramiento en salud.

**Implementación:** Es el momento de la política en el que el Estado y los gobiernos disponen de su capacidad institucional para movilizar y aplicar recursos orientados a concretar sus pretensiones de transformación de las condiciones de vida de una sociedad.

**Humanizado:** Es el proceso de atribuirles características humanas a animales u objetos, o de tratar a una persona teniendo en cuenta su condición de ser humano y sus derechos.

**Cuidado:** Comprende las capacidades, decisiones y acciones que el individuo toma para proteger su salud, la de su familia, la comunidad y el medio ambiente que lo rodea. Se sustenta en el auto cuidado e involucra una condición dinámica que integra en diferentes momentos de su vida su capacidad para acumular autonomía, capital de salud y capital



“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”

social. También involucra el deber de la sociedad y de los sistemas de salud de realizar acciones que permitan ganancias en salud.

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

**Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud (IPRESS):** establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, públicos, privados o mixtos, creados o por crearse que realizan atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación; así como aquellos servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tiene por finalidad coadyuvar en la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación de la salud.

**IPRESS:** Instituciones Prestaciones de Servicios de Salud, establecimientos de salud y servicios medico de apoyo, público, privados o mixtos, creados o por crearse, que realizan atención de salud, con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación; así como cualquier servicio complementario o auxiliar de la atención médica, que tiene por finalidad coadyuvar en la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación de la salud.

**IPROM:** Intendencia de Promoción de Derechos en Salud. Órgano de línea dependiente de la Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud, responsable de establecer, implementar, conducir y promover las actividades orientadas a fortalecer el ejercicio de los derechos y deberes, brindar orientación y difundir información a la ciudadanía, usuarios y a todos los actores del sistema de salud.

**La Constitución Política del Perú:** Los derechos a la salud forman parte de los derechos sociales y económicos de la Constitución Política del Perú y se establecen en los artículos siguientes:

**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 a la normativa vigente. •

**Mejora Continua de la Calidad en el proceso de Atención de la Salud:** Es un método cíclico en el que a partir del intercambio de información entre los involucrados en el proceso de atención y los diferentes niveles organizacionales, se toman decisiones, a fin de poder mantener lo correcto y corregir las no conformidades, de tal manera que se asegure el mayor beneficio posible para el paciente o usuario y se reduzca sus riesgos durante su atención.



“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”

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

**Menor:** Persona con menos de 18 años.

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

**Plataforma de Atención al Usuario en Salud (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.

**Satisfacción del Usuario Externo:** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

**SUSALUD:** Superintendencia Nacional de Salud, organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Salud que cuenta con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera.

**Tratamiento:** Es un conjunto de medios que se utilizan para aliviar o curar una enfermedad, llegar a la esencia de aquello que se desconoce o transformar algo.

**UGIPRESS:** Unidades de Gestión de IPRESS, Definidas como aquellas entidades o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse, diferentes de las IPRESS, encargadas de la administración y gestión de los recursos destinados al funcionamiento idóneo de las IPRESS.

**Usuario externo:** Es todo usuario de salud que recibe una atención del personal de salud del HGJ.

**Usuario interno:** Personal del HGJ que interviene en la atención del usuario externo.

**Vulnerable:** Es aquella que tiene un ambiente personal o familiar debilitado. Es el nivel de riesgo de un ciudadano de perder sus bienes, propiedades o su sistema de sustento y el de su familia.

## 6.2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ASPECTO SANITARIO

### 6.2.1. ANTECEDENTES

Según los resultados de las capacitaciones sobre derechos y deberes en salud, desarrollado por la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital General

**“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”**

de Jaén (hasta noviembre del 2025) se logró capacitar a 2877 usuarios externos e internos.

Se logró participar en actividades extramurales en distintos puntos de la ciudad. Se desarrolló por el Día Nacional de la Salud y el Buen Trato al Paciente, una actividad que busca informar y sensibilizar sobre el derecho que tienen los pacientes a recibir un buen trato, como parte del acceso a una atención en salud de calidad. Además, concientizar a los ciudadanos sobre la importancia de conocer sus derechos en salud y de facilitar el acceso a los servicios de salud con calidad y oportunidad.

**6.2.2. PROBLEMA**

Aunque la protección y la defensa del paciente se han contemplado en numerosas fuentes documentales (normas y decretos), han sido comúnmente aceptados desde un punto de vista teórico, mientras que en la práctica esto no ha sido siempre así ya que a diario podemos ver en las consultas de los usuarios del Hospital General de Jaén, cómo algunos pacientes siguen siendo objeto de vulneración de sus derechos en salud, que se puede evidenciar mediante sus reclamos y sugerencias, en algunos casos el usuario en salud no reclama por desconocimiento de sus derechos. Así mismo el desconocimiento de los deberes del usuario en salud conlleva que el personal administrativo y de salud sufra también maltratos por parte del paciente y familiares.

**6.2.3. CAUSAS DEL PROBLEMA**

- Escaso apoyo en la difusión de deberes y derechos en salud por parte de SUSALUD y la JUS.
- Deficiente conocimiento de los derechos y deberes en salud por parte del usuario externo.
- Deficiente conocimiento de los derechos y deberes en salud por parte del usuario interno.
- Parcial difusión de los mecanismos de atención de reclamos y sugerencias.
- Población con desconocimiento de la realidad hospitalaria y del sistema de salud.

**6.2.4. POBLACIÓN OBJETIVO**

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

**6.2.5. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN**

El plan de capacitación sobre derechos y deberes del usuario en salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias, ayudará a fortalecer las

“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”

capacidades y actitudes del usuario (interno y externo); y asimismo mejorar la calidad de atención en nuestro nosocomio.

Preparación e implementación de planes educativos sobre derechos y obligaciones en salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias.

### 6.3. ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA

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

Los enfoques orientadores consideran a la persona como el centro del desarrollo y propósito o fin último del desarrollo sostenible del país. Por eso, cada uno de los elementos que comprende el PEDN coloca la atención en las personas y su vida en comunidad, considerando los enfoques de: derechos humanos, género, interculturalidad, igualitario y territorial, incluyendo el desarrollo humano, desarrollo social e institucional, desarrollo ambiental y desarrollo económico, y acceso al entorno digital.

### 6.4. ACTIVIDADES POR OBJETIVOS

#### 6.4.1 Descripción operativa: Unidad de medida, metas y responsables.

**Objetivo Específico 01:** Planificar, organizar y aplicar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias en búsqueda del bienestar del usuario externo, desde un enfoque participativo e inclusivo en el HGJ.

Actividad	Unidad de Medida	Metas	Responsables
Elaborar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias del HGJ.	Plan	1	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.
Aprobar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos	Resolución Directoral	1	Dirección Ejecutiva

**“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”**

para la atención de reclamos y sugerencias del HGJ.			
Realizar informes semestrales sobre la capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias.	Informe	2	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.

**Objetivo Específico 02:** Fortalecer las competencias del usuario interno sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias, con la finalidad de mejorar el trato al usuario del HGJ.

Actividad	Unidad de Medida	Metas	Responsables
Brindar información sobre los derechos y deberes en salud de manera individualizada al usuario interno por los distintos servicios del HGJ.	Reporte	12	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.
Capacitar al usuario interno sobre los mecanismos de atención de reclamos y sugerencias.	Reporte	3	Responsables de Gestión de Reclamos y Sugerencias.

**Objetivo Específico 03:** Promocionar y difundir los derechos y deberes en salud orientado al usuario externo del HGJ, con la finalidad que permita el empoderamiento del usuario en los servicios de salud.

Actividad	Unidad de Medida	Metas	Responsables
Brindar información sobre los derechos y deberes en salud de manera individualizada al usuario externo por los distintos servicios del HGJ.	Reporte	12	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.
Desarrollar actividades por el día nacional del buen trato al paciente.	Informe	1	Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)

**Objetivo Específico 04:** Fortalecer la participación en campañas extramurales para difundir los derechos y deberes en salud en coordinación con organizaciones civiles y pueblos originarios, para contribuir con el enfoque de interculturalidad del HGJ.

Actividad	Unidad de Medida	Metas	Responsables
Solicitar al área de programas preventivos promocionales la	Informe	1	Jefe de UGC

**“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”**

inclusión a la PAUS en las campañas extramurales.			
Realizar capacitaciones a organizaciones civiles y pueblos originarios para la difusión de derechos y deberes en salud.	Charlas Informativas	2	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.

**6.4.2. Costeo de Actividades por Tarea.**

<b>Objetivo General del Plan:</b> Promover al desarrollo de las capacidades y actitudes del usuario interno y externo sobre los derechos y deberes en salud, así mismo fortalecer el conocimiento, valoración y difusión de los mismos en el Hospital General de Jaén.			
<b>Objetivo específico del plan</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tareas</b>	<b>Costo</b>
<b>Objetivo Específico 01:</b> Planificar, organizar y aplicar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias en búsqueda del bienestar del usuario externo, desde un enfoque participativo e inclusivo en el HGJ.	Elaborar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias del HGJ.	Realizar revisión documentaria y presentar a jefe de la UGC.	S/ 0.00
		Derivar a la Dirección Ejecutiva y solicitar su aprobación.	S/ 0.00
	Aprobar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias del HGJ.	Revisar y dar visto bueno al plan presentado.	S/ 0.00
		Emitir Resolución Directoral.	S/ 0.00
	Realizar informe semestral sobre la capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias.	Elaborar informe semestral de los registros de capacitaciones del personal de la PAUS.	S/ 0.00
<b>Objetivo Específico 02:</b> Fortalecer las competencias del usuario interno sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias, con la finalidad de mejorar el trato al usuario del HGJ.	Desarrollar charlas informativas sobre los derechos y deberes en salud de manera individualizada al usuario interno por los distintos servicios del HGJ.	Realizar capacitaciones personalizadas.	S/ 0.00
	Capacitar al usuario interno sobre los mecanismos de atención de reclamos y sugerencias.	Difundir video para la difusión de los mecanismos de atención de reclamos y sugerencias.	S/ 0.00
<b>Objetivo Específico 03:</b> Promocionar y difundir los derechos y deberes en salud orientado al usuario externo del HGJ, con la finalidad que permita el empoderamiento del usuario en los servicios de salud.	Desarrollar charlas informativas sobre los derechos y deberes en salud de manera individualizada al usuario externo por los distintos servicios del HGJ.	Difusión mediante trípticos sobre deberes y derechos en salud	S/ 0.00
	Desarrollar actividades por el día nacional del buen trato al paciente.	Recorrido por los diferentes servicios del HGJ, manifestando lo importante que son nuestros pacientes.	S/ 130.00
		Realizar show con disfraz alusivo al día del buen trato al paciente.	
	Repartir algunos presentes y dar a conocer la importancia de nuestros derechos y deberes en salud.		



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL GENERAL JAÉN  
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD



“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”

<b>Objetivo Específico 04:</b> Fortalecer la participación en campañas extramurales para difundir los derechos y deberes en salud en coordinación con organizaciones civiles y pueblos originarios, para contribuir con el enfoque de interculturalidad del HGJ.	Solicitar al área de programas preventivos promocionales la inclusión a la PAUS en las campañas extramurales.	Realizar informe para solicitar inclusión a la PAUS en campañas extramurales.	S/ 0.00
	Realizar capacitaciones a organizaciones civiles y pueblos originarios para la difusión de derechos y deberes en salud.	Acudir a las organizaciones civiles y pueblos originarios con la finalidad de coordinar las capacitaciones.	S/ 0.00

**“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”**

**6.4.3. Cronograma de actividades.**

<b>Objetivo General:</b> Promover al desarrollo de las capacidades y actitudes del usuario interno y externo sobre los derechos y deberes en salud, así mismo fortalecer el conocimiento, valoración y difusión de los mismos en el Hospital General de Jaén.													
<b>Objetivo Específico</b>	<b>Actividades</b>	<b>I TRIMESTRE 2026</b>			<b>II TRIMESTRE 2026</b>			<b>III TRIMESTRE 2026</b>			<b>IV TRIMESTRE 2026</b>		
		<b>ENE</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>
<b>Objetivo Específico 01:</b> Planificar, organizar y aplicar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias en búsqueda del bienestar del usuario externo, desde un enfoque participativo e inclusivo en el HGJ.	Elaborar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias del HGJ.		X										
	Aprobar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias del HGJ.		X										
	Realizar informes semestrales sobre la capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias.						X						X
<b>Objetivo Específico 02:</b> Fortalecer las competencias del usuario interno sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias, con la finalidad de mejorar el trato al usuario del HGJ.	Desarrollar charlas informativas sobre los derechos y deberes en salud de manera individualizada al usuario interno por los distintos servicios del HGJ.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Capacitar al usuario interno sobre los mecanismos de atención de reclamos y sugerencias.				X				X				X

**“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”**

<b>Objetivo Específico 03:</b> Promocionar y difundir los derechos y deberes en salud orientado al usuario externo del HGJ, con la finalidad que permita el empoderamiento del usuario en los servicios de salud.	Desarrollar charlas informativas sobre los derechos y deberes en salud de manera individualizada al usuario externo por los distintos servicios del HGJ.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Desarrollar actividades por el día nacional del buen trato al paciente.								x				
<b>Objetivo Específico 04:</b> Fortalecer la participación en campañas extramurales para difundir los derechos y deberes en salud en coordinación con organizaciones civiles y pueblos originarios, para contribuir con el enfoque de interculturalidad del HGJ.	Solicitar al área de programas preventivos promocionales la inclusión a la PAUS en las campañas extramurales.	x											
	Realizar capacitaciones a organizaciones civiles y pueblos originarios para la difusión de derechos y deberes en salud.				x					x			

**“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”**

**6.4.4. Responsable para el desarrollo de cada actividad.**

<b>Objetivo General:</b> Promover al desarrollo de las capacidades y actitudes del usuario interno y externo sobre los derechos y deberes en salud, así mismo fortalecer el conocimiento, valoración y difusión de los mismos en el Hospital General de Jaén.		
<b>Objetivo Específico</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
<b>Objetivo Específico 01:</b>  Planificar, organizar y aplicar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias en búsqueda del bienestar del usuario externo, desde un enfoque participativo e inclusivo en el HGJ.	Elaborar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias del HGJ.	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.
	Aprobar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias del HGJ.	Dirección Ejecutiva
	Realizar informes semestrales sobre la capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias.	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.
<b>Objetivo Específico 02:</b>  Fortalecer la capacitación al usuario interno sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias, con la finalidad de mejorar el trato al usuario del HGJ.	Desarrollar charlas informativas sobre los derechos y deberes en salud de manera individualizada al usuario interno por los distintos servicios del HGJ.	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.
	Capacitar al usuario interno sobre los mecanismos de atención de reclamos y sugerencias.	Responsables de Gestión de Reclamos y Sugerencias.
<b>Objetivo Específico 03:</b>  Promocionar y difundir los derechos y deberes en salud orientado al usuario externo del HGJ, con la finalidad que permita el empoderamiento del usuario en los servicios de salud.	Desarrollar charlas informativas sobre los derechos y deberes en salud de manera individualizada al usuario externo por los distintos servicios del HGJ.	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.
	Desarrollar actividades por el día nacional del buen trato al paciente.	Personal de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS)
<b>Objetivo Específico 04:</b>  Fortalecer la participación en campañas extramurales para difundir los derechos y deberes en salud en coordinación con organizaciones civiles y pueblos originarios, para contribuir con el enfoque de interculturalidad del HGJ.	Solicitar al área de programas preventivos promocionales la inclusión a la PAUS en las campañas extramurales.	Resp. de la PAUS
	Realizar capacitaciones a organizaciones civiles y pueblos originarios para la difusión de derechos y deberes en salud.	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.



“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”

#### 6.5. PRESUPUESTO

<b>PRESUPUESTO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO EN SALUD Y MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Paliglobos	100	Unid	S/0.20	S/20.00
Globos N° 12	100	Unid	S/0.20	S/20.00
Llaveros	100	Unid	S/0.90	S/90.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/130.00</b>

#### 6.6. FINANCIAMIENTO

- Fuente de financiamiento: recursos ordinarios.
- Categoría Presupuestal: 9002, asignaciones presupuestarias que no resultan en productos.
- Actividad Presupuestal: 5000003: Gestión Administrativa.
- Genérica de Gasto: 0053565 Gestión de la Calidad

### 6.7. ACCIONES DE MONITOREO, SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN

Declaración de Objetivos	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida	Meta programada				Fuente de Información	Responsable
				I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE		
<b>Objetivo General:</b> Promover al desarrollo de las capacidades y actitudes del usuario interno y externo sobre los derechos y deberes en salud, así mismo fortalecer el conocimiento, valoración y difusión de los mismos en el Hospital General de Jaén.									
<b>Objetivo Específico 01:</b> Planificar, organizar y aplicar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias en búsqueda del bienestar del usuario externo, desde un enfoque participativo e inclusivo en el HGJ.	Porcentaje de actividades realizadas	$(N^{\circ} \text{ de Actividades ejecutadas} / N^{\circ} \text{ de Actividades programadas}) \times 100$	Informe		>90%		>90%	Informe	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.
<b>Objetivo Específico 02:</b> Fortalecer la capacitación al usuario interno sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias, con la finalidad de mejorar el trato al usuario del HGJ.	Número de usuarios Internos capacitados	Número de usuarios Internos capacitados	Informe	>90%	>90%	>90%	>90%	Capacitaciones desarrolladas	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.
<b>Objetivo Específico 03:</b> Promocionar y difundir los derechos y deberes en salud orientado al usuario externo del HGJ, con la finalidad que permita el empoderamiento del usuario en los servicios de salud.	Número de usuarios Externos capacitados	Número de usuarios Externos capacitados	Informe	>90%	>90%	>90%	>90%	Capacitaciones desarrolladas	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.
<b>Objetivo Específico 04:</b> Fortalecer la participación en campañas extramurales para difundir los derechos y deberes en salud en coordinación con organizaciones civiles y pueblos originarios, para contribuir con el enfoque de interculturalidad del HGJ.	Porcentaje de actividades realizadas	$(N^{\circ} \text{ de Actividades ejecutadas} / N^{\circ} \text{ de Actividades programadas}) \times 100$	Informe		>90%	>90%		Actividades desarrolladas	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.



## VII. RESPONSABILIDADES

- **Nivel Nacional:** No Aplica
- **Nivel Regional:** No Aplica
- **Nivel local:**
  - **Dirección Ejecutiva.**
    - Supervisar el cumplimiento del Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias.
  - **Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad.**
    - Responsable de monitorear y evaluar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias.
  - **Plataforma de la Atención al Usuario.**
    - Es la responsable de la elaboración y ejecución del presente plan de capacitación.

## VIII. ANEXOS:

- **Anexo N° 01:** Matriz de programación de metas físicas y presupuestales.
- **Anexo N° 02:** Matriz de seguimiento y evaluación de metas físicas y presupuestales.
- **Anexo N° 03:** Pre y post test.



**GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL GENERAL JAÉN  
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD  
“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”**



**Anexo N° 01: Matriz de programación de metas físicas y presupuestales**

Unidad Organica		Unidad de Gestión de la Calidad																		
Objetivo General del Plan		Promover el desarrollo de las capacidades y bacticitudes del usuario interno y externo sobre los derechos y deberes en salud, así mismo fortalecer el conocimiento, valoración y difusión de los mismos en el Hospital General de Jaén.																		
OBJETIVOS ESPECIFICO	ACTIVIDADES	Unidad de Medida	CUMPLIMIENTO DE METAS FISICAS									EJECUCIÓN PRESUPUESTAL (S/)								
			I SEMESTRE			II SEMESTRE			ANUAL			I SEMESTRE			II SEMESTRE			ANUAL		
			Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado	Programado	Ejecutado	% Ejecutado
Planificar, organizar y aplicar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias en búsqueda del bienestar del usuario externo, desde un enfoque participativo e inclusivo en el HGJ.	Elaborar el Plan de capacitación sobre Deberes y Derechos del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias del HGJ.	Plan	1						1									S/		
	Aprobar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias del HGJ.	Resolución Directoral	1						1											
	Realizar informes semestrales sobre la capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias.	Informe	1			1			2											
	Brindar información sobre los derechos y deberes en salud de manera individualizada al usuario interno por los distintos servicios del HGJ.	Reporte	6			6			12									S/		
Fortalecer las competencias del usuario interno sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias, con la finalidad de mejorar el trato al usuario del HGJ.	Desarrollar charlas informativas sobre los derechos y deberes en salud de manera individualizada al usuario interno por los distintos servicios del HGJ.	Informe	6			6			12					S/ 130.00				S/ 130.00		
	Capacitar al usuario interno sobre los mecanismos de atención de reclamos y sugerencias	Informe	1			2			3									S/		
Promocionar y difundir los derechos y deberes en salud orientando al usuario externo del HGJ, con la finalidad que permita el empoderamiento de usuario en los servicios de salud.	Desarrollar charlas informativas sobre los derechos y deberes en salud de manera individualizada al usuario interno por los distintos	Informe	6			6			12											
	Desarrollar actividades por el día nacional del buen trato al paciente.	Informe				1			1									S/		
Fortalecer la participación en campañas extramurales para difundir los derechos y deberes en salud en coordinación con organizaciones civiles y pueblos originarios, para contribuir con el enfoque de interculturalidad del HGJ.	Solicitar al área de programas preventivos promocionales la inclusión a la PAUS en las campañas extramurales.	Informe	1						1											
	Participar en las campañas extramurales	Charla	1			3			4									S/		
	Realizar capacitaciones a organizaciones civiles y pueblos originarios para la difusión de derechos y deberes en salud.	Charla	1			1			2									S/		
<b>TOTAL</b>			<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>S/ 0.00</b>			<b>S/ 130.00</b>			<b>S/ 130.00</b>		



**GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD**  
**HOSPITAL GENERAL JAÉN**  
**PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD**  
**“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”**



**Anexo N° 02: Matriz de seguimiento y evaluación de metas físicas y presupuestales**

Objetivo General del Plan		Promover el desarrollo de las capacidades y bactitudes del usuario interno y externo sobre los derechos y deberes en salud, así mismo fortalecer el conocimiento, valoración y difusión de los mismos en el Hospital General de Jaén.																
OBJETIVOS ESPECIFICO	ACTIVIDADES	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS FISICAS					PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL(S/.)										
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Meta Física Anual	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Generica de Gasto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Total Presupuesto (S/)	Responsable	
Planificar, organizar y aplicar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias del usuario externo, desde un enfoque participativo e inclusivo en el HGJ.	Elaborar el Plan de capacitación sobre Deberes y Derechos del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias del HGJ.	Plan	1				1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad					S/ 0.00	Resp. de la PAUS	
	Aprobar el Plan de Capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias del HGJ.	Resolución Directoral	1				1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad					S/ 0.00	Dirección Ejecutiva	
	Realizar informes semestrales sobre la capacitación sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias.	Informe		1			1	2	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad					S/ 0.00	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.
	Brindar información sobre los derechos y deberes en salud de manera individualizada al usuario interno por los distintos servicios del HGJ.	Reporte	3	3	3	3	12	12	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad					S/ 0.00	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.
Fortalecer las competencias del usuario interno sobre derechos y deberes del usuario en Salud y mecanismos para la atención de reclamos y sugerencias, con la finalidad de mejorar el trato al usuario del HGJ.	Desarrollar charlas informativas sobre los derechos y deberes en salud de manera individualizada al usuario interno por los distintos servicios del HGJ.	Informe	3	3	3	3	12	12	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad		S/130.00		S/ 130.00	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.	
	Capacitar al usuario interno sobre los mecanismos de atención de reclamos y sugerencias	Informe		1			1	2	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad				S/ 0.00	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.	
Promocionar y difundir los derechos y deberes en salud orientando al usuario externo del HGJ, con la finalidad que permita el empoderamiento de usuario en los servicios de salud.	Desarrollar charlas informativas sobre los derechos y deberes en salud de manera individualizada al usuario interno por los distintos servicios del HGJ.	Informe	3	3	3	3	12	12	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad				S/ 0.00	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.	
	Desarrollar actividades por el día nacional del buen trato al paciente.	Informe			1			1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad				S/ 0.00	Resp. de la PAUS	
Fortalecer la participación en campañas extramurales para difundir los derechos y deberes en salud en coordinación con organizaciones civiles y pueblos originarios, para contribuir con el enfoque de interculturalidad del HGJ.	Solicitar al área de programas preventivos promocionales la inclusión a la PAUS en las campañas extramurales.	Informe	1					1	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad				S/ 0.00	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.	
	Participar en las campañas extramurales	Charla		1	1	1		3	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad				S/ 0.00	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.	
	Realizar capacitaciones a organizaciones civiles y pueblos originarios para la difusión de derechos y deberes en salud.	Charla						0	9002: ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS QUE NO RESULTAN EN PR	3999999: SIN PRODUCTO	5000003: GESTION ADMINISTRATIVA	0053565 Gestión de la Calidad				S/ 0.00	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.	



**GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL GENERAL JAÉN  
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD  
“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”**

**Anexo N° 03: Preguntas del Pre y Post TEST: Derechos en Salud y mecanismos de atención de la PAUS – HGJ**

**Instrucciones:** Marque la alternativa correcta en cada pregunta.

**1. ¿Cuál es la definición correcta de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)?**

- A) Es un sistema informático para registrar atenciones médicas
- B) Es el conjunto de acciones destinadas únicamente a la atención de reclamos
- C) Es el conjunto de acciones orientadas a atender y gestionar consultas y reclamos de los usuarios en salud
- D) Es una oficina exclusiva de SUSALUD

**Respuesta correcta:** C

**2. Según la normativa vigente, el plazo máximo para atender un reclamo presentada ante la PAUS es de:**

- A) 7 días calendario
- B) 30 días hábiles
- C) 5 días hábiles
- D) 30 días calendario

**Respuesta correcta:** B

**3. ¿Cuál de los siguientes mecanismos NO forma parte de los mecanismos de atención de la PAUS?**

- A) Consultas
- B) Reclamos
- C) Sugerencias
- D) Denuncias

**Respuesta correcta:** D

**4. Un reclamo en salud se define como:**

- A) Una solicitud de información general
- B) Una queja informal sin sustento
- C) La manifestación de insatisfacción respecto a los servicios o prestaciones recibidas
- D) Una encuesta de opinión del usuario

**Respuesta correcta:** C

**5. ¿Dónde se encuentra ubicado el Libro de Reclamaciones en Salud durante el horario de cierre de atención de la PAUS?**

- A) En la Oficina de Dirección del hospital
- B) Admisión de Emergencia Madre-Niño



**GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL GENERAL JAÉN  
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD  
“AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA”**

- C) En la Oficina de PAUS
- D) Admisión Emergencia Medicina-Cirugía

**Respuesta correcta: B**

**6. ¿Cuál es el objetivo principal del Buzón de Sugerencias?**

- A) Registrar reclamos formales
- B) Recoger denuncias contra el personal
- C) Recoger observaciones y recomendaciones para mejorar los servicios
- D) Evaluar el desempeño del personal

**Respuesta correcta: C**

**7. La satisfacción del usuario externo se define como:**

- A) El nivel de quejas registradas en un periodo
- B) El grado de cumplimiento de las expectativas y percepciones del usuario
- C) El número de reclamos resueltos
- D) La evaluación del personal asistencial

**Respuesta correcta: B**

**8. ¿Cuál de los siguientes derechos en salud se vulnera cuando se realiza un procedimiento sin explicar riesgos ni solicitar autorización?**

- A) Derecho al Acceso a la Información
- B) Derecho a la Atención y Recuperación de la Salud
- C) Derecho al Consentimiento Informado
- D) Derecho al Acceso a los Servicios de Salud

**Respuesta correcta: C**

**9. Inducir a un usuario a comprar medicamentos fuera del hospital, pese a contar con stock disponible, vulnera principalmente el derecho a:**

- A) La Protección de los Derechos
- B) El Acceso a la Información
- C) El Acceso a los Servicios de Salud
- D) El Consentimiento Informado

**Respuesta correcta: C**

**10. La falta de una oficina PAUS accesible, con formatos disponibles y atención permanente, vulnera el derecho a:**

- A) La Atención y Recuperación de la Salud
- B) El Acceso a la Información
- C) La Protección de los Derechos en Salud
- D) El Acceso a los Servicios de Salud

**Respuesta correcta: C**