

<u>COMPONENTE</u> INFORMACION PARA LA CALIDAD

INFORME TECNICO DE MECANISMOS DE ATENCION AL USUARIO DE ATENCION DEL HOSPITAL DE ESPINAR.



TRIMESTRE: I - 2023

DR. EDWIN SOTO CAYAHUALLPA

DIRECTOR EJECUTIVO

LIC. JUDITH K. CAHUATA TURO

JEFA DE LA OFICINA/UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD

LIC. KELLY ANGELA RAMOS LIBANDRO

LIC. ISABEL ROMERO JACHA

RESPONSABLE DE INFORMACION PARA LA CALIDAD

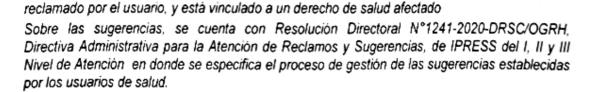
EQUIPO TECNICO DE LA OFICINA/UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD



INTRODUCCIÓN

El proceso de atención a los usuarios externo está basado en un modelo centrado en los usuarios/ciudadanos quienes deben ser atendidos con calidad y calidez en todas las instituciones, sean públicas o privadas. Estos servicios deben ser accesibles y contar con procedimientos de atención e información oportuna para que los usuarios puedan realizar sus consultas, sugerencias, y presentar reclamos en forma presencial.

Para el desarrollo de este proceso, se cuenta con una normativa vigente Decreto Supremo 002-2019SA, 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, que consta de 4 Capítulos, 37 artículos y 5 Disposiciones Complementarias Finales, 1 Disposición Complementaria Transitoria, 1 Disposición Complementaria Modificatoria y 3 Anexos, que forman parte integrante del presente Decreto Supremo, cuyo objetivo es establecer los procedimientos para la gestión de reclamos y denuncias y establecer los procesos y procedimientos para la atención oportuna de reclamos y sugerencias interpuestas por los usuarios de salud en las IPRESS, en donde se establece que las IPRESS, IAFAS, UGIPRES son responsables de la recepción, procesamiento y atención de los reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados. Como obligaciones considera, contar con una plataforma de atención al usuario, libro de reclamaciones y responsables del manejo de las mismas e informar al público en general sobre el derecho que asiste acudir a realizar un reclamo ante la insatisfacción con las prestaciones de salud recibidas Así también a través de la Resolución de Superintendencia N°030-2020-SUSALUD/S, se "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la aprueba la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS" a fin de eestablecer la clasificación de reclamos por presunta vulneración del derecho a la salud presentado por el usuario o tercero legitimado a las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, así como los lineamentos para la remisión de dicha información a SUSALIJD a través del aplicativo informático SETI - RECLAMOS. El clasificador para IPRESS cuenta con 36 clasificaciones de reclamos, cada clasificador de reclamos tiene un código identificador y determina el aspecto



BASE LEGAL

- Ley N° 29414 Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de Salud
- Decreto Supremo 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,





- Resolución de Superintendencia N°030-2020-SUSALUD/S, "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS. IPRESS o UGIPRESS"
- Resolución Directoral N°1241-2020-DRSC/OGRH, Directiva Administrativa para la Atención De Reclamos Y Sugerencias, de IPRESS del I, Il y III Nivel de Atención

I. FINALIDAD:

Contribuir a una adecuada atención y gestión de manejo de reclamos y sugerencias interpuestos por usuarios de salud en el HOSPITAL DE ESPINAR.

II. OBJETIVO:

Fortalecer la implementacion de los mecanismos de atención del usuario, en base al marco de los derechos del usuario y reglamento vigente de atención de reclamaciones y de sugerencias de HOSPITAL DE ESPINAR.

.1. OBJETIVO ESPECIFICOS:

- Conocer los lineamientos para el procedimiento de atención de los reclamos y sugerencias de los usuarios, para establecer mecanismos de mejora continua de los servicios, promover soluciones oportunas y directas ante la insatisfacción del usuario con la prestación del servicio.
- Manejar las pautas de funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) con el propósito de reducir la asimetria de información existente entre los usuarios, propiciando la prevención de conflictos.
- Manejar adecuadamente la clasificación, lineamientos y aplicativo informático para la remisión de la información de reclamos de los usuarios para asegurar que el reclamo presentado por el usuario de salud como resultado de la insatisfacción relacionadas a su atención en salud, sean debidamente clasificadas y remitidas
- Elaborar informes de reclamaciones de salud, a fin de identificar las causas generadoras de reclamaciones e implementar las acciones/planes/proyectos de mejora que correspondan
- Implementar acciones/planes/proyectos de mejora ante la identificación de generadores de insatisfacción de usuario de salud.

III. Antecedentes:

Decreto Supremo N° 030 – 2016, se aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, Públicas, privadas o mixtas





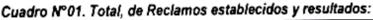


- Decreto Supremo N°002-2019, se aprueba Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas
- Resolución de Superintendencia N.º 030-2020-SUSALUD/S, "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS"
- Resolución Directoral N°1241-2020-DRSC/ORG, Directiva Administrativa para la Atención de Reclamos y Sugerencias de IPRESS del I, II y III Nivel de Atención.

IV. ANALISIS DE RESULTADOS.

<u>Sobre Gestión de los Reclamos</u>: Los reclamos son manifestaciones de manera verbal o escrita (fisica o electrónica), efectuada por un usuario o tercero legitimado, cuando considera que existe incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio de salud. Recepcionado el reclamo inicia el proceso de clasificación, y de acuerdo a lo establecido en el libro de reclamaciones, en el II trimestre, el HOSPITAL DE ESPINAR no se ha registrado un número total de (01) reclamos, que a continuación se detallan:

4.1 En el 1 trimestre del año 2023, de acuerdo a los reclamos establecidos e información consolidada, se tiene un total de 01 reclamos, de los cuales 01 es fundado.



Número de Reclamos	Fundado	Fundado Parcial	Infundado	Improcedent e	Concluido Anticipadament e	Total
01	01	00	00	00	00	01

4.2 Sobre el medio por la que se presentó el reclamo se tiene:

Cuadro Nº02. Medios de Recepción de Reclamos en Salud

Medio	Número de Reclamos
Libro de Reclamaciones Virtual	00
Libro de Reclamaciones Físico	01
Llamada telefónica	00
Reclamo presencial	00
Documento escrito	00
Reclamo trasladado de otra administrada	00
Reclamo coparticipado con otra administrada	00
Total	01

UNIDAD DE CALIDAD Página 5







4.3 Sobre el servicio en donde se ha efectuado el hecho que ha generado el reclamo:

Cuadro Nº03. Servicio en donde se ha generado el Reclamo.

Servicio	Número Reclamos	de
Consulta Externa	01	
Hospitalización	00	
Emergencia	00	
Centro Quirúrgico	00	
Centro Obstétrico	00	
UCI o UCIN	00	
Farmacia	00	
Servicios Médicos de Apoyo	00	
Atención a domicilio, consulta ambulatoria	00	
Atención a domicilio, urgencia o emergencia	00	
Oficinas o áreas administrativas de IAFAS o IPRESS o UGIPRESS	00	
Infraestructura	00	
Referencia y Contrareferencia	00	
Total	01	

4.4 Sobre la Clasificación de Reclamos de acuerdo a la Resolución de Superintendencia N.°
 030- 2020-SUSALUD/S, "Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la Información de Reclamos de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS" se tiene:

Cuadro №04. Clasificación de Reclamos en Salud

	Clasificaci ón N°01	Clasificaci ón N°02	Clasificaci ón N°03	Clasificaci ón N°04	Clasificaci ón Nº05	Total
Código	. 1302		A		1000	
Numero de Reclamo s	01					01

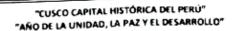
4.5 Con respecto a estado de Reclamo

Cuadro Nº05. Estado de Reclamo

Número de Reclamos	Resuelt o	En tramite	Traslada do	Archivado por duplicidad	Acumulad o	Concluid o	Total
01	00	01	-	-	-		01

UNIDAD DE CALIDAD Página 6





4.6 Con respecto a la etapa de Reclamo

Cuadro Nº06. Etapa de Reclamo

Número de Reclamos	Admisión y registro	Evaluación e Investigación	Resultado y	Archivo y custodia del expediente	Total
01	01	01	-	•	01

4.7 Motivo de Conclusión anticipada

Cuadro Nº07. Motivos de Conclusión Anticipada

Número de Reclamos	Desistimie nto por escrito	Trato Directo	Conciliación	Transacci ón extrajudici al	Laudo Arbitral	Total
01	00	00	00	00	00	00

4.8 Con respecto a la Interposición de Buenos Oficios (IBOS) se debe especificar el número de IBOS realizados que cuentan con la conformidad del usuario, registrados en un cuaderno y/o registro

4.9 Cuadro N°3. Medidas Adoptadas ante los reclamos establecidos (I Trimestre-HOSPITAL DE ESPINAR- 2023)

N° Reclamo	Medidas Adoptadas			
1	Se realiza informe de descargo al denunciado.			
2				

SOBRE LAS SUGERENCIAS

Las sugerencias son todo aporte o iniciativa que no suponga un reclamo, formulado por los usuarios en forma individual o colectiva, a fin de contribuir en la mejora de la prestación de los servicios de salud. De acuerdo a las sugerencias establecidas por los usuarios de salud se tiene:

Cuadro Nº4. Sugerencias establecidas y medidas adoptadas (l Trimestre- Hospital de Espinar- 2023)





N°	Sugerencias Establecidas	Medias Adoptadas
1	NO SE REGISTRO SUGERENCIA	48
2		
3		
4		

Sobre acciones de capacitación:

Las capacitaciones relacionadas a esta linea de acción consisten en:

- 1) socializar a los usuarios de salud internos y externo sobre los derechos y deberes en salud de acuerdo a la Ley 29414,
- 2) socializar sobre los mecanismos de atención al usuario, procedimiento de manejo de reclamos y sugerencias y flujo gramas de acuerdo a las normativas vigentes.
- 3) otros relacionados con la línea de acción (trato directo, buen trato al usuario, atención con calidad/calidez, etc.). De acuerdo a lo desarrollado se tiene:

Cuadro N°05. Capacitaciones a personal de salud interna y externa (III Trimestre- Hospital de Espinar 2022)

	Deberes y Derechos en Salud (1)	Mecanismos de Atención al Usuario (2)	Otros (3)
Número de capacitaciones	•	·	-
Número de participantes	-	-	-



ACCIONES/PLANES/PROYECTOS DE MEJORA IMPLEMENTADAS:

Para el cuarto trimestre nos encontramos en PROCESO, el personal parte del comité del área reclamos y sugerencias -PAUS, no se empodera de las actividades, existe débil monitoreo para su cumplimiento, se propone una reorganización con trabajo equitativo y evitar la sobrecarga laboral.

EN PROCESO.

V. CONCLUSIONES

- ✓ Para el primer trimestre se cuenta con 01reclamos plasmados en le libro de reclamaciones que aun se encuentra en investigación.
- Se tiene implementado la atención de PAUS, con personal que realiza las funciones propias del área, ayuda a mejorar el flujo de atención.

VI. RECOMENDACIONES

✓ Continuar con el proceso de del libro de reclamaciones (responsable de libro de reclamaciones - Lic. Isabel Romero Jacha).

UNIDAD DE CALIDAD Página 8

udith K. Cahuata Ture C.E.P. 47884 DE LA UNIDAD DE CALIDAD



"CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ" "AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Mejorar la oportunidad de la resolución de los reclamos plasmados en el libro de reclamaciones en los tiempos oportunos - (responsable de libro de reclamaciones - Lic. Isabel Romero Jacha) cumplir con realizar el informe oportuno a los implicados cada semana.

Anexos:

Anexo 1. Estructura de reclamos - Actualizado en el DRIVE.

Anexo 2. Estructura Excel de Sugerencias - Actualizado en el DRIVE.

Atentamente.

UNIDAD DE CALIDAD

Página 9