



"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

N° 041 -2024-GRL-GRS-L/30.50

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Punchana, 08 de Febrero del 2024

Visto, el Memorando N°172-2024-GRL-GRS-L/30.50, emitido por la Dirección General conteniendo el Informe Técnico N° 005-2024-GRL-DRS-L/30.50.06-UAC, presentado por la responsable de la Unidad de Atención al Ciudadano y el Informe N°049-2024-GRL-GRS-L/30.50.06 realizado por la Oficina de Gestión de la Calidad, en el cual sustenta técnicamente la aprobación mediante Resolución Directoral del documento denominado Plan Anual de Trabajo: "Mecanismos de Atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias, Derechos y Deberes de los Usuarios en Salud" del Hospital Regional de Loreto - 2024 y Cronograma de Actividades".

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" que señalan que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla.

Que, el artículo 15° de la Ley 29414 Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud, señala que toda persona tiene derecho al acceso de los servicios de salud, a la información, a la atención y recuperación de la salud y al consentimiento informado.

Que, mediante Decreto Supremo N°002-2019-SA, Aprueban el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, Públicas, Privadas o Mixtas, establece el procedimiento para la gestión del reclamo y denuncias por presunta vulneración de Derechos a la Salud, así como los lineamientos para la atención de consultas relacionados al ámbito del ejercicio de derecho de la salud.

Que, el artículo 8°, del acotado cuerpo legal (Plataforma de Atención al Usuario), en el numeral 8.1 señala que la PAUS es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados, por los usuarios ante las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud.

Que, el artículo 3° de la Ley 29344 "Ley del Marco de Aseguramiento Universal Salud", establece que el aseguramiento universal en salud, es un proceso orientado a lograr que toda la población residente en el territorio nacional disponga de un seguro de salud, que le permita acceder a un conjunto de prestaciones de salud de carácter preventivo, promocional, recuperativo y de rehabilitación, en condiciones adecuadas de eficiencia, equidad, oportunidad, calidad y dignidad sobre la base del plan esencial del aseguramiento en salud (PEAS).

Que, la Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA, se aprueba el documento técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de Salud", tiene como objetivo establecer disposiciones relacionadas con los procesos de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los documentos normativos así

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
HOSPITAL REGIONAL DE LORETO
"Felipe Arriola Iglesias"
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Punchana, 08 de Febrero del 2024

como estandarizar los elementos conceptuales, estructurales y metodológicos y explícitos para la elección de los documentos normativos, también para brindar a las instancias reguladoras del Ministerio de Salud, una herramienta que facilite el desarrollo de las funciones normativas.

Que el numeral 5.2, de la Resolución Ministerial precisada considera documento normativo del Ministerio de Salud, a todo aquel documento oficial que tiene por objeto transmitir información estandarizada y aprobada sobre aspectos técnicos sean estos asistenciales, sanitarios y/o administrativos, relacionados al ámbito del sector salud en cumplimiento de sus objetivos. Estas normas tiene el objetivo de facilitar el adecuado y correcto desarrollo de funciones, procesos, procedimientos y/o actividades, en los diferentes niveles según corresponda.

Que, el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Regional de Loreto, aprobado con Ordenanza Regional N° 008-2016-GR-CR, en el Artículo 27°, define a la Oficina de Gestión de la Calidad en el Hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al paciente, con la participación activa del personal; depende de la Dirección General y tiene asignada las siguientes funciones: c) implementar las estrategias, metodologías e instrumentos de la calidad y mejora continua en los servicios, f) asesorar en la formulación de normas, guías de atención y procedimientos de atención al paciente.

Que, el mencionado documento técnico, en el artículo 30° define a la Unidad de Atención al Ciudadano, como la Unidad Orgánica encargada de velar por el cumplimiento de los derechos, deberes y sugerencias de los usuarios que asisten al Hospital Regional de Loreto, en su condición de IPRESS (Institución Prestadora de Servicios de Salud), tiene asignada las siguiente funciones: a) Atender (...), reclamos y sugerencias de los usuarios del Hospital Regional de Loreto, acorde con los lineamientos establecidos con la directiva interna, b) Promover y difundir los derechos y deberes de los usuarios mediante actividades intra y extra mural, c) Implementar las estrategias metodológicas e instrumentos de calidad y mejora continua en los servicios sobre el cumplimiento de los derechos de los usuarios, d) Desarrollar mecanismos de difusión de los resultados de las atención de (...) reclamos y sugerencias de los usuarios del Hospital Regional de Loreto.

Con el visado de la Dirección, Sub Dirección General, Oficina Ejecutiva de Planeamiento, Oficina Ejecutiva de Administración, Oficina de Gestión de la Calidad y Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Regional de Loreto. En uso de las atribuciones conferidas en el Resolución Ejecutiva Regional N° 100-2024-GRL-GR, de fecha 23 de Enero del 2024, que designa al Director General del Hospital Regional de Loreto "Felipe Arriola Iglesias".

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el "PLAN ANUAL DE TRABAJO: "MECANISMOS DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN SALUD" DEL HOSPITAL REGIONAL DE LORETO - 2024 Y

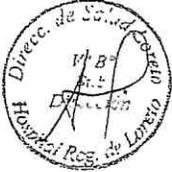


“AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROÍCAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”

N° 041 -2024-GRL-GRS-L/30.50

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Punchana, 08 de Febrero del 2024



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES”, el mismo que consta con un total de catorce (14) folios que desarrolla nueve (09) ítems.

Artículo 2°.- Encargar, a la Oficina de Gestión de la Calidad realizar el seguimiento y monitoreo del “Plan Anual de Trabajo: “Mecanismos de Atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias, Derechos y Deberes de los Usuarios en Salud” del Hospital Regional de Loreto – 2024 y Cronograma de Actividades”, para la implementación y aplicación del Plan autorizado en el artículo 1°, debiendo informar a la Dirección General sobre el desarrollo.

Artículo 3°.- Disponer que la Oficina de Gestión de la Calidad de manera coordinada con la Oficina de Estadística e Informática, procedan a publicar la presente Resolución en la página web del Hospital Regional de Loreto.

Regístrese y Comuníquese



Gerencia Regional de Salud-Loreto
Hospital Regional de Loreto
"Felipe Arriola Iglesias"
DR. CESAR JOHNNY RAMAL ASAYAG
GMP. N° 20191 - RNE. 22676
Director General



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
HOSPITAL REGIONAL DE LORETO
"Felipe Arriola Iglesias"
ES COPIA DEL ORIGINAL

ROCIO DEL ROSARIO CACHIQUE
Fecha de Expediente 08 FEB. 2024
Reg. N° Fecha



CJRA/IGN/COMR/HGCS/GABA/HAC/Lilia



HOSPITAL REGIONAL DE LORETO

"Felipe Arriola Iglesias"

OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLAN ANUAL DE TRABAJO:

"MECANISMOS DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS, DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN SALUD DEL
HOSPITAL REGIONAL DE LORETO"

2024

Responsable

Equipo de Oficina de Gestión de la Calidad

Unidad Atención al ciudadano



Punchana - Perú

2024

INDICE

- I. INTRODUCCIÓN
- II. FINALIDAD
- III. OBJETIVOS
 - 3.1. Generales
 - 3.2. Específicos
- IV. BASE LEGAL
- V. AMBITO DE APLICACIÓN
- VI. DISPOSICIONES GENERALES
 - 6.1. Definiciones Operativas
 - 6.2. Directrices de Carácter Genérico
- VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS
 - 7.1. Funciones de la Unidad de Atención al Ciudadano
 - 7.2. Funciones del Responsable de la Unidad de Atención al Ciudadano
 - 7.3 Función del Responsable del Procesamiento de Información
del Libro de Reclamaciones.
 - 7.4. Funciones de los Orientadores de la Unidad de Atención al
Ciudadano.
- VIII MODALIDAD DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS
- VIII. RECURSO HUMANO Y HORARIO DE ATENCIÓN
- IX. ANEXOS



I. INTRODUCCIÓN

La Ley 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, y el Sistema de Gestión de la Calidad aprobado mediante RM. N° 519-2006/MINSA, y en cumplimiento al Reglamento de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, según Decreto Supremo N° 002-2019-SA, el Hospital Regional de Loreto "Felipe Arriola Iglesias".

A través de la Plataforma de Atención al Usuario (Unidad de Atención al Ciudadano), 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 esta institución. Este servicio tiene accesibilidad y canales de atención, para que los usuarios puedan realizar sus consultas, sugerencias, felicitaciones y reclamos en forma presencial y no presencial, como también pueden recibir orientación individualizada con privacidad de parte del personal calificado, orientado en defensa de sus derechos en salud de manera permanente y garantizada.

En ese sentido se elabora el presente Plan Anual de Trabajo: "Mecanismos de Atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias, Derechos y Deberes de los Usuarios en Salud del Hospital Regional de Loreto", con el propósito de recoger amplia información de los usuarios y conocer genérica y posteriormente al detalle, los principales problemas y bondades que se encuentran en cada sugerencia o reclamo sobre los procesos de atención de salud. Se espera que al aplicarse alternativas de solución, en un tiempo, disminuya los reclamos y/o denuncias.

El presente plan consta de objetivos, aplicables a nivel de nuestra institución, por lo que la Oficina de Gestión de la Calidad se encargara de velar por la implementación, ejecución, evaluación y seguimiento de los objetivos y actividades del presente plan en cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Anual de la Oficina Gestión de la Calidad 2024, con la finalidad de fortalecer una cultura institucional de información al usuario.

II. FINALIDAD

Contribuir a mejorar la calidad de atención a los Usuarios Externos en todos los servicios que presta el Hospital Regional de Loreto "Felipe Arriola Iglesias", así mismo establecer las pautas de funcionamiento de la PAUS, con el propósito de reducir la insatisfacción de los usuarios externos en salud, mejorando la imagen institucional mediante mecanismos de participación ciudadana, que permita conocer expectativas y percepciones de los usuarios.

III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Contribuir en la mejora de atención del usuario mediante la implementación de un "Mecanismos de Atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias, Derechos y Deberes de los Usuarios en Salud del Hospital Regional de Loreto".

3.2. Objetivo Específico

- a. Gestionar la implementación del mecanismos de atención de consultas y reclamos en el Hospital Regional de Loreto.(Libro de Reclamaciones y buzones de sugerencias, etc.
- b. Desarrollar Mecanismos que faciliten a los usuarios el acceso a la Información, a las prestaciones de servicios
- c. Capacitación sobre Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud
- d. Evaluar y clasificar la información que el usuario consigna en el Libro de Reclamaciones, buzón de sugerencias, reclamo verbal y reclamo o Denuncia a través de la página WEB del hospital.
- e. Elaborar un mecanismo de respuesta al usuario respecto a las reclamaciones y/o denuncias.

IV. BASE LEGAL

- **Ley N° 26842** "Ley General de Salud"
- **Ley N° 29414** "Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud".
- **Ley N° 29344** "Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud"
- **Ley N°1161**, dispone que el Ministerio de Salud es competente en aseguramiento en Salud.
- **Ley N°1158**, dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de superintendencia Nacional de Aseguramiento Salud.
- **Decreto Supremo N°011-2011-PCM**, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- **Decreto Supremo N°006-2014-PCM**, Decreto Supremo que modifica

- el Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado con Decreto Supremo N°011-2011-PCM.
- **Resolución Ministerial N°667-2017/MINSA**, se efectúa la publicación del proyecto del Reglamento para la gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios en Salud.
 - **Decreto Supremo N°002-2019-SA**, Reglamento para la Atención de Reclamos y Denuncias de los usuarios de IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, Públicas, Privadas y Mixtas.
 - **Resolución de Superintendencia N°030-2020-SUSALUD/S**, que aprueba la "Clasificación de Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS".
 - **Ley N°30057 – Ley del Servicio Civil**. **Resolución Ministerial N°727-2009/MINSA**, que aprueba el documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud".
 - **Resolución Ministerial N°546-2011-MINSA**, que aprueba la Norma Técnica en Salud N°021-MINSA-DGSP.V.03 "Norma Técnica de Salud Categorías de Establecimientos del Sector Salud".

V. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan es de aplicación obligatoria, en todas las Unidades Orgánicas del Hospital regional de Loreto "Felipe Arriola Iglesias", para el fortalecimiento de atención en calidad a los Usuarios Externos en Salud.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Definiciones Operativas

- ✓ **Acoger:** Recibir con un sentimiento positivo manifestación especial la aparición de personas o 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 consultas, 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 la 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 (IAFAS, IPRESS y UGIPRESS), 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 Unidad de Atención al Ciudadano, presencial para

- el llenado de la Ficha de Reclamo en Salud FRS, de la IPRESS o UGIPRESS, o por vía web : www.hospitalregionaldeloreto.gob.pe.
- ✓ **Código de Registro de Reclamos:** El código de registro conformado por el código de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, que reporta fecha de presentación del reclamo y numero correlativo del reclamo.
 - ✓ **Ficha de Reclamo en Salud:** Es el documento de naturaleza física o virtual provisto, por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, 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 de reclamo proporcionado por la Oficina de Gestión de la Calidad, a través de la Unidad de Atención al Ciudadano, donde el usuario consigna sus reclamos, sugerencias y felicitaciones.
 - ✓ **Instituciones Administrativas de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS):** Son instituciones públicas, privadas o mixtas, creadas por crearse como persona natural o jurídica 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.
 - ✓ **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS):** Son instituciones, Publicas, Privadas o mixtas, creadas o por crearse como persona natural o jurídica que tienen como objetivo la prestación de servicios de salud. Para poder ejercer dentro de AUS, están obligadas a registrarse e informar mensualmente a través del aplicativo informático denominado SETIRECLAMOS, en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD).
 - ✓ **Libro de Reclamaciones:** Es el documento de naturaleza física y 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 es el proceso de tratamiento de los reclamos, sugerencias y de la calidad de servicios que se brindan, deberían ser un objetivo permanente de la organización o institución de salud (IAFAS, IPRESS).
 - ✓ **Plataforma de Atención al Usuario (PAUS):** Corresponde al espacio físico, recursos y personal responsable de brindar acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, reclamos, sugerencias e información, sobre las actividades o servicios que ofrecen las Instituciones Prestadoras de Servicios 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 el incumplimiento de algunas de las características de los servicios ofrecidos por las IAFAS y/o, IPRESS.
 - ✓ **Respuesta Diligente:** La recepción de cada 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 tratarse inmediatamente. Conviene tratar

cortésmente a los reclamantes y mantenerlos informados del progreso de la resolución de su 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 la iniciativa e impulso de las partes y mediante su participación directa buscan una solución a la insatisfacción que genera el reclamo.
- ✓ **Unidad de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicio 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 algunos de los regímenes de la AUS, o solicita su afiliación a un Plan de Aseguramiento en Salud en una IAFA.

6.2. Directrices de Carácter Genérico

- 6.2.1. La Unidad de Atención al Ciudadano, 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 Regional de Loreto "Felipe Arriola Iglesias".
- 6.2.2. La Unidad de Atención al Ciudadano, se basa en un sistema de gestión de los servicios que se brinda en el Hospital Regional de Loreto "Felipe Arriola Iglesias", con enfoque centrado en el usuario en la entrega y post entrega de la atención o servicio.
- 6.2.3. En la Unidad de Atención al Ciudadano, se brinda la acogida, acompañamiento y facilita la orientación, e información al usuario a su ingreso al Hospital Regional de Loreto "Felipe Arriola Iglesias".
- 6.2.4. En la Unidad de Atención al Ciudadano, se realiza, la recepción y procesamiento y atención de las consultas, reclamos y sugerencias presentados por el usuario, dentro del marco de la normativa vigente.
- 6.2.5. Todo proceso de Atención al Usuario, debe ser liderado por la Oficina de Gestión de la Calidad, o la que haga sus veces es estrecha coordinación con el responsable de la Unidad de Atención al Ciudadano, quienes dirigirán, organizarán, supervisarán y controlaran, la ejecución de las funciones principales de la Unidad y el desarrollo de los procesos específicos.
- 6.2.6. Considerando que la información es un derecho exigible, el Hospital Regional de Loreto "Felipe Arriola Iglesias", debe brindar información adecuada, suficiente y oportuna sin expresión de causa de parte del usuario.
- 6.2.7. El Hospital Regional de Loreto "Felipe Arriola Iglesias", a través de la Unidad de Atención al Ciudadano - Oficina de Gestión de la Calidad es responsable de:
 - Dirigir, planificar, organizar y controlar el cumplimiento de las funciones principales de la Unidad de atención al Ciudadano.

- Remitir la Información de la Unidad de Atención al Ciudadano, a la Dirección General, a través de la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad.

VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

7.1. Funciones de la Unidad de Atención al Ciudadano

7.1.1. El Hospital Regional de Loreto "Felipe Arriola Iglesias", a través de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Oficina de Gestión de la Calidad es responsable de:

- a) Dirigir, organizar, planificar y controlar el cumplimiento de las principales funciones de la Unidad de Atención al Ciudadano.
- b) Remitir Información.

7.1.2. El modelo de la Unidad de Atención al Ciudadano, cuenta con un enfoque integral e intercultural, orientado a la necesidad del usuario siendo sus funciones principales:

a) Acogida al Usuario

Se brindará al acogida al Usuario, que ingresa al Hospital Regional de Loreto "Felipe Arriola Iglesias", o requiera la atención la atención por la Unidad de Atención al Ciudadano, a través de un trato cordial y personalizado, facilitando la información y orientación, necesaria para resolver la 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 un personal de la Unidad de Atención al Ciudadano, para cumplir esta función, caso contrario se brindará la información y orientación necesaria, para asegurar el cumplimiento de los requerimiento del usuario.

c) Orientación e Información al Usuario

La necesidad del usuario necesita contar con áreas implementadas para que el usuario pueda realizar 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, carteras de servicio, 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 Regional de Loreto. Prioriza a aquellos usuarios que de acuerdo a Ley deben recibir atención preferencial.

7.2. Funciones del Responsable de la Unidad de Atención al Ciudadano

- ✓ Promoción de derechos, deberes y aspectos éticos de la Unidad de Atención al Ciudadano.
- ✓ 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.

7.3. Funciones del Responsable del Procesamiento de Información del Libro de Reclamaciones.

- ✓ Elaborar el Informe de los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones.
- ✓ 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.

7.4. Funciones de los Orientadores de la Unidad de Atención al Ciudadano.

- ✓ Coordinar con los médicos tratantes, para brindar información a los familiares del usuario.
- ✓ Acompañar a los usuarios que ingresan al hospital sin la compañía de un familiar, a nuestra institución, e informar al área de servicio social para la indagación de los datos de los familiares.
- ✓ Realizar la medición In Situ de los tiempos de espera de los diferentes servicios del hospital.
- ✓ Difundir los canales de atención (Libro de Reclamaciones, Correo Institucional y página web de la institución).
- ✓ Facilitar la entrega del Libro de Reclamaciones al usuario que lo solicite.

VIII. MODALIDAD DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Socializar al personal de salud sobre el sistema de participación de los usuarios externos en el Hospital Regional de Loreto. (Atención al ciudadano, Libro de Reclamaciones y buzones de sugerencias, etc.).

a. Implementación de sistema de recolección de consultas y reclamos:

▪ LIBRO DE RECLAMACIONES

En el marco del DECRETO SUPREMO N° 042 - 2011 - PCM, artículo 3, establece que las entidades públicas, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del título Preliminar de la ley N° 2744, plantea que deben contar con un libro de reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos en salud a través de un mecanismo de consultas y reclamos (Atención al Ciudadano), debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

La información brindada al usuario, será consignada en una matriz de registro diario, la cual nos brindará información de los casos más frecuentes y la solución de la misma,

El Libro de reclamaciones deberá constar de manera física y/o virtual, será ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, se consignará avisos en los lugares más concurridos por los usuarios del Hospital Regional de Loreto, cuales indicará la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.

La entidad proporcionara de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.
En el plazo establecido, la entidad emitirá un documento firmado por la dirección general, dando respuesta al reclamo registrado.

▪ **BUZON DE SUGERENCIAS**

Se distribuirá en los lugares más visibles (hall de los servicios o departamentos) buzones de sugerencias y/o reclamo, donde el usuario externo e interno registrara su reclamo con lapicero de color azul u negro conteniendo además sus datos personales.

Cada buzón de sugerencia contendrá formatos impresos de los reclamos, así como lapiceros al alcance del usuario.

Para la apertura de los buzones de sugerencias se realizará con la presencia del el responsable de la Unidad de Atención al Ciudadano y la participación del responsable de IPROM - SUSALUD, y el personal de turno de las diferentes áreas, se realizará cada quince de cada mes, se procederá a emitir un informe de las sugerencias encontradas en los buzones a las área involucrada. Se deberá enviar a la Oficina de Gestión de la Calidad el descargo correspondiente como también las medidas correctivas del caso a las áreas aludidas.

▪ **RECLAMO VERBAL**

El usuario externo podrá hacer llegar su reclamo o sugerencia de forma verbal en La Oficina de Gestión de la Calidad y/o a la Unidad de Atención al usuario. Si la solución del reclamo es de solución inmediata se procederá a realizar las gestiones pertinentes y considerar dicho reclamo como trato directo.

Si la solución es mediata o de largo plazo, se invitara al usuario hacer el registro de su reclamo en el libro de reclamaciones dando un plazo de 30 días hábiles.

▪ **RECLAMO VIRTUAL**

✓ EL Hospital Regional de Loreto recibirá reclamos y /o sugerencias de los usuarios vía virtual en el portal Web del Hospital Regional de Loreto.

El responsable de Unidad de Atención al ciudadano, solicitará periódicamente a la Oficina de Admisión, Estadística e Informática la cantidad de reclamos registrados en forma virtual.

✓ Socializar los diferentes mecanismos de escucha al usuario en los trabajadores de la institución.

✓ Difundir a través de afiches, dípticos, gigantografías la implementación sobre mecanismos de atención de consultas y reclamos a los usuarios externos y/o comunidad en general.

✓ Recepción y registro de reclamos y sugerencias.

b. Evaluar y clasificar la información que el usuario consigna en el Libro de Reclamaciones, buzón de sugerencias, reclamo verbal y reclamo o Denuncia a través de la página WEB del hospital.

✓ Convocar al equipo de satisfacción de usuarios para evaluar y clasificar los reclamos y/o denuncias.

- c. Analizar las reclamaciones y/o denuncias de los usuarios a través de un flujograma, involucrando en este proceso a los servicios y/o departamentos aludidos y miembros del equipo.
- ✓ Según lo amerite, convocar a los aludidos para el descargo correspondiente.
 - ✓ Ante un reclamo conducente a investigar y determinar la existencia de infracciones en el ámbito de competencia de sus funciones que desarrollan los servidores del hospital Regional de Loreto, se enviará el reclamo a secretaria técnica (STPAD) del Régimen Disciplinario y procedimiento sancionador y cual emitirá un informe dando como medida disciplinaria al cual se aplicara la sanción correspondiente que va desde una amonestación verbal hasta una destitución laboral. Su comunicación se incluye en el legajo del trabajador y constituye un antecedente disciplinario.
- d. Elaborar un mecanismo de respuesta al usuario respecto a las reclamaciones y/o denuncias.
- ✓ Elaborar un documento comunicando dentro de los plazos establecidos de las gestiones realizadas dando solución al reclamo, emitida, a través de los diferentes medios (Matriz de actividades diarias, Cata de respuesta, oficio, página WEB, informe mensual y/o semestral), se comunicara al usuario que obtendrá dicha informe y carta en un lapso de 30 días hábiles.
- e. Plantear proyectos y acciones de mejora inmediata.
- ✓ Convocar al equipo de satisfacción de usuarios para realizar la priorización de proyectos o acciones de mejora en base a reclamos, sugerencias y /o denuncias.
 - ✓ Conformar equipos de mejora continua en el área priorizada para elaborar y gestionar el proyecto o acción de mejora.
 - ✓ Monitorear y evaluar la implementación de proyectos o acciones de mejora, involucrando en este proceso a la Dirección General y Administrativa.

IX. RECURSO HUMANO

| PERSONAL | ENCARGADO DE: |
|---|---|
| Bach. Lilia Soledad Reátegui Del Castillo | Responsable de Atención al Ciudadano y Libro de Reclamaciones |
| Tec. Enf. Claudia Freitas Santillan | Orientador |
| Tec. Enf. Amparito Sinarahua Linares | Orientador |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PERIODO 2024

| OBJETIVOS | ACTIVIDADES | UNIDAD DE MEDIDA | META | CRONOGRAMA ACTIVIDADES 2024 | | | | | | | | | | | | AVANCES | | | | |
|--|---|-----------------------|------|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|---------|---|---|---|--|
| | | | | ENE. | FEB. | MAR. | ABR. | MAY. | JUN. | JUL. | AGOS. | SET. | OCT. | NOV. | DIC. | | | | | |
| a. Gestionar la implementación de mecanismos de atención de consultas, sugerencias y reclamos en el Hospital Regional de Loreto. (Libro de Reclamaciones y buzones de sugerencias, etc.) | Plan anual de Trabajo: Mecanismos de Atención, Consultas, Reclamos y Sugerencias, Derechos y Deberes de los Usuarios del HRL-2024 | Plan Aprobado con R.D | 1 | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | - Libro de Reclamaciones | Informe Trimestral | 4 | | | X | | | | | | | X | | | | | X | | |
| | - Buzón de Sugerencias | | | | X | | | | | X | | | | | | | | X | | |
| | - Atención de Consultas | | | | X | | | | | X | | | | | | | | | X | |
| | - Reclamo Virtual | | | | X | | | | | | | | X | | | | | X | | |
| b. Desarrollar Mecanismos que faciliten a los usuarios el acceso a la información, a las prestaciones de servicios | Actualización y aprobación mediante Resolución Directoral de la Directiva Administrativa para la "Atención de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios del Hospital Regional de Loreto" | Aprobación con R.D. | 1 | | | X | | | | | | | | | | | | | | |
| | - Renovar Banners de Derechos y Deberes de los Servicios de Salud (Ley N° 29414) | Informe | 2 | | | X | | | | | | | | | | | | | | |
| | - Difusión de la Directiva de Gastos de Bolsillo, Cobros Indevidos y Reembolsos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | - Diseño de trípticos o folletos para los usuarios que les facilite acceder a la información de su interés | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| | - Renovar, banners del flujoograma del Proceso de atención de la Unidad de Atención al Ciudadano, reclamos (Libro de Reclamaciones) y Sugerencias | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | |
| | - Renovación de los buzones de sugerencias. | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | |
| c. Capacitación sobre Derechos y Deberes de las Personas Usuaras de los Servicios de Salud | - Elaborar Plan de Capacitación sobre Mecanismos de Atención, Consultas y Reclamos, Derechos y Deberes de las personas usuarias de los servicios de salud. | Informe | 1 | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| | - Campaña de Difusión Derechos y Deberes en Salud por el Día Nacional de Buen Trato al Paciente | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |

IX. ANEXOS

FORMATO DE SATISFACCIÓN DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| tu OPINIÓN nos INTERESA | tu OPINIÓN nos INTERESA |
|--|--|
| ¿Qué opinión tiene usted sobre la atención del personal? | ¿Qué opinión tiene usted sobre la atención del personal? |
| Excelente | Excelente |
| Bueno | Bueno |
| Regular | Regular |
| Deficiente | Deficiente |
| ¿Estuvo informado constantemente, durante su permanencia en el hospital? | ¿Estuvo informado constantemente, durante su permanencia en el hospital? |
| Si: No: | Si: No: |
| ¿Fue atendido con rapidez al momento de su llegada? | ¿Fue atendido con rapidez al momento de su llegada? |
| Si: No: | Si: No: |
| ¿Está conforme con la atención recibida? | ¿Está conforme con la atención recibida? |
| Si: No: | Si: No: |
| ¿Considera usted que se protegió su privacidad durante la atención? | ¿Considera usted que se protegió su privacidad durante la atención? |
| Si: No: | Si: No: |
| Sugerencias: | Sugerencias: |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| Nombre: | Nombre: |
| E-mail: | E-mail: |
| Teléfono: Fecha: | Teléfono: Fecha: |
| USTED ES MUY IMPORTANTE PARA NUESTRA INSTITUCIÓN | USTED ES MUY IMPORTANTE PARA NUESTRA INSTITUCIÓN |



"Felipe Arriola Iglesias"

FICHA DE SUGERENCIAS – UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2024



FICHA DE SUGERENCIA, RECLAMO Y FELICITACIONES

Fecha / /

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI: _____ Teléfono: _____

| | | | |
|-----------------------|---|---------------------|---|
| Usted es: | X | Dónde Ocurrió | X |
| Paciente | | Consultorio Externo | |
| Familiar del Paciente | | Emergencia | |
| Visitante | | Hospitalización | |
| Trabajador del HRL | | Administración | |
| Otro | | Otros | |

Explique lo que ocurrió:

Sugerencia :

En caso de que el espacio le resulte muy corto, puede escribir en la parte posterior.

Firma _____

Fecha de la Ocurrencia: / /

FICHA DE SUGERENCIA, RECLAMO Y FELICITACIONES

Fecha / /

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI: _____ Teléfono: _____

| | | | |
|-----------------------|---|---------------------|---|
| Usted es: | X | Dónde Ocurrió | X |
| Paciente | | Consultorio Externo | |
| Familiar del Paciente | | Emergencia | |
| Visitante | | Hospitalización | |
| Trabajador del HRL | | Administración | |
| Otro | | Otros | |

Explique lo que ocurrió:

Sugerencia:

En caso de que el espacio le resulte muy corto, puede escribir en la parte posterior.

Firma _____

Fecha de la Ocurrencia: / /

FICHA DE SUGERENCIA, RECLAMO Y FELICITACIONES

Fecha / /

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI: _____ Teléfono: _____

| | | | |
|-----------------------|---|---------------------|---|
| Usted es: | X | Dónde Ocurrió | X |
| Paciente | | Consultorio Externo | |
| Familiar del Paciente | | Emergencia | |
| Visitante | | Hospitalización | |
| Trabajador del HRL | | Administración | |
| Otro | | Otros | |

Explique lo que ocurrió:

Sugerencia :

En caso de que el espacio le resulte muy corto, puede escribir en la parte posterior.

Firma _____

Fecha de la Ocurrencia: / /