



## Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 24 de abril de 2023.

**VISTOS:** El Informe N° 488-2023-DIRESA-HRM-03 emitido el 21 de abril de 2023 por la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico, el Informe N° 102-2023-DIRESA-HRM/03-0/PLAN emitido el 21 de abril de 2023 por la responsable del Área de Planeamiento, Informe N° 013-2023-DIRESA-HRM/05-YYRT emitido el 29 de marzo de 2023 por personal de salud de la Unidad de Gestión de la Calidad, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 0101-2011-GR/MOQ, del 15 de febrero del 2011, se resuelve crear la Unidad Ejecutora 402 Hospital Regional de Moquegua, en el Pliego N° 455 Gobierno Regional del Departamento de Moquegua, para el logro de objetivos y la contribución de la mejora de la calidad y cobertura del servicio público de salud y que por la función relevante la administración de la misma requiere independencia para garantizar su operatividad, teniendo como representante legal a su director;

Que, en los numerales I, II, y VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, siendo la protección de la salud de interés público; por lo tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla. En consecuencia, 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; asimismo, el artículo 105° de la referida Ley, establece que corresponde a la Autoridad de Salud competente, dictar las medidas necesarias para minimizar y controlar los riesgos para la salud de las personas derivadas de elementos, factores y agentes ambientales;

Que, de acuerdo con el Artículo 38° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, señala que los establecimientos de salud y servicios a que se refiere el presente Capítulo, quedan sujetos a la evolución y control periódico y a las auditorias que dispone la Autoridad de Salud de nivel nacional. La autoridad de salud de nivel nacional dicta las normas de evaluación y control y de auditoria correspondiente;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, en su artículo 1° dispone: "La presente norma establece el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades las etapas de del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas";

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 007-2019/MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa para la Atención del Libro de Reclamaciones, Quejas por Defecto de Tramitación y Sugerencias presentadas ante el Ministerio de Salud;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, aprueban el 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, mediante Informe N° 013-2023-DIRESA-HRM/05-YYRT de fecha 29 de marzo de 2023, el personal de salud de la Unidad de Gestión de la Calidad remite el "**Plan de gestión de buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones del Hospital Regional de Moquegua - 2023**", que mantiene como finalidad mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del hospital Regional de Moquegua;

Que, mediante Informe N° 488-2023-DIRESA-HRM-03 la Oficina de Planeamiento Estratégico, de conformidad con el Informe N° 102-2023-DIRESA-HRM/03-0/PLAN emitido por la responsable del Área de Planeamiento, otorga su visto bueno al "**Plan de gestión de buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones del Hospital Regional de Moquegua - 2023**";





## Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 24 de abril de 2023.

Contando con Proveído de la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional de Moquegua, con los vistos buenos de la Unidad de Gestión de la Calidad y la Unidad de Epidemiología y Salud Ambiental;

En atención a la Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización y en uso de las atribuciones conferidas en el inciso c) del Artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones (R.O.F.) del Hospital Regional de Moquegua aprobado con Ordenanza Regional N° 007-2017-CR/GRM;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- APROBAR** el “PLAN DE GESTIÓN DE BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA - 2023”, el cual consta de diez (10) folios y forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2°.- ENCARGAR** a la Jefatura de la **Unidad de Gestión de la Calidad** la difusión, monitoreo y evaluación del plan aprobado con la presente resolución.

**Artículo 3°.- REMÍTASE** copia a la Unidad de Estadística e Informática, para su respectiva publicación en la página web Hospital Regional de Moquegua ([www.hospitalmoquegua.gob.pe](http://www.hospitalmoquegua.gob.pe)).

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.**



HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

M.E. JOANÍA EDITH MAMANI PILCO  
C.M.P. 53129 RNE 043740  
DIRECTORA EJECUTIVA

IEMP/DIRECCIÓN  
JLRV/AL  
(01) COMITÉ RESIDUOS SÓLIDOS  
(01) O. ADMINISTRACION  
(01) O. PLANEAMIENTO  
(01) U. G. DE LA CALIDAD  
(01) ESTADÍSTICA  
(01) ARCHIVO

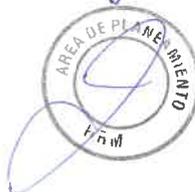
# PLAN DE GESTION DE BUZON DE SUGERENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2023



UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA

## INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	03 pág.
II.	BASE LEGAL	03 pág.
III.	FINALIDAD	04 pág.
IV.	OBJETIVOS	04 pág.
V.	RESPONSABLE DE LA FORMULACION DEL PLAN	04 pág.
VI.	CARACTERIZACION DEL PLAN	05 pág.
	6.1. IDENTIFICACION DE NECESIDADES	05 pág.
	6.2. PRIORIZACION DE NECESIDADES	05 pág.
	6.3. DEFINICION DE ACTIVIDADES	05 pág.
VII.	CRONOGRAMA	06 pág.
VIII.	COSTO DEL PLAN	07 pág.
IX.	ANEXOS	07 pág.
	9.1. FORMATO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS	08 pág.
	9.2. CRONOGRAMA DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS	09 pág.



  
**Marilia Y. Vilca Vera**  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 41864



## PLAN ANUAL DE GESTION DE SUGERENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA

### I. INTRODUCCIÓN

En el marco de los Lineamientos de Políticas Sectoriales, el Ministerio de Salud en el año 2006 aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, en el cual en el componente de información para la calidad establece que la satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de la atención, usando instrumentos de medición aplicables a los usuarios en las diferentes etapas de los procesos de atención de salud entre los cuales está la recepción, procesamiento y atención de reclamos y sugerencias.

Este medio constituye un camino hacia la mejora continua y habilita un espacio de participación para los usuarios, siendo un canal de comunicación cuyo objetivo es recoger las sugerencias del ciudadano en las entidades, por tal motivo en el periodo 2022 la Unidad de Gestión de la Calidad como parte de su orientación hacia los servicios y la calidad, ha implementado los buzones de sugerencias en las diferentes áreas de consulta externa, emergencia y hospitalización del Hospital Regional Moquegua, de manera que con la ayuda de los usuarios podamos aplicar las medidas adecuadas para el correcto funcionamiento de esta entidad, asegurando la satisfacción plena de los usuarios a quienes van dirigidos nuestros servicios.

### II. BASE LEGAL

- Ley N° 26842. Ley General de Salud.
- Ley N° 27604, Ley que modifica la Ley General de Salud.
- Ley N° 29414, ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Ley N° 27658, Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado (LMMGE),
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- Decreto Supremo N°007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 002 – 2019 – SA. – Aprobación 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 servicio



de salud – IPRESS y unidades de gestión de instituciones prestadoras de servicios de salud- UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas

- Resolución Ministerial N°007-2019/MINSA de la Directiva Administrativa para la Atención del Libro de Reclamaciones, Quejas por Defecto de Tramitación y Sugerencias Presentadas ante el Ministerio de Salud.
- Ordenanza Regional N°007-2017-CR/GRM Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones- ROF de la Gerencia Regional de Salud Moquegua y sus órganos desconcentrados, que consta de seis (6) Títulos, veintiocho (28) artículos, una (01) Disposición Transitoria y Final y que como Anexo forma parte de la presente Ordenanza.
- Resolución Directoral N° 351-2010-DRSM-DG Aprueba el Manual de Organización y Funciones – MOF, del Hospital Regional de Moquegua y modificatorias.
- Resolución Ejecutiva Directoral N°174-2016-DRSM-UERHM/DE, que aprueba el Esquema para la elaboración de Planes de los Órganos Estructurales del Hospital Regional Moquegua.



### III. FINALIDAD

El Plan de Gestión de Buzón de Sugerencias busca mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del Hospital Regional Moquegua 2023.

### IV. OBJETIVOS



- **GENERALES:**  
Establecer el proceso de gestión de sugerencias de los usuarios de los servicios que brinda el Hospital Regional Moquegua.
- **ESPECIFICOS:**  
Estandarizar el proceso para la gestión de sugerencias.  
Difusión del proceso para la gestión de sugerencias.

  
Marilia Y. Vilca Vera  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 41884



## V. RESPONSABLE DE LA FORMULACION DEL PLAN

Apellidos y Nombre	Cargo	Correo Electrónico
Rodriguez Ticona Yurico Yennifer	Personal de Salud	Yuricorodriguez1@gmail.com
Marilia Yuliana Vilca Vera	Personal de Salud	My_veva@hotmail.com

## VI. CARACTERIZACION DEL PLAN

### a. IDENTIFICACION DE NECESIDADES

El buzón de sugerencias es un claro ejemplo de un problema en una entidad, pues genera muchas interrogantes a solucionar al término de su análisis de cada una de las inquietudes dejadas por el usuario por la prestación de los servicios recibidos. Las quejas y sugerencias son una fuente de información valiosa acerca de lo que los usuarios quieren y no están recibiendo.

Un problema es el desconocimiento de los usuarios para elaborar sugerencias. Por ello el Hospital Regional Moquegua busca realizar acciones que conlleven a una disminución de la insatisfacción de los servicios recibidos.

### b. PRIORIZACION DE NECESIDADES

- ✓ Implementación y ubicación de los buzones de sugerencias en lugares de mayor afluencia de público, en buenas condiciones, con disponibilidad de formatos.
- ✓ Recibir, evaluar e implementar las sugerencias de mejora e innovación a través de los buzones y pagina web.
- ✓ Determinación de los canales de información para el manejo y buen uso de los buzones de sugerencia.

### c. DEFINICION DE ACTIVIDADES

#### PROCEDIMIENTO DE LA GESTION DE SUGERENCIAS

##### 1. De la recepción de la sugerencia

- Para recibir la sugerencia, se contará con un formato sencillo para que el usuario que lo requiera pueda consignar; la fecha, datos personales y la sugerencia en cuestión.
- Dicho formato será facilitado en la PAUS y su entrega podrá efectuarse en la misma PAUS o depositarlo en el Buzón de Sugerencias del Hospital Regional Moquegua.



## 2. Requisitos para la admisión de sugerencias:

Los formatos deben cumplir con toda la información solicitada de manera obligatoria, además de declararse con letra legible.

## 3. Apertura de buzón

- El equipo para la apertura del Buzón de sugerencias estará integrado por el/la responsable, un personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud y un responsable de cada servicio y/o departamento.
- La apertura del buzón del buzón de sugerencias se realizará con una frecuencia máximo mensual.
- Se evaluará la pertinencia de su registro. De no corresponder serán desestimadas.

## 4. De la revisión y registro de actas: El personal de la Plataforma de Atención al Usuario registra en el acta.

- Conteo de quejas y/o sugerencias.
- Calificación sugerencias respecto a cumplimiento de llenado de requisitos.
- Las sugerencias serán registradas para su gestión y calificadas de la siguiente manera: año, mes y orden secuencias (por estricto orden de presentación) y se consignara el servicio, oficina o área aludida en la sugerencia.

## 5. De la derivación y atención

- Una vez clasificadas, se procederá a evaluar las sugerencias de acuerdo a la factibilidad, importancia y otros criterios que los responsables de Calidad y de la PAUS, consideren.
- De ser factibles, las sugerencias que se registren con nombre propio o de manera anónima serán derivadas a oficina u oficinas competentes de su implementación. Caso contrario serán archivadas y cuantificadas para el indicado.
- Los servicios, departamentos o áreas involucradas informaran a la Unidad de Gestión de la Calidad las acciones y/o proyectos de mejora continua. a fin de que la Unidad de Gestión de la Calidad comunique al usuario sobre su Sugerencia implementada, por el medio que este, haya indicado.



**VII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

N°	Actividades	Responsables	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elaboración y aprobación del plan	Unidad de Gestión de la Calidad		X										
2	Sociabilización del plan	Unidad de Gestión de la Calidad			X			X			X			X
3	Instalación y reubicación de buzones de	Unidad de Gestión de la Calidad		X	X									
4	Abastecer a cada uno de los buzones de sugerencias	Unidad de Gestión de la Calidad		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Apertura del buzón de sugerencia	Unidad de la Gestión de la Calidad /Departamentos Servicios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Registro en el libro de actas los acuerdos, conclusiones y recomendaciones en base a la información captada a través del buzón de sugerencia.	Unidad de la Gestión de la Calidad /Departamentos Servicios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	Informe mensual sobre los resultados del análisis e implantación de acciones de mejora serán informados a la jefatura de la oficina de Gestión de la Calidad	Departamentos/ servicios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	Emitir la información trimestral consolidada a la jefatura de Gestión de la Calidad del resultado de la apertura de los	Unidad de Gestión de la Calidad			X			X			X			X
9	Elaboración de un spot publicitario alusivo al manejo del buzón de sugerencias	Unidad de Gestión de la Calidad / Área de Comunicaciones			X	X								
	Difusión del spot publicitario alusivo al manejo del buzón de sugerencias	Área de Comunicaciones				X	X	X	X	X	X	X	X	X



**Manila Y. Vilca Vera**  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 41864



## VIII. COSTO DEL PLAN

Para la ejecución del presente plan se requiere del siguiente material de escritorio:

- 4 libros de actas, legalizados.
- 1 Cartucho de tinta Tóner 410 A negro.
- 2 Millar Papel Bond A4 80 gr.
- 3 caj. Lapiceros color Azul.
- 1 caj. Clips metálico 33mm caja x 100.
- 3 und. Borrador.
- 3 und. Corrector tipo lapicero.

## IX. ANEXOS

- a. Formato de buzón de sugerencias.
- b. Cronograma de apertura de buzón de sugerencias



**ANEXO N°01**

**FORMATO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS**

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

**FORMATO DE SUGERENCIA, QUEJA Y FELICITACIÓN**

Para el Hospital Regional Moquegua es importante conocer tus opiniones, para mejorar nuestros servicios, por eso te pedimos que llenes los siguientes datos:

Queja       Sugerencia       Felicitación

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_/\_\_/\_\_

Asunto: \_\_\_\_\_

Descripción:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

**GRACIAS POR CONTRIBUIR CON NUESTROS SERVICIOS**

Nota: Formato sujeto a modificaciones



**Marilia Y. Vilca Vera**  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.G. 47664



**ANEXO N°02**

<b>CRONOGRAMA DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIA</b>		
<b>MES</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLES</b>
Febrero	01/02/2023	PAUS/BUZON DE SUGERENCIAS/DEPARTAMENTO Y/O SERVICIO
Marzo	17/03/2023	PAUS/BUZON DE SUGERENCIAS/DEPARTAMENTO Y/O SERVICIO
Abril	28/04/2023	PAUS/BUZON DE SUGERENCIAS/DEPARTAMENTO Y/O SERVICIO
Mayo	31/05/2023	PAUS/BUZON DE SUGERENCIAS/DEPARTAMENTO Y/O SERVICIO
Junio	15/06/2023	PAUS/BUZON DE SUGERENCIAS/DEPARTAMENTO Y/O SERVICIO
Julio	31/07/2023	PAUS/BUZON DE SUGERENCIAS/DEPARTAMENTO Y/O SERVICIO
Agosto	31/08/2023	PAUS/BUZON DE SUGERENCIAS/DEPARTAMENTO Y/O SERVICIO
Setiembre	15/09/2023	PAUS/BUZON DE SUGERENCIAS/DEPARTAMENTO Y/O SERVICIO
Octubre	31/10/2023	PAUS/BUZON DE SUGERENCIAS/DEPARTAMENTO Y/O SERVICIO
Noviembre	30/11/2023	PAUS/BUZON DE SUGERENCIAS/DEPARTAMENTO Y/O SERVICIO
Diciembre	15/12/2023	PAUS/BUZON DE SUGERENCIAS/DEPARTAMENTO Y/O SERVICIO



*Manilla Y Vilca Vera*  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 41664