

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE HUAYCAN

N° 72 -2024-D-HH-MINSA



## RESOLUCION DIRECTORAL

Huaycán, 08 ABR 2024

### VISTO:

El expediente N°005752-2024, que contiene la Nota Informativa N° 0038-2024-UPE/HH, emitido por el Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico; la Nota Informativa N°211-2024-ETGC-D/HH, emitido por la Coordinadora del E.T. de Gestión de la Calidad; y,

### CONSIDERANDO:

Que, a través de los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley N°26842, Ley General de Salud, disponen que la salud es condición indispensable para el desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo. Por lo que su protección es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, mediante Resolución Ministerial N°519-2006-MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de 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;

Que, mediante Decreto Supremo N°013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, en el artículo 9° - Garantía de Calidad y Seguridad de la Atención establece 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, la tercera disposición complementaria final del Decreto Supremo N°027-2015-SA, que aprobó el Reglamento de la Ley N°29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, dispuso que a propuesta de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, se aprobará el reglamento de quejas y reclamos que contendrá el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos de las personas usuarias de los servicios de salud;

Que, mediante Decreto Supremo N°02-2019-SA, que deroga el artículo 1° del Decreto Supremo N°030-2016-SA, y aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los usuarios de las Instituciones Administrativas de Fondos de Aseguramiento de Salud – IAFAS, instituciones Prestadoras de Servicio de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas en su numeral 1.1 de su artículo 1° - Objeto.- Establecer los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias por presunta vulneración al derecho a la Salud; 1.2.- Establecer los lineamientos para la atención de consultas relacionadas al cambio del ejercicio del derecho a la salud;



Que, mediante Nota Informativa N°211-2024-ETGC-D/HH, la Coordinadora del E.T. de Gestión de la Calidad, solicita opinión en atención al “Plan de Trabajo Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS 2024”;

Que, mediante Nota Informativa N°0038-2024-UPE/HH, el Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico, solicita aprobación a través de acto resolutivo del “Plan de Trabajo Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS 2024”. Asimismo, remite formato de Pre-Aprobación N°019-2024, en donde el E.T. de Planeamiento considera pertinente y viable su aprobación con acto resolutivo, del mismo modo el E.T. de Presupuesto concluye que el Plan será atendido con ajuste a la disponibilidad presupuestal del presente año fiscal 2024;

Que, con el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos, resulta pertinente atender lo solicitado por el Jefe de la Unidad de Planeamiento Estratégico;

Que, el art. 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Huaycán aprobado por Resolución Ministerial N°190-2004/MINSA, establece las atribuciones y responsabilidades del Director, entre las cuales se encuentran, la de expedir actos resolutivos en asuntos que sean de su competencia;

Con el visto de la Unidad de Planeamiento Estratégico, el E.T. de Gestión de Calidad y el E.T. de Asesoría Legal del Hospital de Huaycán;

De conformidad con las normas contenidas en el TUO de la Ley N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Ley de Procedimiento Administrativo General y en uso de las atribuciones conferidas en el artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Huaycán aprobado mediante Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA y Resolución Ministerial N° 155-2024/MINSA;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** - **APROBAR** el “Plan de Trabajo Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS 2024” del Hospital de Huaycán, conforme los fundamentos que anteceden, que forman parte integrante de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - **DISPONER** la implementación del Plan de Trabajo Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS 2024, por parte de la Coordinadora del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad, a partir de la notificación de la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.** - **DISPONER** que la Unidad de Planeamiento Estratégico realice el monitoreo, supervisión y evaluación del plan descrito en el artículo primero; asimismo, debe de informar a la Dirección del Hospital sobre los avances y resultados.

**ARTÍCULO CUARTO.** - **ENCARGAR** al Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal Institucional del Hospital de Huaycán.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

**MINISTERIO DE SALUD**  
**HOSPITAL DE HUAYCÁN**  
  
M.C. JUAN GERARDO ORIUNDO VERASTEGUI  
CMP. 055157  
DIRECTOR

JGOV/mwy  
DISTRIBUCIÓN  
( ) Dirección  
( ) U. Administración  
( ) E.T. Gestión de Calidad  
( ) E.T. Asesoría Legal  
( ) U. Planeamiento Estratégico  
( ) E.T. Comunicaciones

# **HOSPITAL DE HUAYCÁN**

## **E.T GESTIÓN DE LA CALIDAD**



### **PLAN DE TRABAJO**

### **PLATAFORMA DE**

### **ATENCIÓN AL USUARIO**

### **EN SALUD – PAUS**

**2024**



## I. DATOS GENERALES

1.1 ENTIDAD	: MINISTERIO DE SALUD
1.2 DEPENDENCIA	: HOSPITAL DE HUAYCAN
1.3 LUGAR	: Av. José Carlos Mariátegui S/N Zona "B"
1.4 CENTRO DE COSTO	: Dirección
1.5 EQUIPO DE TRABAJO	: Gestión de la Calidad
1.6 CATEGORIA PRESUPUESTAL	: 9001. ACCIONES CENTRALES
1.7 PRODUCTO PRESUPUESTAL	: 3999999. SIN PRODUCTO
1.8 ACTIVIDAD PRESUPUESTAL	: 5000003 GESTION ADMINISTRATIVA
1.9 SUB FINALIDAD/TAREA PRE	: 0007981. ACCIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
1.10 TIEMPO DE DURACIÓN	: 2024
1.11 JEFE DE UNIDAD ORGÁNICA	: M.C. JUAN GERARDO ORIUNDO VERÁSTEGUI
1.12 COORDINADOR DE E. T.	: LIC. IRMA CONDOR CAMPOS
1.13 RESPONSABLES	: EQUIPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. LIC. VALERIA ALEXANDRA PACHECO LÓPEZ





## PLAN DE TRABAJO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN – 2024

### II. INTRODUCCIÓN

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) es el espacio donde se desarrolla el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la institución, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud

La Ley N°29414, Ley de los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, establece que la institución debe garantizar, centralizar, absolver y facilitar la atención de las consultas, reclamos (Libro de Reclamaciones) y/o peticiones de intervención que solicite el usuario que acude al establecimiento de salud.

Según el Decreto Supremos N° 002-2019-SA, la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS), se encarga de gestionar las relaciones con el Usuario Externo, de brindar acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, sugerencias e información sobre las actividades y servicios que ofrece el Hospital de Huaycán.

A través de Plataforma de Atención al Usuario, se hará cumplir la normativa vigente de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD, basándose en un modelo centrado en los usuarios externos quienes deben ser atendidos con calidad y calidez en la institución. Este servicio tiene accesibilidad y canales de atención para que los usuarios puedan realizar sus consultas, sugerencias, felicitaciones, presentar sus reclamos en forma presencial y no presencial. Así como también pueden recibir información y orientación por personal calificado sobre los servicios que brinda la institución, todo esto en defensa de sus derechos en salud de los usuarios externos de manera permanente y organizada. En especial atender los reclamos e insatisfacciones propiciando la prevención de los conflictos.

Actualmente el Hospital de Huaycán cuenta con el libro de reclamaciones en salud, que se encuentra a disposición del usuario las 24 horas del día, es importante mencionar que de lunes a sábado se encuentra en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud de 06:00 a.m. - 06:00 p.m., con la finalidad de brindar soporte al usuario y buscar una solución inmediata si se diera el caso. En el horario de la tarde, noche, domingos y feriados el Libro de Reclamaciones se encuentra en el Área de Admisión.

El Buzón de sugerencias tiene por objetivo, recibir las observaciones y sugerencias que expresan los usuarios externos del Hospital de Huaycán sobre los servicios recibidos de todos los servicios, áreas y/o unidades en salud.





---

Por tal sentido, el Equipo de Trabajo de Gestión de la calidad, en cumplimiento con los objetivos establecidos en el Plan Anual de Gestión de la Calidad 2024, y con la finalidad de fortalecer una cultura institucional de información al usuario con calidad a través de la oportuna acogida, orientación, información y adecuados mecanismos para la gestión de reclamos, permitiendo la mejora continua de los procesos y procedimientos incrementado los niveles de satisfacción y salvaguardando los derechos del usuario en las diferentes áreas de nuestro hospital donde los usuarios externos reciben atención, por tal razón se ha elaborado el presente documento denominado “Plan de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Huaycán, 2024”





### III. BASE LEGAL

- Ley N° 268442, Ley General de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas Usuarias 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.
- Decreto Supremo n°031-2014-SA "Reglamento de infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD"
- Decreto Supremo N.º 042-2011-PCM: Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 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° 519-2005/MINSA que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención 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-MINSAJAPUPE V,01" denominado "Lineamientos Para la Elaboración de los Planes de Trabajo en el Hospital de Huaycán





## IV. MARCO TEORICO

### 4.1 DEFINICIONES OPERATIVAS

- **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.
- **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 étnicos-culturales que cohabitan en un determinado espacio.

- **Felicitación:** Manifestación, expresión, motivo de agradecimiento y reconocimiento efectuada por un usuario externo a través de ellos canales puestos a disposición que va dirigido al personal de la institución por un sobresaliente desempeño en sus funciones.
- **Fundado:** Declaración de resultado de reclamo cuando se ha probado la afirmación de los hechos alegados por el usuario reclamante.
- **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.
- **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.
- **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).
- **Módulo de la PAUS:** Espacio físico con recursos materiales y humanos (responsable del módulo principal y orientadores), donde se brinda acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, reclamos, sugerencias e información sobre las actividades y servicios que ofrece la institución.
- **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.
- **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.
- **Satisfacción del Usuario:** Percepción del usuario, sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y se satisficieron sus necesidades.
- **Usuario:** Persona natural que requiere o hace uso de los servicios, prestaciones o coberturas otorgadas por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS. Así mismo, se considera como usuario a la entidad





---

empleadora en la contratación de cobertura de aseguramiento en salud para sus trabajadores frente a una IAFAS.

- **Sugerencia:** Es todo aporte o iniciativa que no suponga una reclamación, formulada por la ciudadanía en forma individual o colectiva, a fin de contribuir en la mejora de la prestación de los servicios públicos de salud.
- **Reclamo:** Es la manifestación escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, ante la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de estas, relacionadas en su atención en salud.
- **Reclamo de solución inmediata:** Reclamos cuya solución se realiza en el turno presentado.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un trabajador de las áreas asistenciales, administrativas o financieras de las IAFAS y/o IPRESS.
- **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.
- **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.
- **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.





## V. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

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 virtud a ello, 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 que están ubicados en las zonas de alta concentración de personas usuarias de los servicios de salud, como: Consultorios Externos, Zona de Admisión y Emergencia y el módulo de reclamo ubicado en la zona de emergencia cuenta con dos (2) monitores, quienes demuestran gran identificación institucional, ofreciendo la oportunidad de dar sostenibilidad a este sistema de promoción y protección de derechos de las personas usuarias de los servicios de salud y solucionando reclamos generados de forma mediata e inmediata.





## 5.1 ANÁLISIS FODA DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD

### FORTALEZA

- Responsable de la PAUS cuenta con RD N° 049-2023-D-HH-MINSA
- Cuenta con el apoyo del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad.
- El personal de la PAUS tienen compromiso para desempeñar sus funciones en la defensa de los derechos de los usuarios externos.

### DEBILIDADES

- El ambiente de PAUS no está condicionado para la atención a los usuarios externos.
- El equipo de cómputo se encuentra desactualizado.
- El personal de PAUS no cuenta con CallCenter para atención a usuarios

### AMENZAS

- Afluencia de pacientes que vienen para recibir atención médica son adulto mayores y discapacitados.
- Incremento de la delincuencia que acuden a los servicios de salud.
- Tiempo de espera prolongados

### OPORTUNIDAD

- 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,
- Los usuarios externos pueden expresar sus insatisfacción respecto a los accesos de los servicios de salud





## VI. FUNDAMENTACION O JUSTIFICACION

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

## VII. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

### 7.1 Objetivo General

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

### 7.2 Objetivos Específicos

- Optimizar el diseño organizacional de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.
- Promover la protección de los derechos en salud y el cumplimiento de los deberes de los usuarios.
- Fortalecer competencias para la atención en la Plataforma de Atención del Usuario de Salud (PAUS).
- Desarrollar mecanismos para garantizar la calidad de atención.

### 7.3 Actividades

OE1:

Optimizar el diseño organizacional de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

Actividades:

- Elaboración del Plan de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Huaycán.
- Ejecución del Plan de Trabajo.
- Elaboración de Directiva y Flujos de Intervención en la Plataforma de Atención al Usuario.
- Gestión para implementación del CallCenter Informativo para atención a usuarios.

OE2:

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

Actividades:





- Gestionar publicación de paneles informáticos sobre Derechos y Deberes de los usuarios
- Impresión de folletería necesaria para información sobre Derechos y Deberes de los usuarios.
- Realizar actividades informativas sobre sobre Derechos y Deberes de los usuarios en salas de espera.

OE3:

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

Actividades:

- Capacitación semi presencial del contexto funcional integrado de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS).
- Reuniones técnicas de problematización y planteamiento de acciones de mejora.

OE4:

Desarrollar mecanismos para garantizar la calidad de atención.

Actividades:

- Digitalización y análisis de las atenciones de la Plataforma de Atención al Usuario de Salud (PAUS).
- Medición de la calidad de atención.

### VIII. POBLACIÓN OBJETIVO

#### 8.1 AMBITO 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 a los Usuarios Externos.

#### 8.2 DURACIÓN

El presente plan trabajo se realizará durante el año 2024.

### IX. RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS

#### 9.1 RECURSOS HUMANOS

Personal	Encargado:
Lic. Irma Córdor Campos	Coordinadora de Gestión de la Calidad y Responsable de la PAUS





Tec. Adm Anyelina Zapata Paré	Responsable del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias
Lic. Valeria Pacheco López	Responsable de la Línea de Mejora Continua de la Calidad y Línea de Gestión de las Relaciones con el Usuario Externo.
Aux. Adm. Angelo Arias Guevara	Orientador y Gestor de Consultas e Incidencias, Monitor de Equipo y absolución de reclamos.
Aux. Adm. Jazmin Torre Huaman	Orientador y Gestor de Consultas e Incidencias, Monitor de Equipo y absolución de reclamos.
Aux. Adm. Fiorella Castañeda Ramires	Orientador y Gestor de Consultas e Incidencias
Aux. Adm. Elizabeth Santiago Ingaroca	Orientador y Gestor de Consultas e Incidencias
Aux. Adm. Maylin Hilda Correa Zuñiga	Orientador y Gestor de Consultas e Incidencias
Aux. Adm. Marleny Quispe Bautista	Orientador y Gestor de Consultas e Incidencias
Aux. Adm. Eduardo Valerio Valerio Inza	Orientador y Gestor de Consultas e Incidencias
Aux. Adm. Marco Manuel Riveros Leytth	Orientador y Gestor de Consultas e Incidencias
Aux. Adm. Estefany Espinoza Pari	Orientador y Gestor de Consultas e Incidencias
Tec. Enferm. Florilda Nilda Ingaroca Peña	Orientador y Gestor de Consultas e Incidencias

## 9.2 HORARIO DE ATENCIÓN

- **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 05 zonas por turno.

- **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 (en Admisión de Emergencia)
- ✓ Los domingos y feriados, todo el día esta en Admisión de Emergencia



**9.3 RECURSOS FINANCIEROS****a) BIENES Y SERVICIOS POR ADQUIRIR**

N°	BIENES / SERVICIOS	CLASIFICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	PRECIO TOTAL	ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO
01	TRIPTICOS A FULL COLOR	23.27.11.99 ✓	MILLAR	S/. 120.00	03	S/. 360.00	Trípticos a full color
02	CHALECO DRILL UNISEX	2.3.12.11 ✓	UNIDAD	S/ 50.00	15	S/. 750.00	Chaleco Drill Unisex
03	CAMISETA DE ALGODÓN MANGA LARGA UNISEX	2.3.12.11 ✓	UNIDAD	S/ 35.00	15	S/. 525.00	Camiseta De Algodón Manga Larga Unisex
04	CAMISETA DE ALGODÓN MANGA CORTA UNISEX	2.3.12.11 ✓	UNIDAD	S/ 40.00	15	S/. 600.00	Camiseta De Algodón Corta Unisex
05	GORRO DRILL UNISEX	2.3.12.11 ✓	UNIDAD	S/ 25.00	15	S/. 375.00	Gorro Drill Unisex
06	BEBIDA HIDRATANTE X 500 MI	2.3.11.11 ✓	UNIDAD	S/ 3.50	240	S/. 840.00	Botella descartable sabor tropical
07	ROSQUITA DE MANTECA CON AJONJOLI 85 g APROX.	2.3.11.11 ✓	UNIDAD	S/ 3.00	240	S/. 720.00	Rosquitas de manteca con ajonjolí de 85g.Aprox.
<b>Monto Total de Requerimiento de Bienes y Servicios por adquirir</b>						<b>S/. 4,170.00</b>	

**b) CONSOLIDADO DE MONTO**

N°	ESPECÍFICAS	MONTO
1	PRODUCTOS DE ADQUISICIÓN POR LOGISTICA	S/. 4,170.00
<b>MONTO TOTAL</b>		<b>S/. 4,170.00</b>







---

## XI. ANEXOS

- **Anexo 1:** Soluciones Inmediatas
- **Anexo 2:** Gestión de Interposición de Buenos Oficios (IBOS)
- **Anexo 3:** Correcto llenado del Libro de Reclamaciones
- **Anexo 4:** Ubicación y horario de atención de Libro de Reclamaciones
- **Anexo 5:** Derechos en Salud
- **Anexo 6:** Deberes en Salud







• Anexo 2: Gestión de Interposición de Buenos Oficios (IBOS)

		N°	
<b>GESTIÓN DE INTERPOSICIÓN DE BUENOS OFICIOS</b>			
1. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN REPORTA LA INCIDENCIA: <input type="checkbox"/> Usuario <input type="checkbox"/> Tercero Legitimado <input type="checkbox"/> Otro: _____			
NOMBRES Y APELLIDOS: _____			
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> PASAPORTE <input type="checkbox"/> RUC N° DOCUMENTO _____			
FECHA DE INCIDENCIA: _____ Hora: _____			
2. DETALLE DE LA INCIDENCIA: (Hechos descritos por el usuario)			
3. ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA: (Efectuada por el Orientador y Gestor de Incidentes)			
Servicios y/o Áreas involucrados:		_____	
Personal involucrado:		_____	
Derecho Vulnerado		_____	
Deber Incumplido		_____	
Otro:		_____	
4. ACCIONES ADOPTADAS O REALIZADAS: (Efectuada por el Orientador y Gestor de Incidentes)			
5. RESULTADOS OBTENIDOS: <input type="checkbox"/> Incidencia completamente resuelta <input type="checkbox"/> Incidencia parcialmente <input type="checkbox"/> Incidencia no resuelta			
6. ACCIONES PENDIENTES:			
Atentamente,			
_____ USUARIO EN SALUD		_____ ORIENTADOR Y GESTOR DE INCIDENTES	
NOMBRE:		NOMBRE:	
DNI:		DNI:	
"Los Usuarios no esperan que seas perfecto. Esperan que arregles las cosas cuando algo sale mal"			
www.hospitalhuaycan.gob.pe		Av. J.C Mariátegui 5/N Zona "B" Huaycán, Ate T (511) 371-6049 / 371-6797 / 371-5530	





• Anexo 3: Correcto llenado del Libro de Reclamaciones

**CORRECTO LLENADO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**

**CONCEPTOS CLAVE**

- ✓ ¿QUE ES EL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN?
 

Es un registro físico o virtual provisto por el Hospital, en el cual un usuario, puede interponer un reclamo ante su insatisfacción o disconformidad respecto a un servicio en salud brindado por el Hospital de Huaycán.
- ✓ ¿CUÁNDO REALIZAR UN RECLAMO EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES?
 

Cuando el usuario tiene alguna inconformidad o insatisfacción por el servicio de salud recibido. Para presentar su reclamo sólo debe hacerlo registrándolo en el Libro de Reclamaciones en Salud.
- ✓ ¿ESTE TRÁMITE TIENE UN COSTO PARA EL USUARIO?
 

La atención de un reclamo es totalmente gratuita. No debe generar ningún costo al usuario.

**5 PREGUNTAS**

- ¿Qué pasó?
- ¿Quiénes son los involucrados?
- ¿Cómo sucedió?
- ¿Cuándo ocurrió?
- ¿Dónde ocurrió?

En caso no sea suficiente el espacio para el llenado, continuar al reverso

Es llenado por el usuario afectado

Es llenado por quien presenta el reclamo, en caso el usuario no pueda realizarlo. (SOLO FAMILIAR DIRECTO)

Es llenado por el responsable del Libro de Reclamaciones

Área de Gestión de la Calidad HOSPITAL DE HUAYCÁN

• Anexo 4: Ubicación y horario de atención de Libro de Reclamaciones

**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 Única	Lunes a Sábado Domingos - Feriados	De 6 am. a 6 pm. 24 horas





• Anexo 5: Derechos en Salud

**113 SALUD** opción 7

Conoce tus **Derechos en Salud**

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 antes documento o pago alguno.
- Acceso a la información**  
Tienes derecho a recibir información clara y comprensible sobre los servicios, traslados y reglamentos del establecimiento de salud; así como conocer el nombre del médico y personal que te atiende.
- A la atención y recuperación 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 tu reclamo o denuncia y a tener acceso a tu historia clínica.

Reglamento de la Ley n.º 29414  
visítanos: [www.gob.pe/susalud](http://www.gob.pe/susalud)

SUSALUD Perú Chatbot AVISUSALUD 960-118-796

ORBITADORES DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN Ubícalos con tu chaleco distintivo de color ROJO para cualquier duda o consulta.

PERÚ Ministerio de Salud SUSALUD Superintendencia Técnica de Salud Hospital de Huaycán CENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

• Anexo 6: Deberes en Salud

**DEBERES en Salud** Hospital de Huaycán

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

- Trate con respeto y dignidad a todo personal que colabora en el establecimiento de salud.**  
Constitución Política del Perú Título I Capítulo I
- Cumpla con las indicaciones del equipo de profesionales que lo atienden.**  
Ley General de Salud 28842 Título Primero Artículo 151
- Brinde 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 27400, modificada por Ley 28828 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 lo 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 015 Reglamento de Establecimientos de Salud y SPA, Artículo 121
- Siga el flujoograma de atención establecido en el establecimiento de salud.**  
MT 028-H/1916/C/OSP Acreditación de la Calidad de Atención en Salud
- Colabore con el cumplimiento de las normas y disposiciones del establecimiento de salud.**  
Decreto Supremo 015 Reglamento del Establecimiento de Salud y SPA, Artículo 141
- Cumpla oportunamente con sus citas para no interferir con el flujo de atención.**  
Ley General de Salud 28842 Título Primero Artículo 151
- Utilice adecuadamente las vías o canales para sus consultas, reclamos y/o sugerencias en el establecimiento de salud.**  
Ley 28571 Código de Protección y Defensa del Consumidor

