



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 18 de setiembre de 2025

VISTOS: El Informe N.º 053-2025-DIRESA-HRM/05/MMVL, de fecha 27 de junio de 2025, del Profesional de Salud de la Unidad de Gestión de la Calidad; Informe N.º 221-2025-DIRESA-HRM/03-0/PLAN, de fecha 25 de agosto de 2025, del Responsable del Área de Planeamiento; Informe N.º 1064-2025-DIRESA-HRM-03, de fecha 26 de agosto de 2025, de la Oficina de Planeamiento Estratégico, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ejecutiva Regional N.º 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.º 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, el artículo 7º de la Constitución Política del Perú, señala que todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. De igual forma, el artículo 9º del texto constitucional precisa que el Estado determina la política nacional de salud y que el Poder Ejecutivo norma y supervisa su aplicación y es responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizada para facilitar a todos los accesos equitativos a los servicios de salud;

Que, en los numerales I, II, y VI del Título Preliminar de la Ley N.º 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;

Que, mediante la Ley N.º 29414 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N.º 027-2015-SA reconocen los derechos de las personas usuarias de servicios de salud, entre ellos el acceso, la información, la participación y la rendición de cuentas, principios que deben ser promovidos y garantizados mediante la implementación del Plan Anual de la plataforma de Atención al Usuario (en adelante PAUS).

Que, la Resolución Ministerial N.º 519-2006-SA aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, estableciendo un marco normativo que busca garantizar la calidad de los servicios de salud en las instituciones prestadoras, donde la atención al usuario constituye un componente esencial para la mejora continua; este sistema promueve la implementación de mecanismos de participación ciudadana, la gestión efectiva de consultas, reclamos y sugerencias, así como la medición periódica de la satisfacción de los usuarios, como herramientas clave para identificar oportunidades de mejora, prevenir riesgos y fortalecer la confianza de la población en los servicios de salud; en este sentido, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) se constituye en un instrumento operativo del Sistema de Gestión de la Calidad, que permite a las instituciones prestadoras de servicios de salud cumplir con los estándares de calidad establecidos, promoviendo una cultura de servicio centrada en el usuario y asegurando que sus derechos sean respetados y garantizados en cada proceso de atención.

Que, el Decreto supremo Nro. 002-2019-SA, señala que los establecimientos de salud, deben elaborar y aprobar cada año el Plan de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS). Este plan debe describir los canales, plazos y responsables para atender consultas, reclamos, sugerencias y denuncias. Debe garantizar respuesta escrita en 30 días hábiles y trato directo en 48 h cuando sea posible. Incluirá metas de calidad, indicadores de satisfacción y mecanismos de mejora continua. Será monitoreado internamente y remitido a SUSALUD vía SETI-RECLAMOS para fiscalización. Su cumplimiento es obligatorio para mantener la acreditación y evitar sanciones administrativas.

Que, el Decreto Supremo Nro. 027-2015-SA establece que toda IPRESS debe contar con un Libro de Reclamaciones físico y virtual, integrado a la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS), a efecto de que los usuarios pueden presentar quejas, reclamos o sugerencias sobre vulneraciones a sus derechos en salud y garantizar trato digno, confidencialidad y respuesta clara, fundamentada y oportuna.



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 18 de setiembre de 2025

Que, la Resolución Ministerial N.º 727-2009-MINSA aprueba la Política Nacional de Calidad en Salud, que establece el mejoramiento continuo de la atención como un compromiso institucional, centrado en el usuario y su satisfacción; en este marco, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) se constituye en un mecanismo operativo para garantizar la participación ciudadana, la escucha activa y la resolución oportuna de sus necesidades, quejas y sugerencias, promoviendo una cultura de servicio que asegure dignidad, acceso oportuno y calidad en cada proceso de atención.

Que, la Resolución Ministerial N.º 527-2011-MINSA aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos, estableciendo estándares y metodologías para medir periódicamente la percepción de calidad en los servicios de salud; en este contexto, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) constituye el canal institucional para recolectar, sistematizar y analizar las opiniones, expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios, permitiendo identificar áreas de mejora, implementar acciones correctivas y fortalecer la cultura de servicio centrado en el usuario, garantizando así la mejora continua de la calidad de la atención en el Hospital Regional de Moquegua.

Que, la Resolución Directoral Regional N.º 244-2016-DRSM-DG aprueba la directiva que regula el uso del Libro de Reclamaciones y el Buzón de Quejas y Sugerencias en la red de salud de Moquegua, estableciendo procedimientos claros para su implementación y atención; en este marco, la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital Regional de Moquegua se articula con dicha directiva, garantizando el registro oportuno, la clasificación adecuada y la respuesta institucional a las manifestaciones de los usuarios, promoviendo la transparencia y la mejora continua de los servicios de salud en beneficio de la población atendida.

Que, el "Plan Anual de la plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025, del Hospital Regional de Moquegua", tiene por finalidad: *Contribuir a mejorar la calidad de atención a los usuarios externos en todos los servicios que presta el Hospital Regional de Moquegua. Asimismo, establece las pautas de funcionamiento de la plataforma de atención del usuario en salud, mediante la adecuada u oportuna gestión de las consultas, sugerencias, reclamos, medición de la satisfacción y promoción de derechos y deberes en salud*;

Que, con Informe Nro. 053-2025-DIRESA-HRM/05/MMVL, de fecha 27 de junio de 2025, la Profesional de la Salud de la Unidad de Gestión de Calidad, refrenda el Plan Anual de la plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Regional de Moquegua 2025;

Que, con Informe Nro. 221-2025-DIRESA-HRM/03-0/PLAN, de fecha 25 de agosto de 2025, el responsable del área de planeamiento, emite opinión favorable, al Plan Anual de la plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Regional de Moquegua 2025;

Que, con Informe Nro. 1064-2025-DIRESA-HRM-03, de fecha 26 de agosto de 2025, la jefatura de la oficina de planeamiento, emite opinión favorable, al Plan Anual de la plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Regional de Moquegua 2025; cuyo objeto es *"brindar un servicio de atención de calidad, eficiente y personalizado a los usuarios en salud, garantizando sus derechos y necesidades en relación con la atención médica, la información sobre servicios, procesos y procedimientos, así como la resolución de reclamos de manera oportuna y efectiva"*.

En atención a la Ley N.º 27783 Ley de Bases de la Descentralización y en uso de las atribuciones conferidas, al director Ejecutivo, en el numeral 3, del Manual de Organización y Funciones (MOF), aprobado mediante Resolución Directoral N.º 351-2010-DRSM-DG;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- APROBAR, el PLAN ANUAL DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD, DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA 2025, el cual consta de veintiún (15) folios y forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2º.- ENCARGAR a la Unidad de Gestión de la calidad, la difusión, monitoreo y evaluación del plan aprobado con la presente resolución.



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 18 de setiembre de 2025

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

REGÍSTRESE PUBLÍQUESE Y COMUNÍQUESE.



HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA



DR. DANIEL GUSTAVO A. REINOSO RODRIGUEZ
CMP. 15570 - RNE 10325
DIRECTOR EJECUTIVO

DGARR/DIRECCIÓN
JCMH/AL
(01) O. ADMINISTRACION
(01) O. PLANEAMIENTO
(01) U.G.C.
(01) ESTADÍSTICA
(01) ARCHIVO



PLAN ANUAL DE LA PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO EN SALUD DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA



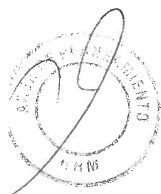
2025

DR DANIEL GUSTAVO ADOLFO REINOSO RODRIGUEZ
DIRECTOR EJECUTIVO

Elaborado por:
C.D Melissa Vélez Luna
Responsable de la Plataforma de Atención del Usuario

UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2025



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA
C.D. Melissa Mayruth Vélez Luna
C.O.P. 29442
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	FINALIDAD.....	3
III.	AMBITO DE APLICACIÓN	3
IV.	OBJETIVOS	4
V.	BASE LEGAL.....	4
VI.	CONTENIDO.....	5
6.1.	ASPECTOS TÉCNICOS CONCEPTUALES	5
6.2.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ASPECTO SANITARIO Y ADMINISTRATIVO	8
6.2.1.	ANTECEDENTES.....	8
6.2.2.	PROBLEMA	8
6.2.3.	CAUSA DEL PROBLEMA.....	9
6.2.4.	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	9
6.3.	ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA CON LOS OBJETIVOS Y ACCIONES DEL PEI, ARTICULACIÓN OPERATIVA CON LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL POI.....	9
6.4.	ACTIVIDADES POR OBJETIVOS.....	9
6.4.1.	DESCRIPCIÓN OPERATIVA DE LAS ACTIVIDADES	9
6.4.2.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: UNIDAD DE MEDIDA, METAS Y RESPONSABLES.....	12
6.5.	PRESUPUESTO.....	16
6.6.	FINANCIAMIENTO	16
6.7.	ACCIONES DE MONITOREO, SUPERVISION Y EVALUACIÓN DEL PLAN.....	16
VII.	RESPONSABILIDADES	16
7.1.	NIVEL LOCAL.....	16
VIII.	ANEXOS	



PLAN ANUAL DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA

INTRODUCCION

El Hospital Regional Moquegua considera que el proceso de atención de los usuarios implica no sólo atender y resolver sus problemas de salud, sino también conocer las necesidades y demandas de los mismos; asimismo busca que, los procesos de atención a los usuarios en salud, se encuentren basados en un modelo centrado en los usuarios/ciudadanos los cuales merecen y deben ser siempre atendidos con calidad y calidez en concordancia con la normativa vigente en nuestra institución.

La Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Regional Moquegua tiene como objetivo general fomentar y estimular la calidad de las prestaciones de salud a través de la mejora continua de procesos, garantizando que se cumplan los estándares mínimos de calidad que incluye la gestión de consultas, incidencias, sugerencias, reclamos y medición de la satisfacción del usuario, mediante el fortalecimiento de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos del Hospital .

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud, según el Decreto Supremo N°002- 2019-SA, es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción, respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud. Para ello, se deben establecer procesos eficientes y eficaces, fomentar la participación activa de todo el personal del hospital y promover la cultura del servicio y la atención al usuario en salud. En tal sentido, el Hospital Regional Moquegua presenta su Plan anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud 2025.

En definitiva, el Plan anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Regional Moquegua es un compromiso con la calidad de la atención y satisfacción de nuestros usuarios, que nos permite ser un hospital competitivo y comprometido con la salud y el bienestar de la comunidad.

II. FINALIDAD

Contribuir a mejorar la calidad de atención a los usuarios externos en todos los servicios que presta el Hospital Regional Moquegua. Asimismo, establecer las pautas de funcionamiento de la Plataforma de Atención del Usuario en Salud, mediante la adecuada y oportuna gestión de las consultas, sugerencias, incidencias, reclamos, medición de la satisfacción y promoción de derechos y deberes en salud.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan de Satisfacción del Usuario Externo es de aplicación en todas las Área Funcionales del Hospital Regional Moquegua, durante el periodo del 2025.



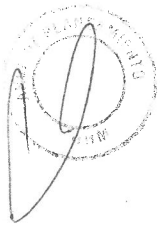

HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA
C.D. Melissa Mayuth Velez Luna
COP. 29442
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

IV. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Brindar un servicio de atención de calidad, eficiente y personalizado a los usuarios en salud, garantizando sus derechos y necesidades en relación con la atención médica, la información sobre servicios, procesos y procedimientos, así como la resolución de reclamos de manera oportuna y efectiva.

4.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- 
- 
- 4.2.1 Planificar las actividades para el buen funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud en el Hospital Regional Moquegua.
 - 4.2.2 Fortalecer los mecanismos de escucha al usuario, así como brindar información y difusión sobre sus derechos y deberes en el Hospital Regional Moquegua.
 - 4.2.3 Reportar los incidentes para contribuir en la prevención de riesgos durante la atención en Salud en el Hospital Regional Moquegua
 - 4.2.4 Fortalecer la Gestión de consultas para contribuir en la mejora de la atención al usuario en Salud en el Hospital Regional Moquegua.
 - 4.2.5 Fortalecer la Gestión de reclamos para identificar los aspectos críticos y realizar acciones de mejora en el Hospital Regional Moquegua.
 - 4.2.6 Fortalecer la Gestión de Sugerencias para brindar un servicio de calidad en el Hospital Regional Moquegua
 - 4.2.7 Impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de información sobre sus necesidades, expectativas y opiniones para la implementación de Acciones de Mejora en el Hospital Regional Moquegua.

V. BASE LEGAL

- Ley N°26642 Ley General de Salud.
- Ley N°27657 Ley del Ministerio de Salud.
- RM N°519-2006-SA/DM, que aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- RM N°676-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Plan Nacional para la Seguridad del Paciente 2006-2008.
- RM N°456-2007/MINSA, que aprueba la NTS N° 050-MINSA/DGSP-V-02: Norma Técnica de salud para la acreditación de establecimientos de salud y Servicios Médicos de apoyo.
- Decreto Supremo N°013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- Decreto Supremo N°002-2019-SA, Aprobar 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.

- Decreto supremo N°027-015-SA que aprueba el Reglamento de la Ley N°29414 ley que establece los derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Resolución Ministerial N°527 – 2011/MINSA. Que aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo.
- Resolución Ministerial N°727-2009/MINSA, que aprueba el documento técnico “Política nacional de calidad en salud”.
- Ordenanza Regional N° 007-2017-CR/GRM, Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua y sus órganos desconcentrados.
- Resolución Ejecutiva Regional N° 256-2022-GR/MOQ, Aprueba el Plan Estratégico Institucional ampliado 2018-2025
- Resolución Directoral N° 351-2010-DRSM-DG, Aprueba el Manual de Organización de Funciones – MOF- del Hospital Regional Moquegua
- Resolución directoral regional N°244-2016-DRSM-DG que aprueba la directiva de apoyo denominada: Disposiciones, Procesos y procedimientos para el uso del Libro de reclamaciones, Buzones de Quejas y Sugerencias de la Dirección regional de Salud Moquegua.
- Resolución Ejecutiva Directoral N°043-2019-GERESA-HRMR/DE” Lineamientos para la Gestión de reclamos en salud en el Hospital Regional de Moquegua”.

VI. CONTENIDO

6.1. ASPECTOS TÉCNICOS CONCEPTUALES

Para los efectos del presente Reglamento son de aplicación los siguiente acrónimos y definiciones operacionales.

a. Listado de Acrónimos

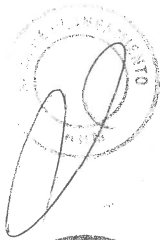
- SUSALUD : Superintendencia Nacional de Salud
- IAFAS : Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud
- IPRESS : Institución Prestadora de Servicios de Salud
- ISIAFAS : Intendencia de Supervisión de IAFAS
- ISIPRESS : Intendencia de Supervisión de IPRESS
- IPROM : Intendencia de Promoción de Derechos de Salud
- IPROT : Intendencia de Protección de Derechos de Salud
- IID : Intendencia de investigación y Desarrollo
- PAS : Procedimiento Administrativo Sancionador
- PAUS : Plataforma de Atención al Usuario en Salud
- SUSALUD : Superintendencia Nacional de Salud
- SETI-RECLAMOS: Sistema Electrónico de Transferencia de información de Reclamos en Salud administrativo por SUSALUD.
- SASUPERVISIÓN : Superintendencia a Adjunta de Supervisión.
- UGIPRESS : Unidad de Gestión de IPRESS



HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA
 C.D. Melissa Mayuth Velez Luna
 COP. 29442
 UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

b. Definiciones operacionales

- **Buzón de sugerencias:** Es un mecanismo de participación, un canal de comunicación cuyo objetivo es recoger las sugerencias del ciudadano en las entidades.
- **Capacitación:** Proceso que busca la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud, a través del cierre de brechas o desarrollo de competencias o conocimientos. Debe estar alineada al perfil del puesto del servidor o a los Objetivos Estratégicos de la entidad.
- **Competencias:** Características personales que se traducen en comportamientos visibles para el desempeño laboral exitoso. Involucran de forma integrada conocimiento, habilidades y actitudes, las cuales son el factor diferenciador dentro de una organización y contexto determinado.
- **Consulta:** Solicitud de información y/u orientación relacionada a los derechos de los usuarios de servicios de salud, presentada por una persona natural o jurídica al HGJ.
- **Deberes:** Son aquellas obligaciones que las personas deben asumir frente a otras personas o instituciones. Los deberes son recíprocos a los derechos: así como se recibe una facultad, así también es una necesidad moral ejercer una conducta que asegure el cumplimiento del derecho.
- **Derechos en salud:** Conjunto de principios y normas que promueven el acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como, al acceso a la información y el consentimiento informado.
- **Enfoque intercultural:** Herramienta de análisis que propone el reconocimiento de las diferencias culturales, sin discriminar ni excluir, buscando generar una relación recíproca entre los distintos grupos étnicos culturales que cohabitan en un determinado espacio. Esto implica para el Estado, incorporar y asimilar como propias las diferentes concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales en la prestación de sus servicios, así como adaptar los mismos a las particularidades socioculturales en la prestación de los servicios, así como adaptar los mismos a las particularidades socio-culturales de los mismos.
- **Gestión de consultas:** Procesos de orientación a la ciudadanía relacionados con las actividades a través de las cuales la entidad brinda orientación o información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en HGJ. La orientación o información puede estar relacionada con los pasos a seguir, requisitos, costos, características, etc.
- **Gestión de Incidentes:** Proceso en la cual se lleva a cabo el registro de los incidentes ocurridos durante las prestaciones de salud presentados por los usuarios y que no requieren el registro en el libro de Reclamaciones.
- **Gestión de reclamos:** Procesos que se llevan a cabo para dar respuesta al reclamo, facilitando la solución inmediata o mediata en el tiempo establecidos por SUSALUD.
- **Gestión de sugerencias:** Proceso que se llevan a cabo para el análisis de las sugerencias vertidas por el usuario a través del buzón de sugerencias y el traslado de las recomendaciones a las áreas competentes para la mejora de la sugerencia.



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA

C.D. Melissa Mayruth Vélez Luna
COP. 29442
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **Implementación:** proceso que consiste en poner en ejecución la norma aprobada, lo cual implica que las normas, reglas o lineamientos, criterios, metodologías y procedimientos consignadas en la misma se apliquen, siendo necesario que, en una primera etapa, el órgano que la formula difunda la directiva y desarrolle actividades de capacitación o asistencia técnica a las redes y centros asistenciales.
- **Incidente:** Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por la persona.
- **Libro de Reclamaciones en Salud:** Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicos, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante la insatisfacción con los servicios, prestaciones o cobertura relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normatividad vigente.
- **Manual técnico del SETI-RECLAMOS:** Son las especificaciones técnicas para la construcción de los archivos planos que las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS deberán utilizar con la finalidad de remitir a SUSALUD la información de reclamos por la presunta vulneración del derecho a la salud.
- **Mejora continua:** Consiste en incrementar la satisfacción de usuarios. La mejora continua de los servicios, procesos y sistemas debe ser un objetivo para cada persona de la organización a fin de mantener lo correcto y corregir las inconformidades, asegurando el mayor beneficio para el usuario reduciendo el riesgo durante su atención.
- **Personal de Salud:** Todo personal que trabaja dentro de un establecimiento de salud (centro de salud, puesto de salud y hospital o laboratorio). Independientemente de su función o área de trabajo; así mismo, "persona que labora realizando actividades preventivas promocionales recuperativas y de rehabilitación de salud; además desempeña una actividad laboral subordinada o autónoma, para un empleador privado o para el estado.
- **Plataforma de Atención al Usuario en Salud:** Es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas, incidencias, sugerencias y reclamos presentados por los usuarios ante el Hospital.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita, efectuada ante la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, así como del intercambio o transferencia de información electrónica en las condiciones, formas y plazos establecidos expresamente por SUSALUD.
- **SETI-RECLAMOS:** Es la plataforma dispuesta por SUSALUD para que las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS remitan la información relacionada a los reclamos presentados por un usuario o tercero legitimado a estas por la presunta vulneración del derecho a la salud.
- **Sugerencia:** Observaciones y/o recomendaciones presentadas por los usuarios o terceros legitimados para la mejora y optimización de los servicios prestados.
- **Tercero legitimado:** persona natural o jurídica que puede actuar en defensa de los intereses colectivos o difusos de los usuarios. En caso de interés colectivo, se acredita un vínculo jurídico con los integrantes del colectivo determinado.
- **Trato directo:** Es la negociación directa entre IAFAS, IPRESS o UGIPRESS y los usuarios, sin la intervención de un tercero, con la finalidad de resolver un conflicto que origine un reclamo o denuncia.



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA

C.D. Melissa Mayuth Velez Luna
COP. 29442
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **Usuario en Salud:** Persona natural, que requiere o hace de los servicios, prestaciones o coberturas otorgados por la IAFAS, IPRESS o UGIPRES. Asimismo, se considera como usuario a la entidad empleadora en la contratación de cobertura de aseguramiento en salud para sus trabajadores frente a una IAFAS. Para efectos del presente Reglamento, cuando se haga referencia al usuario se entiende al representante del mismo, conforme a lo establecido en el Código Civil y el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de salud, aprobado con Decreto Supremo N° 027-2015-SA.
- **Usuario externo:** Es todo usuario de salud que recibe una atención del personal de salud del Hospital General de Jaén.
- **Usuario interno:** Personal del Hospital General de Jaén que interviene en la atención del usuario externo.

6.2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ASPECTO SANITARIO Y ADMINISTRATIVO

6.2.1. ANTECEDENTES

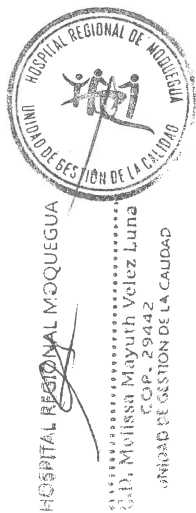
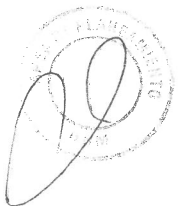
- Resolución Ministerial N°527 – 2011/MINSA. Que aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo
- RED N°312-2024-DIRESA-HRM/DE, aprobar el “Plan de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Regional de Moquegua 2024-2025”.

La Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital Regional Moquegua vinculada a la Oficina de Gestión de la Calidad cuenta con apoyo de personal capacitado y calificado, quienes cumplen rigurosamente con atender y dar respuesta a los reclamos realizados por nuestros usuarios, como también cumplen labores de difusión, promoción y protección de los derechos de los usuarios en salud, contribuyendo a disminuir el número de reclamos de forma mediata e inmediata, con el objetivo de reforzar el sistema de gestión de consultas y reclamos de los usuarios en nuestra institución.

6.2.2. PROBLEMA

El Hospital Regional Moquegua al ser una Institución Prestadora de Servicios de Salud de Nivel II-2, siendo de mayor nivel a nivel regional presenta demora en el acceso a los servicios de salud por la demanda de pacientes que requieren atención tanto de nuestra jurisdicción como de otras jurisdicciones, igualmente, los usuarios que cuentan con otra cobertura de seguros en salud.

En consecuencia, genera disconformidad con la demora en la atención de ciertas especialidades por la gran demanda de usuarios, así mismo en el cumplimiento del envío de las respuestas de los descargos a los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud, en los tiempos indicados, por parte de las áreas involucradas.



6.2.3. CAUSA DEL PROBLEMA

Se han podido identificar algunas causas a los problemas identificados, los cuales procedemos a detallar:

1. Falta de programación oportuna por algunos servicios.
2. El incumplimiento en la emisión de los descargos a los reclamos registrados, se debe en la mayoría de los casos a: demoras en la entrega de la historia clínica, disponibilidad del personal asistencial o administrativo.
3. Falta de apoyo por parte de las jefaturas para brindar facilidades en la resolución de reclamos de manera oportuna mediante el trato directo.

6.2.4. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

El plan de anual de trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, permitirá contribuir en mejorar la calidad de atención a los usuarios externos en los diferentes servicios que ofrece el HGJ. Asimismo, establecer las actividades para el buen funcionamiento de la PAUS con el propósito de reducir la insatisfacción de los usuarios externos. Elaboración y ejecución del Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

6.3. ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA CON LOS OBJETIVOS Y ACCIONES DEL PEI, ARTICULACIÓN OPERATIVA CON LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL POI

El Plan anual de la Plataforma de Atención del Usuario, se encuentra articulado al OEI.11. Garantizar la atención integral de los servicios de salud a la población, AEI.11.05. Intervenciones sanitarias y de gestión regional de manera oportuna a la población en general y operadores de la GERESA y a la Actividad Operativa 5002025 Gestión de la calidad.

6.4. ACTIVIDADES POR OBJETIVOS

6.4.1. DESCRIPCIÓN OPERATIVA DE LAS ACTIVIDADES

Para el cumplimiento del plan se describen las siguientes actividades y tareas con relación a los objetivos específicos propuestos:

Objetivo Específico 1. Planificar las actividades para el buen funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.

ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	RESPONSABLES
Elaboración del Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud	Plan Aprobado	1	Resp. De la PAUS
Continuar con la implementación del Decreto Supremo N° 002-2019-SA	Informe	1	Resp. De la PAUS

Evaluación de resultados del Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud	Informe	1	Resp. De la PAUS
Elaboración del plan Cero Colas	Plan Aprobado	1	Resp. De la PAUS
Identificación e implementación de barreras de acceso	informe	1	Resp. De la PAUS
Consolidación y elaboración del informe trimestral de satisfacción de usuario externo	Informe	4	Resp. De la PAUS

Objetivo Específico 2. Fortalecer los mecanismos de escucha al usuario, así como brindar información y difusión sobre sus derechos y deberes.

ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	RESPONSABLES
Promoción del buen trato al paciente.	Informe/ encuesta	6	Equipo PAUS
Difusión de Deberes y Derechos	Charas de Difusión/informe	12	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.
Capacitación de deberes y derechos al personal de salud	Informe	2	Resp. De la PAUS
Elaboración de material informativo y difusión de Deberes y Derechos de las personas usuarias de los servicios de salud	Spot publicitario/banners/informe	12	Área de Comunicaciones, Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.

Objetivo Específico 3. Reportar los incidentes para contribuir en la prevención de riesgos durante la atención en Salud.

ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	RESPONSABLES
Registro de incidentes	mensual	06	Equipo PAUS

Objetivo Específico 4. Fortalecer la Gestión de consultas para contribuir en la mejora de la atención al usuario en Salud

ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	RESPONSABLES
Gestión de las consultas/orientaciones formuladas por los usuarios externos	Reporte	12	Equipo PAUS
Reportar periódicamente las consultas formuladas por los usuarios externos	Informe	3	Resp. de consultas.



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA
 C.D. Melissa Mayuth Velez Luna
 COP. 29442
 UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Objetivo Específico 5. Fortalecer la Gestión de reclamos para identificar los aspectos críticos y realizar acciones de mejora.

ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	RESPONSABLES
Difusión de la importancia y utilización del libro de reclamaciones para el conocimiento del personal del HRM	Informe	2	Resp. del Libro de Reclamaciones
Gestión de los reclamos y de las recomendaciones	Informe	12	Resp. del Libro de Reclamaciones
Capacitación de gestión de reclamos al personal de salud del HRM	Informe	2	Resp. del Libro de Reclamaciones

Objetivo Específico 6. Fortalecer la Gestión de quejas y Sugerencias para brindar un servicio de calidad.

ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	RESPONSABLES
Gestión del buzón de quejas y sugerencias físico y virtual.	informe	12	Resp. de Gestión de Sugerencias.
Elaboración del informe trimestral de buzón de quejas y sugerencias.	Informe	4	Resp. De la PAUS
Elaboración de material y difusión del uso del buzón de quejas y sugerencias físico y virtual	Spot publicitario	12	Área de Comunicaciones.

Objetivo Específico 7. Impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de información sobre sus necesidades, expectativas y opiniones para la implementación de Acciones de Mejora.

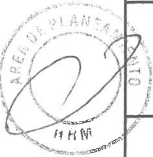
ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	METAS	RESPONSABLES
Actualización del Plan de Encuesta de Satisfacción de Usuario en Salud.	Plan	1	Resp. De la PAUS
Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo	Informe	1	Equipo PAUS



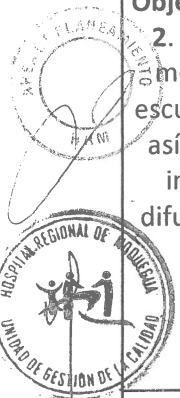
HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA
C.P. Niclissa Mayuth Velez Luna
COP. 29442
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.4.2. Cronograma de Actividades: Unidad de Medida, Metas y Responsables

Matriz de Programación de Actividades Operativas									
Plan de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Regional Moquegua 2024									
Oficina de Gestión de la Calidad									
Objetivo General: Brindar un servicio de atención de calidad, eficiente y personalizado a los usuarios en salud, garantizando sus derechos y necesidades en relación con la atención médica, la información sobre servicios, procesos y procedimientos, así como la resolución de reclamos de manera oportuna y efectiva									
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO (mensual, trimestral, semestral, anual)	META FÍSICA	RESPONSABLE	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2023			
						I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
						E	A	J	O
Objetivo Específico 1. Planificar las actividades para el buen funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud.	Elaboración del Plan Anual de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud	Resolución	Anual	1	Responsable de la PAUS		x		
	Continuar con la implementación del Decreto Supremo N° 002-2019-SA	Informe	Anual	1	Responsable de la PAUS			x	
	Evaluación de resultados del Plan de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud	Informe	Anual	1	Responsable de la PAUS				x
	Elaboración del plan Cero Colas	Resolución	Anual	1	Responsable de la PAUS / comité Plan Cero Colas	x			
	Identificación e implementación de barreras de acceso	Informe	Anual	1	Responsable de la PAUS		x		



	Consolidación y elaboración del informe trimestral de satisfacción de usuario externo	informe	trimestral	4	Responsable de la PAUS	x	x	x	x
Objetivo Específico 2. Fortalecer los mecanismos de escucha al usuario, así como brindar información y difusión sobre sus derechos y deberes.	Realizar la promoción del buen trato al paciente.	encuesta/Informe	mensual	6	Equipo PAUS			x	x
	Difusión de Deberes y Derechos al usuario externo	Charlas/Informe	mensual	12	Resp. de difusión de derechos y deberes en salud.	x	x	x	x
	Capacitación de deberes y derechos al personal de salud	Informe	Anual	2	Resp. De la PAUS			x	
	Elaboración de material informativo y difusión de Deberes y Derechos de las personas usuarias de los servicios de salud	Spot publicitario/banners/informes	mensual	12	Área de Comunicaciones, unidad de Gestión de Calidad	x	x	x	x
Objetivo Específico 3. Reportar los incidentes para contribuir en la prevención de riesgos durante la atención en Salud.	reportar periódicamente los incidentes que se generen durante la atención en salud	informe	mensual	6	Equipo PAUS			x	x
Objetivo Específico 4. Fortalecer la Gestión de consultas para	Gestión de las consultas/orientaciones formuladas por los usuarios externos	Reporte	mensual	12	Equipo PAUS	x	x	x	x



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA
 C.D. Melissa M. Yulij Veléz Luna
 C.O.P. 29442
 UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

contribuir en la mejora de la atención al usuario en Salud	Reportar periódicamente las consultas formuladas por los usuarios externos	Informe	mensual	12	Equipo PAUS / Resp. De consultas	x	x	x	x
Objetivo Específico 5. Fortalecer la Gestión de reclamos para identificar los aspectos críticos y realizar acciones de mejora	Difundir la importancia y utilización del libro de reclamaciones para el conocimiento del personal del HRM	Informe	semestral	2	Resp. del Libro de Reclamaciones			x	x
	Gestión de los reclamos y de las recomendaciones	Informe	mensual	12	Resp. del Libro de Reclamaciones	x	x	x	x
	Capacitación de gestión de reclamos al personal de salud del HRM	Informe	semestral	2	Resp. del Libro de Reclamaciones			x	
Objetivo Específico 6. Fortalecer la Gestión de quejas y Sugerencias para brindar un servicio de calidad.	Gestión del buzón quejas y sugerencias físico y virtual	informe	mensual	12	Resp. de Gestión de Sugerencias/Resp. De la PAUS	x	x	x	x
	Elaboración del informe trimestral de buzón de quejas y sugerencias.	informe	trimestral	4	Resp. De la PAUS	x	x	x	x
	difusión del uso del buzón de quejas y sugerencias físico y virtual	spot publicitario	mensual	12	Área de Comunicaciones				

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
MOQUEGUA

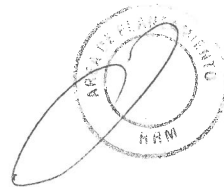
HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA
UNIDAD DE GESTIÓN DE CALIDAD

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA
C.D. Malyssa Mayra Viquez León
COP. 23441
UNIDAD DE GESTIÓN DE CALIDAD

Objetivo Específico
7. Impulsar la participación ciudadana, a través de mecanismos de recolección de información sobre sus necesidades, expectativas y opiniones para la implementación de Acciones de Mejora.

Actualización del Plan de Encuesta de Satisfacción de Usuario en Salud.	Plan	Anual	1	Resp. De la PAUS			X	
Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo	Informe	Anual	1	Equipo PAUS			X	



HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA

C.D. Melissa Mayuth Velez Luna
COP. 29442
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.5. PRESUPUESTO

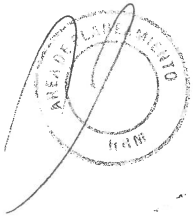
No cuenta con presupuesto.

6.6. FINANCIAMIENTO

Los proyectos implementados están dentro de las actividades de cada unidad orgánica.

6.7. ACCIONES DE MONITOREO, SUPERVISION Y EVALUACIÓN DEL PLAN

- Se elaborarán informes mensuales y trimestrales, según corresponda, sobre las atenciones de consultas, reclamos - denuncias y buzón de sugerencias.
- Se elaborarán informes con reportes trimestrales del avance durante el presente año, a la Dirección Regional de Salud (DIRESA) con atención a la Unidad Funcional de la Calidad, y siguiendo la Directiva para la formulación de planes específicos, en el Hospital Regional de Moquegua RED N°430-2023-DIRESA-HRM/DE
- Se verificará diariamente la presencia de reclamos en el Libro de Reclamaciones en Salud.
- Se realizarán reuniones trimestrales con el personal de la PAUS para ver el avance del cumplimiento del Plan.
- Se verificará el envío oportuno del SETI-RECLAMOS.
- Se elaborarán informes de acciones de mejora en atención a los reclamos de los usuarios y propuestas del personal de la PAUS.
- Se realizarán reuniones de coordinación con la Oficina de Calidad en Salud, la Dirección del Hospital, Comité de Reclamos y las jefaturas para presentarles la problemática de la PAUS, así como de las consecuencias y posibles sanciones por la SUSALUD, en relación a la demora en el envío de los descargos respectivos frente a los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones en Salud, y de esa manera podamos cumplir con la normativa vigente y dar pronta respuesta a los reclamos.



VII. RESPONSABILIDADES

7.1. Nivel Regional:

- **Dirección ejecutiva.** - Supervisar el cumplimiento de las actividades del Plan Anual de Trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario. - Liderar y promover las actividades destinadas a mejorar atención del usuario externo del Hospital Regional de Moquegua
- **Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad.** - Es el encargado del seguimiento y evaluación del plan anual de trabajo.
- **Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)** - Es la responsable de la elaboración y ejecución del presente plan de trabajo.



VII. ANEXOS

Ninguno

HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA

C.D. Melissa Mayuth Velez Luna
C.P. 29442
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD