



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 130 -2016- DG-HVLH

Magdalena del Mar, 14 de Abril de 2016

Visto; la Nota Informativa N° 066-OEPE-HVLH-2016, emitido por la Directora de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital Víctor Larco Herrera;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842 – Ley General de Salud, es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, el artículo 9° del Reglamento de los Establecimientos de Salud Públicos y Privados, y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2006-SA, establece la Obligación de los Establecimiento de Salud a garantizar la calidad y seguridad de la atención que ofrecen a sus pacientes, proporcionarle los mayores beneficios posibles en su salud, protegerlos íntegramente contra riesgos innecesarios, satisfacer sus necesidades y expectativas en lo que corresponda;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprobó el Documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, el cual se establece los principios políticas, objetivos y estrategias que orientan los esfuerzos para alcanzar la calidad en salud;

Que, mediante resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, se aprobó la "Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo"; con la finalidad de crear una cultura institucional de calidad en la atención de salud, acorde a mejorar la satisfacción del usuario, en el marco del respeto de sus derechos en la atención en salud, con el objetivo de fortalecer los mecanismos de orientación, información, atención de reclamos y sugerencias a favor del usuario externo del Hospital Víctor Larco Herrera;

Que, el artículo 10° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 132-20105/MINSA, señala que el Director General del Hospital Víctor Larco Herrera tiene entre otras funciones generales: c) Lograr la mejora continua de los procesos organizacionales enfocados en los objetivos de los usuarios y conducir las actividades de implementación y/o mejoramiento continuo;

Que, mediante Nota Informativa N° 111-OGC-HVLH-2016, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, remite a la Directora General del Hospital Víctor Larco Herrera el "Plan para la Implementación de la Plataforma de Atención al Usuario 2016", de acuerdo a los Ejes de Trabajo del Instituto de Gestión de Servicios de Salud (IGSS), inmerso en el Plan de Gestión de la Calidad y Derecho de las Personas 2016;

Que, mediante Documento del Visto la Directora de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital Víctor Larco Herrera, remite a la Dirección General el documento técnico debidamente visado denominado "Plan para la Implementación de la Plataforma de Atención al Usuario 2016"; por cumplir con la estructura mínima señalada en el literal d) del punto 6.1.4. Documento Técnico, "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos para el Ministerio de Salud", aprobado por Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA, por lo que solicita su aprobación; en consecuencia, por convenir a los intereses funcionales institucionales que permitan un mejor cumplimiento de los fines y objetivos de la institución,



resulta necesario formalizar su aprobación, mediante la emisión del correspondiente acto de administración;

Estando a lo informado por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del hospital Víctor Larco Herrera;

Con el visto bueno del Director Adjunto y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

De conformidad con las atribuciones señaladas en el literal c) del artículo 11º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA;



SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el Documento Técnico Denominado: "PLAN DE IMPLEMENTACION DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO -2016" del Hospital Víctor Larco Herrera, el mismo que en documento adjunto debidamente visado a folios diez (10) incluido un anexo, forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2º.- Dejar sin efecto las disposiciones que se opongan a la presente Resolución.

Artículo 3º.- Dispóngase a la Oficina de Comunicaciones, publicar el referido Documento Técnico en el portal de internet del Hospital "Víctor Larco Herrera".

Regístrese y Comuníquese



Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Víctor Larco Herrera"
Med. Gisella Vargas Cajahuanca
Directora General
CMB 24334 RNE 14213

GEVC/MYRV.

Distribución:

- Dirección Adjunta
- Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Oficina de Comunicaciones
- Unidades Orgánicas
- Archivo.

PLAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



2016





ELABORADO POR:

Lic. Adm. Clorinda Ríos Escobedo
Personal Técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad.

REVISADO POR

Med. Gisella Esther Vargas Cajahuanca
General del HVLH.

Directora

Med. Ana Erika Chinen Yara
Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.

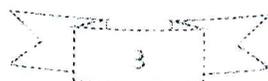
Méd. Psiq. Carlos Alexis Salgado Valenzuela
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad





INDICE

	PAG.
I INTRODUCCIÓN	4
II FINALIDAD	4
III OBJETIVOS	4
3.1. OBJETIVO GENERAL	4
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
3.3. ACTIVIDADES	5
IV BASE LEGAL	5
V AMBITO DE APLICACIÓN	6
VI CONTENIDO	6-7
a) DISPOSICIONES GENERALES	
b) DISPOSICIONES ESPECIFICAS	
VII RESPONSABILIDADES	8
VIII BIBLIOGRAFIA	8
IX ANEXOS	9-10





I. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Gestión de la Calidad y Derechos de las Personas del Instituto de Gestión de Servicios de Salud (IGSS) frente a los importantes cambios generados por la difusión del concepto de calidad de atención, servicio y satisfacción del usuario ha convertido a los usuarios en personas responsables de exigir un servicio y trato acorde a los estándares de calidad, por lo que dentro de "Los criterios de programación 2016 – órganos desconcentrados" se encuentra el **Eje 3 GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON EL USUARIO EXTERNO**, considerando como objetivo estratégico **3.3 Fortalecer el Sistema de Orientación- Absolución de Reclamos**.

El Hospital Víctor Larco Herrera en el año anterior ha desarrollado actividades (charlas educativas) relacionados a educar a los usuarios sobre las expectativas del servicio que se les brinda, con una buena atención, trato digno y respetuoso, la intimidad, la confidencialidad y la autonomía voluntaria en su relación con el personal de salud.

En cumplimiento a las disposiciones del IGSS, el Hospital "Víctor Larco Herrera" dentro del Plan de Gestión de la Calidad aprobado con RD. N° 163-DG-HVLH-2016, ha considerado como **actividad N° 14**. Realizar el Informe de Instalación y Funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario.

II. FINALIDAD

Disponer de un espacio físico que permita organizar los servicios con un **sistema de gestión** centrado en el usuario.

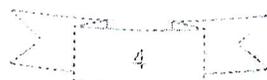
III. OBJETIVO

3.1 OBJETIVO GENERAL.

Fortalecer y promocionar mecanismos para el Sistema de Orientación- Absolución de Reclamos.

3.2 OBJETIVO ESPECIFICO.

OE1. Organizar y articular la atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias a través de una Plataforma de Atención al Usuario de los servicios del Hospital Víctor Larco Herrera. A fin de mejorar la satisfacción de los Usuarios Externos.





3.3. ACTIVIDADES:

- 3.3.1 Elaboración del Plan para la implementación de la Plataforma de atención al Usuario.
- 3.3.2 Instalación de la Plataforma de atención al usuario en el Hospital.
- 3.3.3 Designación del personal responsable para la Plataforma de atención al Usuario.
- 3.3.4 Contratación de Personal para realizar los procesos de atención en la PAU: Información, Reclamos y Sugerencias.
- 3.3.5 Capacitación del Personal asignado a la plataforma de atención al usuario encargado en temas: Trato digno al Usuario, Derechos y Deberes de los Usuarios, Cartera de Servicios, Flujogramas de Atención y Gestión de Reclamos.
- 3.3.6 Accesibilidad y disponibilidad para el uso del Libro de Reclamaciones.
- 3.3.7 Gestión de Reclamos y Sugerencias (Información, Orientación y Comunicación de los Reclamos y Sugerencias)

IV. BASE LEGAL

- ✓ Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA 30 de Mayo del 2006 Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- ✓ Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA 20 de Julio del 2007 Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.
- ✓ Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD del 20 de Diciembre del 2011. Aprueba el Reglamento General para la atención de los Reclamos y Quejas, Artículo 6°. Obligaciones Generales. Inc. a).
- ✓ Decreto Supremo N° 027-2015-SA 13 de Agosto 2015 Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414 Ley que establece los derechos de las personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- ✓ RD. N° 163-DG-HVLH-2016, Aprueba el Plan de Gestión de la Calidad y Derecho de las Personas del Hospital Víctor Larco Herrera.





V. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan para la Implementación de la Plataforma de Atención al Usuario es de aplicación para todos los usuarios y/o familiares que acuden a los servicios de atención en el Hospital Víctor Larco Herrera.

VI. CONTENIDO

a) DISPOSICIONES GENERALES.

DEFINICIONES OPERATIVAS.

Plataforma de atención al usuario (PAU): Es una unidad productora de servicio que desarrolla funciones de orientación, información, atención de reclamos, consultas y sugerencias a favor del usuario externo.

Acoger: Recibir o admitir al usuario que ingresa al establecimiento de salud o requiere la atención PAU, 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.

Acompañar: Estar junto al usuario y brindar acompañamiento físico de acuerdo a las características y necesidades del usuario, de ser el caso se asignará a un personal PAU para cumplir esta función. Caso contrario se brindará la información y orientación necesarias para asegurar el cumplimiento de los requerimientos del usuario.

Orientación e Información al Usuario: Recepcionar las necesidades del usuario, implica contar con áreas implementadas para que el usuario pueda ingresar sus requerimientos y la presencia de personal para orientar al usuario o a través de señalización externa e interna, flujos 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 distribuidos para facilitar al usuario su acceso a la información sobre los servicios que brinda la Institución prestadora de salud, priorizando a aquellos usuarios que de acuerdo a ley deben recibir atención preferencial.

Satisfacción al Usuario Externo: Grado de cumplimiento por parte de la Organización de Salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece.





Trato: Forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos.

Usuario Externo: Personal que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

Acompañante: Personal que por característica particulares del usuario externo acude con el paciente a solicitar un servicio en un establecimiento de salud.

Buzón de Sugerencias: Es un dispositivo en el cual los usuarios del hospital depositan por escrito sus sugerencias. Están ubicadas en los servicios más importantes y de fácil acceso al usuario.

Consulta: Absolución de dudas formuladas por los recurrentes sobre los servicios y atenciones que presta el hospital.

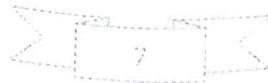
Libro de Reclamaciones: Documento de naturaleza física provisto por el establecimiento de salud en el cual los usuarios externos, apoderados y/o acompañantes, curadores pueden registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada.

Sugerencia: Todo aporte o iniciativa, que no suponga reclamaciones y que tiende a mejorar la prestación de los servicios brindados en el Instituto.

b) DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

Usuarios y/o familiares que acuden para la atención en los diferentes servicios de salud del Hospital Víctor Larco Herrera.

- ✓ Consulta Externa de Adultos y Niños
- ✓ Emergencia.
- ✓ Hospitalización.





VII. RESPONSABILIDADES.

Es responsabilidad de cumplimiento del presente plan:

- Responsable de la Oficina de Gestión de la Calidad

VIII. BIBLIOGRAFIA.

1. Resolución de Superintendencia N° 160-2011-SUNASA/CD del 20 de Diciembre del 2011. Aprueba el Reglamento General para la atención de los Reclamos y Quejas, Artículo 6°. Obligaciones Generales. Inc. a).
2. Decreto Supremo N° 027-2015-SA 13 de Agosto 2015 Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414 Ley que establece los derechos de las personas Usuarias de los servicios de Salud.
3. <http://www.igss.gob.pe/portal/index.php/oficina-de-gestion-de-la-calidad-y-derecho-de-las-personas>





PERU

Ministerio
de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Víctor Larco Herrera"
Oficina de Gestión de la Calidad

"Año de la Consolidación del Mar de
Grau.

ANEXO





ANEXO 01 MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES OPERATIVAS PLAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" - 2016																
ACTIVIDADES	META (anual)	UNIDAD	% METAS LOGRADAS	MESES												RESPONSABLE
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Objetivo Específico 1: Organizar y articular la atención de Consultas, Reclamos y Sugerencias a través de una Plataforma de Atención al Usuario de los servicios del Hospital Víctor Larco Herrera. A fin de mejorar la satisfacción de los Usuarios Externos.																
ACTIVIDAD 1.1. Elaboración del Plan para la instalación e Implementación de la Plataforma de Atención al Usuario	1	Plan elaborado					X								OGC	
ACTIVIDAD 1.2. Instalación de la Plataforma de Atención al Usuario	1	Informe						X							DG/OPE /OGC	
ACTIVIDAD 1.3. Designación del Personal responsable de la Plataforma de atención al Usuario	1	Memorando						X							OGC	
ACTIVIDAD 1.4 Contratación de Personal para realizar los procesos de atención en la PAU: Información, Reclamos y Sugerencias	1	TDR						X							OGC/Dir.Adm./Logistica	
ACTIVIDAD 1.5. Capacitación del Personal asignado a la Plataforma de Atención al Usuario.	1	Informe						X							OGC	
ACTIVIDAD 1.6. Accesibilidad y disponibilidad para el uso del Libro de Reclamaciones.	1	Libro de Reclamaciones						X							OGC/Responsable del L.R.	
ACTIVIDAD 1.7. Gestión de Reclamos y Sugerencias (información, orientación y comunicación de los reclamos y sugerencias)	12	Reporte/Informe		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Responsable de la PAU	

