



Resolución Directoral

Puente Piedra, 12 de Agosto de 2021.

VISTO:

El expediente 0003286, que contiene la Nota Informativa N° 070-08-2021-OPE-HCLLH, que adjunta el Informe N° 063-08/2021-EP-OPE-HCLLH, de fecha 09 de agosto de 2021, emitido por el Coordinador del Equipo de Planeamiento de la Oficina de Planeamiento Estratégico del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (HCLLH), mediante el cual emite Opinión favorable al presente Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - 2021"; y el Informe Legal N° 193-2021-AL-HCLLH/MINSA, de fecha 12 de agosto de 2021; y

CONSIDERANDO:

Que, la Ley General de Salud con el numeral I y II del Título Preliminar la Salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de la Salud es de interés público. Por lo tanto, es responsabilidad del Estado Regularla, vigilarla y promoverla;

Que, la Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA aprueba el documento "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", cuya finalidad es contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, sustentando en el hecho de que en el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y la satisfacción de usuarios internos y externos;

Que, mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, en el artículo N° 9 -Garantía de la 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, mediante Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, se aprobó la "Guía Técnica para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad", que tiene la finalidad de Contribuir a la implementación del sistema de gestión de la calidad en salud y sus actividades dirigidas a la mejora continua de los procesos a través de la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad;

...//



...//

Que, mediante Resolución Ministerial N° 163-2020/MINSA aprueba la Directiva Sanitaria N° 92-MINSA/2020/DGAIN: "Directiva Sanitaria de Rondas de Seguridad del Paciente para la gestión del riesgo en la atención de salud" que tiene como finalidad contribuir con la mejora de la calidad de vida de las personas usuarias de los servicios de salud, disminuyendo los riesgos en la atención de salud en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS públicas, privadas y mixtas del Sector Salud;

Que, en atención al documento, Memorandum N° 229-08-2021-JUGC-HCLLH, se solicita Revisión y Aprobación del "Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - 2021";

Que, mediante el Informe N° 063-08/2021-EP-OPE.HCLLH, el Coordinador Equipo de Planeamiento del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, emite opinión favorable al Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del HCLLH-2021;

Que, resulta necesario aprobar el Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del HCLLH-2021, que tiene como objetivo general garantizar la calidad de la atención a través del óptimo manejo óptimo mecanismos de orientación, información, atención de reclamos y/o sugerencias solicitadas por los usuarios externos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

Con el visto bueno del Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico, Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad y Asesoría Legal del "Hospital Carlos Lanfranco la Hoz;

Que, en uso de las facultades conferidas por el artículo 8, literal c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 463-2010-MINSA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR, el "Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz – 2021", contenido en diecinueve (19) folios, que en documento se adjunta y forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°.- ENCARGAR, a la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, efectuar la supervisión y cumplimiento del Plan aprobado mediante la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°.- ENCARGAR al Responsable de la Administración y actualización del Portal de Transparencia Estándar efectuar la publicación de la presente Resolución en la Pagina Web del Hospital "Carlos Lanfranco la Hoz".

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MINISTERIO DE SALUD Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

J. Ruiz Torres
MC. Jorge Fernando Ruiz Torres
CMP 34237 RNE 27604
DIRECTOR EJECUTIVO HCLLH

JFRT/MMRV/EEER/EPM

Cc.

- Oficina de Planeamiento Estratégico
- Unidad de Gestión de la Calidad
- Asesoría Legal
- Archivo



PERÚ

Ministerio
de Salud

HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

MINISTERIO DE SALUD

HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ

Unidad de Gestión de la Calidad



PLAN ANUAL DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD 2021

LIMA - PERÚ





INDICE

I. Introducción.....	3
II. Objetivos.....	4
III. Base Legal.....	4
IV. Ámbito de aplicación.....	6
V. Disposiciones Generales	6
VI. Disposiciones Específicas.....	9
VII. Metodología.....	12
VIII. Responsabilidades.....	13
IX. Recursos Humanos y Horario de Atención.....	14
X. Anexos	
1. Cronograma de actividades del Plan Anual de la PAUS del HCLLH.....	15
2. Matriz de monitoreo del Plan y Libro de Reclamaciones de la IPRESS.....	17
3. Formato de Satisfacción en la Plataforma de Atención al Usuario del HCLLH..	18
4. Formato del Buzón de Sugerencias.....	19





PLAN ANUAL DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ - 2021

I. INTRODUCCION

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 Supremo N° 002-2019-SA, la Plataforma de Atención en Salud (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 Carlos Lanfranco La Hoz.

A través de la Plataforma de Atención al Usuario, se hará cumplir la normativa vigente de 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 consultas, sugerencias, felicitaciones y presentar sus reclamos en forma presencial y no presencial y 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 propiciando la prevención de los conflictos.

Al respecto, el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz implementó la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el año 2017, mediante la **Resolución Directoral N° 96-03/2017-HCLLH/SA**, la cual forma parte de Unidad de Gestión de la Calidad y cuenta con el personal capacitado y calificado, quienes ofrecen atención de manera oportuna y eficaz a las consultas y reclamos de los usuarios en nuestra institución.

Por tal sentido, la Unidad de Gestión de la Calidad, en cumplimiento con los objetivos establecidos en el Plan Anual de la Unidad de Gestión de la Calidad 2021, 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 incrementando los niveles de satisfacción y salvaguardando los derechos del usuario en las diferentes áreas de nuestro hospital donde recibe atención, ha elaborado el presente documento denominado "Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del HCLLH, 2021".





PLAN ANUAL DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ - 2021

I. INTRODUCCION

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 Supremo N° 002-2019-SA, la Plataforma de Atención en Salud (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 Carlos Lanfranco La Hoz.

A través de la Plataforma de Atención al Usuario, se hará cumplir la normativa vigente de 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 consultas, sugerencias, felicitaciones y presentar sus reclamos en forma presencial y no presencial y 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 propiciando la prevención de los conflictos.

Al respecto, el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz implementó la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz en el año 2017, mediante la **Resolución Directoral N° 96-03/2017-HCLLH/SA**, la cual forma parte de Unidad de Gestión de la Calidad y cuenta con el personal capacitado y calificado, quienes ofrecen atención de manera oportuna y eficaz a las consultas y reclamos de los usuarios en nuestra institución.

Por tal sentido, la Unidad de Gestión de la Calidad, en cumplimiento con los objetivos establecidos en el Plan Anual de la Unidad de Gestión de la Calidad 2021, 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 incrementando los niveles de satisfacción y salvaguardando los derechos del usuario en las diferentes áreas de nuestro hospital donde recibe atención, ha elaborado el presente documento denominado "Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del HCLLH, 2021".



II. OBJETIVO:

2.1 OBJETIVO GENERAL:

- Garantizar la calidad de la atención a través del óptimo manejo óptimo de mecanismos de orientación, información, atención de reclamos y/o sugerencias solicitadas por los usuarios externos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Difundir Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Capacitar sobre la Humanización en la Atención en Salud.
- Desarrollar mecanismos que faciliten a los usuarios el acceso a la información, a las prestaciones y servicios.
- Impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recepción de la información sobre sus necesidades, expectativas y opiniones.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Ley N° 28496, Ley que modifica la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Ley N° 29571, que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado -TUU- de la ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General" aprobado por el D.S. N° 004-2019-JUS.
- Decreto Legislativo 1161, aprueba la Ley Organización y funciones del Ministerio de Salud y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo.
- Decreto Supremo N° 008-2017-SA, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.





- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
- Decreto Supremo N° 026-2015-SA, que aprueba el Reglamento del Procedimiento de Transferencia de Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual –INDECOPI a la Superintendencia Nacional de Salud -SUSALUD, en el marco del Decreto Legislativo N° 1158.
- Decreto Supremo N° 031-2014-SA "Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/MINSA, aprueba el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N° 072-2008-MINSA, modifica Norma Técnica de Salud NTS N° 050-MINSA/DGSP-V.02. "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo".
- Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA, aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 270-2009/MINSA, aprueba la: "Guía Técnica del Evaluador para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, aprueba el Documento Técnico: "Política Nacional de Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N° 546-2011-MINSA, aprueba la NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud: "Categorías de Establecimiento del Sector Salud".
- Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".
- Resoluciones de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S.
- Resolución Ministerial N° 463-2010/MINSA/SA que aprueba el Reglamento de Organización de Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- Resolución Administrativa N° 160-2019-MINSA/DIRIS-LN/6 el 13 de noviembre del 2019, que otorga la Categoría II-2: Hospital de Atención General, al Establecimiento de Salud Público denominado "Hospital Carlos Lanfranco La Hoz".
- Resolución Directoral N° 96-03/2017-HCLLH/SA, de fecha 8 de marzo de 2017, aprueba el Plan de Implementación de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.





- Resolución Directoral N° 33-03/2021-HCLLH/SA, que aprueba el Plan de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - 2021.
- Resolución Directoral N° 58-04/2021-HCLLH/SA, con fecha 20 de abril, designa a la Abg. Elisa Velásquez Jordán como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del HCLLH y Responsable del Libro de Reclamaciones en Salud.
- Resolución Directoral N° 26-03/2021-HCLLH/SA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 002-HCLLH-2021/UGC: "Actualización de la Directiva Administrativa para la atención y manejo del Libro de Reclamaciones en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz".

IV. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan es de aplicación obligatorio en todas las unidades orgánicas que constituye el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz para el fortalecimiento de atención en calidad a los Usuarios Externos.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 DEFINICIONES OPERATIVAS

- **Acoger:** Recibir con un sentimiento positivo manifestación especial la aparición de personas o de hechos.
- **Acompañar:** Estar o ir en compañía de otras personas.
- **Admisibilidad:** Es el proceso por el cual se realiza la verificación de los requisitos establecidos para la presentación de las consulta, reclamos y sugerencias, presentados.
- **Asegurado:** Toda persona que se encuentra afiliado o inscrita a un seguro de salud, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.
- **Aseguramiento Universal en la Salud (AUS):** Es el derecho a la atención en salud con calidad y en forma oportuna que tiene toda la población residente en el territorio nacional desde su nacimiento hasta su muerte.
- **Enfoque al Usuario:** Es el enfoque de Calidad y Mejora Continua que adoptan las organizaciones o instituciones de salud (IASFAS, UGIPRESS o IPRESS), donde despliegan estrategias orientadas a la búsqueda de la información de las necesidades, requerimientos, expectativas del usuario, para desarrollar productos o servicios orientados a satisfacerlos.
- **Canales de representación:** Los reclamos de los usuarios podrán ser presentados en la PAUS; presencial para el llenado de la Ficha de Reclamo en Salud FRS, de las 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 de reclamo.





- **Ficha de Reclamo de Salud:** Es el documento de naturaleza física y virtual provisto por al IAFAS, UGIPRESS o IPRESS, en la cual los usuarios registran sus reclamos. Deberá colocarse en un lugar visible y a disposición de los Usuarios, en los respectivos establecimientos, así como en medio virtual cuando corresponda.
- **Formato de Reclamo:** Formato de registro proporcionado por la Unidad de Gestión de la Calidad a través de la Plataforma de Atención al Usuario, donde el usuario consigna sus quejas y reclamos.
- **Instituciones Administrativas de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS):** Son instituciones públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas jurídicas que tienen como objetivo la captación y la gestión de fondos para el aseguramiento de las prestaciones de Salud incluidas en los planes de aseguramiento en salud.
- **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS):** Son instituciones públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como persona natural o jurídica que tienen como objetivo la prestación de servicio de salud. Para poder ejercer dentro de AUS están obligadas a registrarse en la Superintendencia Nacional (SUSALUD).
- **Libro de Reclamaciones:** Es el documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios pueden presentar sus reclamos sobre los servicios recibidos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.
- **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 objetivo permanente de la organización o institución de salud (IAFAS o IPRESS).
- **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.
- **Queja Escrita:** Son aquellas quejas escritas en el formato proporcionado por la institución que contiene la identificación y firma del usuario, que son recibidas por la vía que la organización destine para dicho efecto.
- **Queja Tuitiva:** Manifestación verbal o escrita por la que el usuario se dirige a SUSALUD en instancia de queja, ante la negativa de las IAFAS o IPRESS en la atención de su reclamo o cuando considera que existe irregularidades en su tramitación, o ante su disconformidad en el resultado del reclamo.
- **Queja Verbal:** son aquellas quejas expresadas directa o indirectamente por el usuario en forma verbal, con o sin identificación del mismo, que son recibidas por la vía que la organización destine para dicho efecto.





- **Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS):** Corresponde al espacio físico, recursos y personal responsable de brindar acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, reclamos, sugerencias e información sobre las actividades y servicios que ofrecen las Instituciones Prestadoras de servicios de Salud (IPRESS) y las Unidades Gestoras de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).
- **Reclamo:** Es la manifestación escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre e incumplimiento de alguna de las características de los servicios ofrecidos por las IAFAS y/o IPRESS. Los Reclamos se codifican según sus causas.
- **Respuesta Diligente:** La recepción de cada queja o reclamo debería ser reconocida al reclamante inmediatamente. Los reclamos deberán ser tratados con prontitud, de acuerdo con su urgencia, los reclamos de salud y seguridad deben traerse inmediatamente. Conviene tratar cortésmente a los reclamantes y mantenerlos informados del progreso de la resolución de sus reclamo a través del proceso de tratamiento de reclamos.
- **Satisfacción del Usuario:** Percepción del usuario, sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y se satisficieron sus necesidades.
- **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 genera el reclamo o queja.
- **Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS:** Son los organismos encargados de la gestión de las instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas naturales o jurídicas que tiene como objetivo, la prestación de servicio de salud.
- **Usuario:** Toda persona residente en el país que se encuentra bajo la cobertura de alguno de los regímenes del AUS, o solicita su afiliación a un Plan de Aseguramiento en Salud en una IAFA.

5.2 DIRECTRICES DE CARÁCTER GENÉRICO:

- 5.2.1 La Plataforma de Atención al Usuario (PAU) emplea un espacio físico, recursos y personal responsable de brindar acogida, acompañamiento, orientación en la atención de consultas, reclamos, sugerencias e información sobre las actividades y servicios que ofrece el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- 5.2.2 El perfil del personal responsable de la Plataforma de Atención al Usuario, deberá ser de preferencia Profesional de las Ciencias de la Salud, con título y colegiatura correspondiente, con experiencia en sector público y/o privado de 3 años, con conocimiento de derechos de los usuarios de los servicios de salud, normas del sector salud, conocimiento básico de Microsoft Office, con habilidades como empatía, vocación de servicio, buen trato y eficacia. El personal que apoyará de preferencia: Técnico Administrativos, quienes





deberán contar con competencias y experiencia en la atención y orientación al usuario.

- 5.2.3 La Plataforma de Atención al Usuario, se basa en un sistema de gestión de los servicios que se brinda en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz con enfoque centrado en el usuario, en la entrega y post entrega de la atención o servicio.
- 5.2.4 En la Plataforma de Atención al Usuario se brinda la acogida, acompañamiento y facilita la orientación e información al usuario a su ingreso al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- 5.2.5 En la Plataforma de Atención al Usuario se realiza la recepción, procesamiento y atención de las consultas, reclamos y sugerencias presentadas por el usuario ante el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz dentro del marco de la normativa vigente.
- 5.2.6 Todo proceso de Atención al Usuario debe ser liderado por la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, o que haga sus veces en estrecha coordinación con el responsable de la Plataforma de Atención al Usuario, quienes dirigirán, organizarán, supervisarán y controlarán la ejecución de las funciones principales de la Plataforma y el desarrollo de los procesos específicos
- 5.2.7 Considerando que la información es un derecho exigible, el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz debe brindar información adecuada, suficiente y oportuna, sin expresión de causa por parte del usuario.
- 5.2.8 El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, a través de la Plataforma de Atención al Usuario de la Unidad de Gestión de la Calidad, es responsable de:
 - a) Dirigir, planificar, organizar y controlar el cumplimiento de las funciones principales de la PAUS.
 - b) Remitir la información de la PAUS a la Dirección Ejecutiva, a través de la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Funciones de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)

- 6.1.1 El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, a través de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud de la Unidad de Gestión de la Calidad, es responsable de:
 - a) Dirigir, planificar, organizar y controlar el cumplimiento de las funciones principales de la PAUS.
 - b) Remitir información
- 6.1.2 El modelo de la PAUS del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, cuenta con un enfoque integral y orientado en el usuario, siendo sus funciones principales:





a) Acogida al Usuario

Se brindará acogida al Usuario que ingresa al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz o requiera la atención por la PAUS, a través de un trato cordial y personalizado, facilitándole información y orientación necesaria para realizar su consulta, reclamo o sugerencia, garantizando su satisfacción durante su permanencia en el hospital.

b) Acompañamiento al Usuario

Se evaluará la necesidad de brindar acompañamiento físico de acuerdo a las características y necesidades del usuario, de ser el caso se asignará a un personal de la PAUS para cumplir esta función, caso contrario se brindará la información y orientación necesarias para asegurar el cumplimiento de los requerimientos del usuario.

c) Orientación e información al Usuario

La necesidad del usuario, implica contar con áreas implementadas para que el usuario pueda ingresar sus requerimientos y la presencia del personal para orientar al usuario de manera permanente o a través de señalización externa e interna, flujo de atención de reclamos y de sugerencias, cartera de servicios, horarios de atención, avisos, cartillas y otros que el usuario requiera; los mismos que deben ser adecuadamente distribuidas para facilitar al usuario su acceso a la información sobre los servicios que brinda el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Priorizar aquellos usuarios que de acuerdo a ley deben recibir atención preferencial.

- 6.1.3 La Plataforma de Atención al usuario en Salud llevará un registro de las consultas de los usuarios, así como de los reclamos y sugerencias, dando como resultado la implementación de preventivas, acciones correctivas y estadísticas valiosas de la opinión del usuario respecto de los servicios de salud que se brindan en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

6.2 Funciones del Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del HCLLH

- ✓ Promoción de derechos, deberes y aspectos éticos de la PAUS.
- ✓ Asegurar la accesibilidad.
- ✓ Información, orientación y comunicación, planeamiento, organización, integración, dirección y control.
- ✓ Opinión del Usuario y Mejora Continua de la Calidad.
- ✓ Coordinar con los responsables / delegados de SUSALUD de suscitarse una situación particular que lo amerite.





6.3 Funciones del Responsable del Procesamiento de Información del Libro de Reclamaciones

- ✓ Elaborar el Informe de los Reclamos encontrados en el Libro de Reclamaciones, en forma mensual.
- ✓ Realizar el análisis de los reclamos que emiten los usuarios.
- ✓ Emitir el Reporte de los reclamos suscritos mediante el correo institucional.
- ✓ Elaborar las Cartas de Respuestas de los Reclamos emitidos por los usuarios.

6.4 Funciones de los Orientadores de la PAUS

- ✓ Brindar información mediante la línea telefónica de la evolución médica de los pacientes hospitalizados en base a los reportes emitidos por las áreas asistenciales y médicos tratantes.
- ✓ Coordinar con los médicos tratantes para brindar información vía telefónica a familiares que están en MEG.
- ✓ Acompañar a los usuarios que ingresan sin la compañía de un familiar a nuestra institución, y comunicar al área de servicio social para la indagación del dato de los familiares.
- ✓ Realizar la medición in situ del Tiempo de Espera de los diferentes servicios.
- ✓ Realizar las encuestas a los usuarios que son dados de alta de los diferentes servicios del hospital.
- ✓ Solicitar la base de datos a Ventanillas Únicas con quien se hace la teleconsulta a fin de realizar la encuesta mediante llamadas telefónicas para medir la Satisfacción de Usuario Externo Vía Teleconsulta.
- ✓ Capacitar al servicio de Admisión y SIS sobre el correcto llenado del Libro de Reclamaciones.
- ✓ Difundir los Canales de Atención (Plataforma de Atención al Usuario en Salud, Llamadas Telefónica, Correo Institucional y Libro de Reclamaciones).
- ✓ Difundir la disponibilidad del Libro de Felicitaciones.
- ✓ Facilitar la entrega del Libro de Reclamaciones al Usuario que lo solicite.
- ✓ Emitir mensualmente a la Jefatura de Gestión de la Calidad, el Informe del Reporte de llamadas telefónicas que realizan a los familiares de los pacientes hospitalizados.
- ✓ Emitir a la Jefatura de Gestión de la Calidad el Reporte de los Informe Médicos brindados.





VII. METODOLOGÍA

7.1 Procedimiento de atención en la Plataforma de Atención al Usuario

- a) Se recibe al usuario que ingresa al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz con necesidad de orientación/ o información que el usuario requiere para hacer efectiva su atención en salud.
- b) Se brindará la orientación y/o información que el usuario requiere para hacer efectiva su atención de salud. Los Orientadores están distribuidos en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia.
- c) Cuando sea necesario, se asignará un personal de la PAUS para el acompañamiento físico.
- d) Se brinda información al usuario, sobre otros servicios que vayan a complementar su atención de salud.
- e) El personal de la PAUS asignado, apoya y orienta en trámites necesarios para llevar a cabo la atención de salud.
- f) Se contará con un registro de las consultas hechas por los usuarios, para actualizar en forma regular el registro de preguntas frecuentes de los usuarios, con sus respectivas respuestas.

7.2 Procedimiento de Atención de Reclamos en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

7.2.1 Admisión y Registros de la Reclamación

- El personal responsable de la atención en la PAUS, recibe la reclamación emitida por el usuario en hoja codificada del Libro de Reclamaciones en Salud. También recibe para la atención, las reclamaciones remitidos por otras entidades las que serán registradas en una base de datos.
- El registro del reclamo deberá realizarse en forma completa orientando al usuario al llenado de todos los campos de la hoja de reclamos, único requisito para ser admitido.
- El personal responsable de la atención de reclamos en la PAUS, evaluará el reclamo admitido en cuanto a su severidad complejidad, impacto e identificará posibles acciones inmediatas y lo clasificará de acuerdo a la tabla de clasificación de causas de reclamos.
- Luego procederá derivar el reclamo al área involucrada para su descargo, a través de la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, con lo cual da inicio al trámite de la reclamación.





- Si la causa del reclamo es muy grave, tomándose en un caso especial o mediático, se realizará las coordinaciones con la Oficina de Comunicaciones o la que haga de sus veces en la IPRESS, para tomar las acciones inmediatas según protocolo.
- La gestión del reclamo, se efectuará mediante el monitoreo del registro del reclamo (Libro de Reclamaciones en Salud) permitiendo verificar el tiempo en que la reclamación se encuentre abierta, se establece el plazo para el cierre de la misma, en base a los treinta (30) días hábiles establecidos en la normativa y se verifican en acciones correctivas y su eficacia.
- En caso que el reclamo no se pueda resolver al momento de su recepción y requiere una investigación sumaria, esta tendrá que realizarse en el más corto plazo para su posterior respuesta.

VIII. RESPONSABILIDADES

- a) Director Ejecutivo como máxima autoridad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- b) El Jefe o Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad será responsable de la supervisión del cumplimiento del presente plan de trabajo.
- c) Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud estará a cargo de ejecutar el plan de PAUS, bajo la supervisión de la jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad.
- d) Los jefes de los servicios u oficinas involucradas en los reclamos de los usuarios serán los responsables de investigar, evaluar, analizar e implementar las medidas correctivas o preventivas de ser el caso para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro y dar la respuesta a la Unidad de Gestión de la Calidad en el plazo establecido.

IX. RECURSO HUMANO Y HORARIO DE ATENCIÓN

❖ **Recurso Humano**

Personal	Encargado de:
Abg. Elisa Virginia Velásquez Jordán	Responsable de la PAUS y LR
Abg. Víctor Santiago Tarazona	Responsable del Procesamiento de Información del Libro de Reclamaciones
Mercedes Elena Loyola Ducos	Orientador
Christian R. Rojas Revatta	Orientador
Diego J. Hurtado Rengifo	Orientador
Raúl Renzo Principe Campana	Orientador





❖ **Horario de Atención:**

- **Oficina de Plataforma de Atención al Usuario en Salud HCLLH**

De lunes a sábados de 8:00 am a 8:00 pm

- **Libro de Reclamaciones:**

- ✓ De lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm (en la PAUS)
5:00 pm a 8:00 am (en Admisión de Emergencia)
- ✓ Los domingos, todo el día está en Admisión de Emergencia.





ANEXO 01

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAU) HCLLH 2021

OBJETIVO ESPECÍFICO		ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	META	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN AÑO 2020												RESPONSABLE	
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SET	OCT	NOV	DIC		
Difundir los Derechos, Deberes y Aspectos Éticos	1	Difusión de los Deberes y Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud (Ley N° 29914) dirigido al usuario interno.	Informe	1									X					Plataforma de Atención al Usuario (PAU)
		Difusión de los Deberes y Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud (Ley N° 29914) dirigido al usuario externo.	Informe	1										X				
Capacitar sobre la humanización en la atención en Salud	1	Realizar Talleres sobre Humanización en Salud dirigido al personal de la Plataforma de Atención al Usuario	Informe	1										X				Plataforma de Atención al Usuario (PAU)
		Realizar Talleres sobre Humanización en Salud dirigido al Usuario Interno.	Informe	1											X			Plataforma de Atención al Usuario (PAU)
Desarrollar mecanismos que faciliten a los usuarios externos a la información a las prestaciones y servicios	1	Crear un sistema informático para el registro y procesamiento de las atenciones realizadas	Aplicativo	1					X									Plataforma de Atención al Usuario (PAU) - Unidad de Estadística e Informática
		Informe estadístico mensual de las atenciones realizadas	Informe	12	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	12	Informe mensual del Libro de Reclamaciones en Salud.	Informe	12	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Responsable del Libro de Reclamaciones





ANEXO 2

MATRIZ DE MONITOREO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

En aplicación del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y Decreto Supremo N° 030-2016-SA, Reglamento para la atención de reclamos y quejas de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas y la Directiva N° 006-SG-IGSS/V.01 Plataforma de Atención al Usuario.

Nombre del Establecimiento monitoreado			Hospital Carlos Lanfranco La Hoz		
Resp.	N°	VERIFICADOR	Cumplimiento		OBSERVACIÓN y/o DETALLES
			SI	NO	
PAU	1	Cuenta con Plataforma de atención al usuario (Cumplimiento del D.S. N° 030 art. 14 y la Directiva N° 006-IGSS)			
	2	Cuenta con Responsable Oficial (RD) de la PAU			
	3	Cuenta con ambiente físico exclusivo para la PAU			
	4	Cuenta con RRHH acreditado para atender a la PAU			
	5	PAU implementada con material y equipo adecuado			
	7	Cuenta con dossier actualizado (Normativa y otros documentos remitidos por el MINSU-SUSALUD)			
	8	Cuenta con señalización y flujogramas visibles			
	Libro de Reclamaciones	9	Cuenta con LR físico y/o virtual (especifique si es más de uno)		
10		Cuenta con LR accesible y en lugar visible			
11		Cuenta con responsable del LR designado formalmente			
12		Adecuado registro del reclamo en la LR (Anexo 3: instructivo para el llenado de la hoja de reclamaciones D.S. N° 030)			
13		Cuenta con un acervo documentario (físico y virtual) de los expedientes de reclamos.			
14		Cuenta con flujo de procedimiento de atención de consultas y reclamos (responsable y plazos) aprobados y adecuadamente difundido entre el personal de la institución y los usuarios)			
15		Se informa a los usuarios sobre la gratuidad de la tramitación de consultas y reclamos.			
16		Las personas con discapacidad cuentan con mecanismo para acceder al Libro de Reclamaciones.			
17		Se informa a los usuarios sobre el derecho que les asiste para acudir a en Queja ante SUSALUD.			
18		Cuenta con afiches visibles que contengan el listado de Derechos.			
UGC	19	Implementaron acciones y/o proyectos de mejora relacionados a los reclamos registrados.			
	20	Aplicaron la Encuesta de Satisfacción en el último semestre.			
TOTAL					

Valores: SI: 1 No: 0

Puntaje: 20 – 16: óptimo 15 – 8: En Proceso 1 – 7: En Inicio





ANEXO N° 03

FORMATO DE SATISFACCIÓN EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAU)

¿QUÉ LE PARECIÓ LA ATENCIÓN EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAU) DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ?

Fecha: _____ Edad: _____ Sexo: M ___ F ___

Usuario: Nuevo ___ Continuador ___ Reingreso ___

MARCA CON UNA X COMO SE SINTIO



Satisfecho

Insatisfecho



Alguna sugerencia que nos pueda brindar si se sintió insatisfecho (a)



