



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 398-2015-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 31 de diciembre 2015

Visto; la Nota Informativa N° 228-OGC-HVLH-2015, emitida por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital "Víctor Larco Herrera";

CONSIDERANDO:

Que, el Ministerio de Salud, como órgano rector del Sector Salud conduce, regula y promueve la intervención del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud, con la finalidad de lograr el desarrollo de la persona humana, a través de la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de su salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 603-2007/MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa N° 118-MINSA/DST-V.02, Directiva Administrativa que Regula el Procedimiento para la Atención de Consultas, Sugerencias, Quejas, Solicitudes de Interposición de Buenos Oficios y Consejería en la Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud;

Que, mediante Resolución Directoral N° 102-2015-DG-HVLH de fecha 28 de abril de 2015, se aprobó el Documento Denominado: "PLAN PARA LA GESTION DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA 2015" del Hospital "Víctor Larco Herrera", en el acotado documento se encuentra, entre otras la "Actividad 1.5 Elaboración del plan de capacitación dirigido a los responsables de los diferentes servicios asistenciales y administrativos, y la Actividad 1.6 Elaboración del Plan Capacitación al usuario externo de los diferentes servicios asistenciales", el mismo que ha sido aplicado desde el mes de abril del 2015;

Que, en atención al documento del visto, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad remite el documento denominado: Plan Difusión de Derechos del Ciudadano y el Plan de Capacitación al Usuario Interno sobre Atención; el mismo que ha sido revisado por la Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, señalando que cumple con la estructura y parámetros de los formatos para la elaboración de Planes Nacionales; 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"; y,

Con el visto bueno del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, del Director Ejecutivo de la Oficina de Planeamiento Estratégico y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital "Víctor Larco Herrera", y;



De conformidad con lo previsto por el literal c) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Victor Larco Herrera" aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar, con eficacia anticipada al 01 de abril de 2015 el Documento Denominado:

- "PLAN DE DIFUSION DE DERECHOS DEL CIUDADANO" del Hospital "Victor Larco Herrera, el mismo que en documento adjunto a folios (10) forma parte integrante de la presente Resolución.
- "PLAN DE CAPACITACION AL USUARIO INTERNO SOBRE LA ATENCION DEL USUARIO" del Hospital "Victor Larco Herrera", el mismo que en documento adjunto a folios (10) forma parte integrante de la presente Resolución.



Artículo 2°.- La Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital "Victor Larco Herrera", es la responsable de la difusión e implementación del citado Documento.

Artículo 3°.- Dejar sin efecto las disposiciones que se opongan a la presente Resolución.

Artículo 4°.- Dispóngase a la Oficina de Comunicaciones, publicar el referido Documento Técnico en el portal de internet del Hospital "Victor Larco Herrera".



Regístrese y Comuníquese



Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Victor Larco Herrera"


Med. Gisella Vargas Cajahuancas
Directora General
CMB 24334 RNE 14213

GEVC/MYRV.

Distribución:

- Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Oficina de Comunicaciones
- Archivo.



PLAN DE DIFUSIÓN DE DERECHOS DEL CIDADANO

HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"
OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD



2015





PERU

INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE
SALUD

HOSPITAL VÍCTOR LARCO HERRERA

"Año de la Diversificación Productiva y
del Fortalecimiento de la Educación

ELABORADO POR:

Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital "Víctor Larco Herrera"

REVISADO POR

Méd. Gisella Esther Vargas Cajahuanca
Directora General HVLH

Mag. Adm. Víctor Manuel Flores Castañeda
Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico

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



ario de n



ÍNDICE

I.	INTRODUCCION	4
II.	FINALIDAD	4
III.	OBJETIVOS	4
	3.1. OBJETIVO GENERAL	4
	3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO	4
	3.3. ACTIVIDADES	4
IV.	BASE LEGAL	5
V.	AMBITO DE APLICACIÓN	5
VI.	CONTENIDO	5
	Disposiciones Generales	5-6
	Disposiciones Específicas	6
VII.	RESPONSABILIDADES	6
VIII.	BIBLIOGRAFIA	6
IX.	ANEXOS	7
	ANEXO N° 01: MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES.	8
	ANEXO N°02: MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES.	9
	ANEXO N° 03: ASISTENCIA DEL USUARIO	10





I. INTRODUCCION

Las charlas educativas, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual se adquiere o desarrolla conocimientos, habilidades y se modifica actitudes.

Los usuarios que llegan a una atención traen consigo cierta expectativa de encontrar mediante el servicio que se les brinda una buena atención, trato digno y respetuoso, la intimidad, la confidencialidad y la autonomía voluntaria en su relación con el personal de salud.

El compromiso por parte del personal que trabaja en el establecimiento de salud es de educar de manera constante a nuestros usuarios frente a los cambios generados por la difusión del concepto de calidad de atención, servicio y satisfacción del usuario.

Por tal razón el Hospital "Víctor Larco Herrera" en el presente año desarrollará por medio de su Plataforma de Atención al Usuario el presente Plan de Difusión de Derechos del Ciudadano que permitirá brindarles a nuestros usuarios temas de calidad, derechos, deberes de los pacientes y otros.

II. FINALIDAD

Fortalecer el conocimiento de los usuarios externos a través de la información oportuna y de calidad que permita incrementar su satisfacción en relación a los servicios de salud que le brinda el hospital.

III. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Educación continua a los usuarios externos que se encuentran en la sala de espera de la atención de las consultas externas del hospital.

3.2. OBJETIVO ESPECIFICO

Objetivo Especifico 1: Difusión y promoción de los mecanismos para la atención del usuario.

3.3. ACTIVIDADES

Objetivo Especifico 1: Promoción de los mecanismos para la atención del usuario.

ACTIVIDAD 1.1. Elaboración del Plan de Difusión del Usuario Externo 2015

ACTIVIDAD 1.2. Promoción de los derechos de los usuarios.

ACTIVIDAD 1.3. Promoción de los deberes de los usuarios.

ACTIVIDAD 1.4. Procedimiento para la atención de las consultas y reclamos.

ACTIVIDAD 1.5. Accesibilidad para el uso del Libro de Reclamaciones.

ACTIVIDAD 1.6. Informe mensual del Plan de Difusión.





IV. BASE LEGAL

- ✓ Ley N° 26842 Ley General de Salud.
- ✓ Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud.
- ✓ Declaración Universal de los Derechos Humanos dictada el 10.12.48, por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- ✓ Declaración de Madrid aprobada por la Asamblea General de Madrid, España, del 25 de Agosto de 1996 y revisada por la Asamblea General de Yokohama.
- ✓ Resolución Ministerial N° 455-2001-SA/DM del 27-07-2001 del Manual de Normas Decreto Supremo 013-2002-SA que aprueba el Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud.
- ✓ Resolución Ministerial N° 1119-2003-SA/DM que conforma la Comisión Técnica encargada de diseñar la Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Mental.
- ✓ Resolución Ministerial N° 075-2004/MINSA que aprueba los Lineamientos para la Acción en Salud Mental.
- ✓ Resolución Ministerial N° 771-2004/MINSA que establece las Estrategias Sanitarias Nacionales del Ministerio de Salud y sus respectivos órganos responsables.
- ✓ 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.

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

El presente Plan de Difusión es de aplicación para todos los usuarios y/o familiares que se encuentren en la sala de espera de las consultas externas de niños y adultos del Hospital "Víctor Larco Herrera".

VI. CONTENIDO

a) DISPOSICIONES GENERALES

DEFINICIONES OPERATIVAS

- **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO:**
Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece.
- **TRATO:**
Forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos.
- **USUARIO EXTERNO:**
Persona 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 este a solicitar un servicio en un establecimiento de salud.





- **BUZÓN DE QUEJAS y SUGERENCIAS:**
Es un dispositivo en el cual los usuarios del hospital depositan por escrito sus quejas y/o 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.
- **CHARLAS INTRAMURALES:**
Son aquellas que se realizan dentro del establecimiento de salud, el personal capacitado desarrolla un tema específico y tiene una duración máxima de 30 minutos, se encuentra dirigido a todos los usuarios que se encuentra en espera de la atención de consulta externa.

b) DISPOSICIONES ESPECIFICAS

Este plan seguirá con la siguiente metodología:

METODOLOGÍA

- 6.1. **LUGAR:** Sala de espera
- 6.2. **DURACIÓN:** 40 minutos aproximadamente
- 6.3. **EXPOSITOR:** Personal responsable del Libro de Reclamaciones o invitado.
- 6.4. **TEMA:**
 - Libro de Reclamaciones: que es, registro de la reclamación, etc.
 - Deberes y derechos de los usuarios.
 - Otros temas de interés al usuario.
- 6.5. **MATERIALES**
 - **Medio de comunicación:** Exposición por el personal, afiches, dípticos, trípticos.

VII. RESPONSABILIDADES

Es responsable del cumplimiento del presente plan:

- Responsable del Libro de Reclamaciones.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

1. www.minsa.gob.pe





PERU

INSTITUTO DE GESTIÓN DE
SERVICIOS DE SALUD

HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA

"Año de la Diversificación Productiva y
del Fortalecimiento de la Educación

IX. ANEXOS





PERU

INSTITUTO DE GESTIÓN DE
SERVICIOS DE SALUD

HOSPITAL VÍCTOR LARCO HERRERA

"Año de la Diversificación Productiva y
del Fortalecimiento de la Educación

**ANEXO 01
MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES OPERATIVAS
PLAN DE DIFUSIÓN DE DERECHOS DEL CIUDADANO
HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" - 2015**

Objetivo General: Educación continua a los usuarios externos que se encuentran en la sala de espera de la atención de las consultas externas del hospital.

ACTIVIDADES	META (anual)	UNIDAD	MES												RESPONSABLE	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Objetivo Específico 1: Promoción de los mecanismos para la atención del usuario.																
ACTIVIDAD 1.1. Elaboración del Plan de Difusión del Usuario Externo 2015	1	Plan elaborado				x										Personal de Plataforma de Atención al Usuario y /o Libro de Reclamaciones.
ACTIVIDAD 1.2. Charla: Promoción de los derechos de los usuarios.	9	Informe				x	x	x	x	x	x	x	x	x		Personal de Plataforma de Atención al Usuario y /o Libro de Reclamaciones.
ACTIVIDAD 1.3. Charla: Promoción de los deberes de los usuarios.	9	Informe				x	x	x	x	x	x	x	x	x		Personal de Plataforma de Atención al Usuario y /o Libro de Reclamaciones.
ACTIVIDAD 1.4. Charla: Procedimiento para la atención de las consultas y reclamos.	9	Informe				x	x	x	x	x	x	x	x	x		Personal de Plataforma de Atención al Usuario y /o Libro de Reclamaciones.
ACTIVIDAD 1.5. Charla: Accesibilidad para el uso del Libro de Reclamaciones.	9	Informe				x	x	x	x	x	x	x	x	x		Personal de Plataforma de Atención al Usuario y /o Libro de Reclamaciones.
ACTIVIDAD 1.6. Informe mensual del Plan de Difusión	9	Informe				x	x	x	x	x	x	x	x	x		Personal de Plataforma de Atención al Usuario y /o Libro de Reclamaciones.



PERU

INSTITUTO DE GESTIÓN DE
SERVICIOS DE SALUD

HOSPITAL VÍCTOR LARCO HERRERA

"Año de la Diversificación Productiva y
del Fortalecimiento de la Educación"

ANEXO 02 MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES OPERATIVAS PLAN DE DIFUSIÓN DE DERECHOS DEL CIUDADANO HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" - 2015				
ACTIVIDADES	METAS PROGRAMADAS	UNIDAD DE MEDIDA	% METAS LOGRADAS	OBSERVACIONES
Objetivo Específico 1: Retroalimentar las Intervenciones basado en los requerimientos del Paciente y su acompañante (Mediciones de la Satisfacción de Usuarios)				
ACTIVIDAD 1.1. Elaboración del Plan de Difusión del Usuario Externo 2015	1	Plan elaborado		
ACTIVIDAD 1.2. Promoción de los derechos de los usuarios.	9	Informe		
ACTIVIDAD 1.3. Promoción de los deberes de los usuarios.	9	Informe		
ACTIVIDAD 1.4. Procedimiento para la atención de las consultas y reclamos.	9	Informe		
ACTIVIDAD 1.5. Accesibilidad para el uso del Libro de Reclamaciones.	9	Informe		
ACTIVIDAD 1.6. Informe mensual del Plan de Difusión	9	Informe		



PERU

INSTITUTO DE GESTIÓN DE
SERVICIOS DE SALUD

HOSPITAL VÍCTOR LARCO HERRERA

"Año de la Diversificación Productiva y
del Fortalecimiento de la Educación

ANEXO 03

ASISTENCIA DEL USUARIO

FECHA: _____

HORA: _____

SERVICIO: _____

PONENTE: _____

TEMA: _____

Nº	NOMBRE Y APELLIDO	TIPO DE USUARIO		COONDICION	
		PACIENTE	FAMILIAR	USUARIO SIS	USUARIO PAGANTE
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					





PERU

INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE
CALIDAD

HOSPITAL VÍCTOR LARCO HERRERA

"Año de la Diversificación Productiva y
del Fortalecimiento de la Educación

PLAN DE CAPACITACIÓN AL USUARIO INTERNO SOBRE LA ATENCIÓN DEL USUARIO

HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



2015





ELABORADO POR:

Responsable del Libro de Reclamaciones del Hospital "Víctor Larco Herrera"

REVISADO POR

Méd. Gisella Esther Vargas Cajahuanca
Directora General HVLH

Mag. Adm. Víctor Manuel Flores Castañeda
Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico

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





PERU

INSTITUTO DE GESTIÓN DE
SERVICIOS DE SALUD

HOSPITAL VICTOR LARCO HEREDIA

"Año de la Diversificación Productiva y
del Fortalecimiento de la Educación

ÍNDICE

I.	INTRODUCCION	4
II.	FINALIDAD	4
III.	OBJETIVOS	4
	3.1. OBJETIVO GENERAL	4
	3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO	4
	3.3. ACTIVIDADES	4
IV.	BASE LEGAL	4-5
V.	AMBITO DE APLICACIÓN	5
VI.	CONTENIDO	5
	Disposiciones Generales	5-6
	Disposiciones Específicas	6
VII.	RESPONSABILIDADES	6
VIII.	BIBLIOGRAFIA	6
IX.	ANEXOS	7
	ANEXO N° 01: MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES.	8
	ANEXO N° 02: MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES.	9
	ANEXO N° 03: ASISTENCIA DEL USUARIO INTERNO	10





PERU

INSTITUTO DE GESTIÓN DE
SERVICIOS DE SALUD

HOSPITAL VÍCTOR LARCO HERRERA

"Año de la Diversificación Productiva y
del Fortalecimiento de la Educación

I. INTRODUCCION

Los planes de capacitación a los trabajadores son el recurso más valioso de toda la actividad ya que permite mejorar el conocimiento y las habilidades del personal con respecto a un tema determinado.

Desarrollar las capacidades del trabajador proporciona beneficios para tanto para éstos como para la organización. En primer lugar ayuda a incrementar sus conocimientos, habilidades y cualidades; a la organización la favorece al incrementar la buena imagen que refleja a la sociedad.

El Instituto de Gestión de Servicios de Salud (IGSS) dentro de sus ejes de trabajo, desarrolla el **EJE 3: GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON EL USUARIO EXTERNO** que ha planteado en su objetivo específico 3.3: Fortalecer el Sistema de Orientación - Absolución de Reclamos, para ello es indispensable que el personal conozca sobre temas relacionados a calidad de atención, buen trato y otros, dado que nuestra población es altamente vulnerable por su misma condición de salud.

Por tal razón el Hospital "Víctor Larco Herrera" en el presente año desarrollará por medio de su Plataforma de Atención al Usuario el presente Plan de Capacitación al Usuario interno sobre la atención del usuario que permitirá que nuestros trabajadores refuercen conocimientos y desarrollen habilidades durante el proceso de la atención.

II. FINALIDAD

Fortalecer a los trabajadores en temas de atención al usuario y sus normativas vigentes

III. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Brindar información actualizada y continua sobre promoción, prevención y protección de los derechos de los pacientes que acuden a nuestro hospital a todo el personal asistencial y administrativo.

3.2. OBJETIVO ESPECIFICO

Objetivo Especifico 1: Sensibilizar y motivar al cambio al personal del hospital información sobre atención al usuario.

3.3. ACTIVIDADES

Objetivo Especifico 1: Sensibilizar y motivar al cambio al personal del hospital sobre calidad de atención al usuario

ACTIVIDAD 1.1. Elaboración del Plan de Capacitación del Usuario Interno

ACTIVIDAD 1.2. Capacitación a los trabajadores: asistenciales y administrativos.

ACTIVIDAD 1.3. Informe Anual del Plan de Capacitación.

IV. BASE LEGAL

- ✓ Ley N° 26842 Ley General de Salud.
- ✓ Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud.
- ✓ Declaración Universal de los Derechos Humanos dictada el 10.12.48, por la Asamblea General de las Naciones Unidas.





PERU

INSTITUTO DE GESTIÓN DE
SERVICIOS DE SALUD

HOSPITAL VÍCTOR LARCO HERRERA

"Año de la Diversificación Productiva y
del Fortalecimiento de la Educación

- ✓ Declaración de Madrid aprobada por la Asamblea General de Madrid, España, del 25 de Agosto de 1996 y revisada por la Asamblea General de Yokohama.
- ✓ Resolución Ministerial N° 455-2001-SA/DM del 27-07-2001 del Manual de Normas Decreto Supremo 013-2002-SA que aprueba el Reglamento de la Ley del Ministerio de Salud.
- ✓ Resolución Ministerial N° 1119-2003-SA/DM que conforma la Comisión Técnica encargada de diseñar la Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Mental.
- ✓ Resolución Ministerial N° 075-2004/MINSA que aprueba los Lineamientos para la Acción en Salud Mental.
- ✓ Resolución Ministerial N° 771-2004/MINSA que establece las Estrategias Sanitarias Nacionales del Ministerio de Salud y sus respectivos órganos responsables.
- ✓ 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.

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan de Capacitación es de aplicación para todos los trabajadores (asistencial y administrativo) del Hospital "Víctor Larco Herrera".

VI. CONTENIDO

a) DISPOSICIONES GENERALES

DEFINICIONES OPERATIVAS

- **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO:**
Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece.
- **TRATO:**
Forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos.
- **USUARIO EXTERNO:**
Persona 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 este a solicitar un servicio en un establecimiento de salud.
- **BUZÓN DE QUEJAS y SUGERENCIAS:**
Es un dispositivo en el cual los usuarios del hospital depositan por escrito sus quejas y/o 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.





PERU

INSTITUTO DE GESTIÓN DE
SERVICIOS DE SALUD

HOSPITAL VICTOR LARCO HEREDIA

"Año de la Diversificación Productiva y
del Fortalecimiento de la Educación

- **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.
- **VÍA DE CANALIZACIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS:**
Son las instancias que la organización de salud señala para recepción de reclamos, quejas y sugerencias de los usuarios o sus acompañantes y que las canalizan a través del comité de quejas y sugerencias o el responsable del manejo del Libro de reclamaciones del hospital.

b) DISPOSICIONES ESPECIFICAS

Este plan seguirá con la siguiente metodología.

METODOLOGÍA

6.1. LUGAR: Sala de reuniones donde se llevará a cabo la capacitación

6.2. DURACIÓN: De 9 am a 13 pm

6.3. EXPOSITOR: Personal capacitado del Hospital o invitado.

6.4. TEMA:

- Atención de consultas y reclamos del usuario – Libro de Reclamaciones.
- Decálogo del Buen Trato - Deberes y derechos de los usuarios.

6.5. MATERIALES

- **Infraestructura:** Sala de reuniones donde se llevará a cabo la reunión.
- **Medio de comunicación:** Exposición en power point, videos, etc.
- **Documentos:** afiches, dípticos, trípticos.

VII. RESPONSABILIDADES

Es responsable del cumplimiento del presente plan:

- Responsable del Libro de Reclamaciones.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

8.1. www.minsa.gob.pe





PERU

INSTITUTO DE GESTIÓN DE
SERVICIOS DE SALUD

HOSPITAL VICTOR LARCO HEREDIA

"Año de la Diversificación Productiva y
del Fortalecimiento de la Educación

IX. ANEXOS



ANEXO 01
MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES OPERATIVAS
PLAN DE CAPACITACIÓN AL USUARIO INTERNO SOBRE LA ATENCIÓN DEL USUARIO DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" – 2015

Objetivo General: Brindar información actualizada y continua sobre promoción, prevención y protección de los derechos de los pacientes que acuden a nuestro hospital a todo el personal asistencial y administrativo.

ACTIVIDADES	META (anual)	UNIDAD	MES												RESPONSABLE	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Objetivo Especifico 1: Sensibilizar y motivar al cambio al personal del hospital sobre calidad de atención al usuario																
ACTIVIDAD 1.1. Elaboración del Plan de Capacitación del Usuario Interno	1	Plan elaborado				x										Personal de Plataforma de Atención al Usuario y /o Libro de Reclamaciones.
ACTIVIDAD 1.2. Capacitación a los trabajadores: asistenciales y administrativos	2	Informe					x			x						Personal de Plataforma de Atención al Usuario y /o Libro de Reclamaciones.
ACTIVIDAD 1.3. Capacitación a los trabajadores: administrativos	2	Informe									x		x			Personal de Plataforma de Atención al Usuario y /o Libro de Reclamaciones.
ACTIVIDAD 1.4. Informe Anual del Plan de Capacitación	1	Informe												x		Personal de Plataforma de Atención al Usuario y /o Libro de Reclamaciones.



ANEXO 02
MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES OPERATIVAS
PLAN DE CAPACITACIÓN AL USUARIO INTERNO SOBRE LA ATENCIÓN DEL USUARIO

ACTIVIDADES	METAS PROGRAMADAS	UNIDAD DE MEDIDA	% METAS LOGRADAS	OBSERVACIONES
Objetivo Especifico 1: Sensibilizar y motivar al cambio al personal del hospital sobre calidad de atención al usuario				
ACTIVIDAD 1.1. Elaboración del Plan de Capacitación del usuario interno sobre la atención del usuario	1	Plan elaborado		
ACTIVIDAD 1.2. Capacitación a los trabajadores: asistenciales y administrativos	2	Informe		
ACTIVIDAD 1.3. Capacitación a los trabajadores: administrativos	2	Informe		
ACTIVIDAD 1.4. Informe Anual del Plan de Capacitación.	1	Informe		



ANEXO 03

ASISTENCIA DEL USUARIO INTERNO

FECHA: _____

HORA: _____

PONENTE: _____

TEMA: _____

Nº	NOMBRE Y APELLIDO	PROFESIÓN	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			

